

# SKRIPSI

## PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA BANK DIGITAL ATAS LAYANAN PENGADUAN SECARA *ONLINE*

### *LAW PROTECTION OF DIGITAL BANK USERS FOR ONLINE COMPLAINT SERVICES*



Oleh:

**AYU YUSVITASARI YUSUF**  
NIM. B011191209



**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

## HALAMAN JUDUL

# PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA BANK DIGITAL ATAS LAYANAN PENGADUAN SECARA *ONLINE*

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum

Disusun dan diajukan oleh:

**AYU YUSVITASARI YUSUF**  
NIM. B011191209



**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## PENGESAHAN SKRIPSI

### PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA BANK DIGITAL ATAS LAYANAN PENGADUAN SECARA *ONLINE*

Disusun dan diajukan oleh

**AYU YUSVITASARI YUSUF**

**B011191209**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Departemen Hukum Keperdataan Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Pada Hari Jumat, 24 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pendamping**



Dr. Nurfaidah Said, S.H., M.Hum., M.Si  
NIP. 196006211986012001



Dr. Marwah, S.H., M.H  
NIP. 198304232008012006

**Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum**



Dr. Muhammad Iham Arisaputra, S.H., M.Kn.  
NIP. 198408182010121005



## PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Ayu Yusvitasari Yusuf

NIM : B011191209

Program Studi : Sarjana Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA BANK DIGITAL ATAS LAYANAN PENGADUAN SECARA *ONLINE*** adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal yang bukan merupakan karya saya dalam penulisan Skripsi ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima saksi sesuai peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Makassar, 10 November 2023

Yang membuat pernyataan,



AYU YUSVITASARI YUSUF  
NIM. B011191209





Patittingi, S.H, M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia, Alumni dan Sistem Informasi, Prof. Dr. Eng. Adi Maulana, S.T, M.Phil. selaku Wakil Rektor Bidang Kemitraan, Inovasi, Kewirausahaan, dan Bisnis, dan Prof. Dr. Ir. Sumbangan Baja, M.Phil, Ph.D. selaku Sekretaris Universitas Hasanuddin;

2. Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., M.A.P. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Maskun, S.H., LL.M. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Prof. Dr. Iin Karita Sakharina, S.H., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemitraan, Riset, dan Inovasi, dan Dr. Ratnawati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Sumber Daya, dan Alumni;
3. Orang tua tercinta Ayah Almarhum Muhammad Yusuf Sulo, S.Pd., M.M. dan Ibu Supiati yang senantiasa mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kasih sayang, mendukung kemampuan, minat, dan bakat penulis, mendoakan, dan membahagiakan penulis dari kecil hingga sekarang serta Saudara tercinta Muhammad Yusril Yusuf, S.H., dan Fitria Yusvitasari Yusuf yang memberi warna dalam kehidupan penulis;
4. Dr. Nurfaidah Said, S.H., M.Hum., M.Si. selaku Pembimbing Utama dan Dr. Marwah, S.H., M.H. selaku Pembimbing Pendamping atas segala ketulusan dalam memberi arahan, bimbingan, dan saran serta



nantiasa menebarkan rasa optimis kepada penulis dalam  
perencanaan skripsi ini;

5. Dr. Padma D. Liman, S.H., M.H. dan Dr. Oky Deviany, S.H., M.H. selaku Tim Penilai atas segala masukan dan ilmu yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn. selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Universitas Hasanuddin;
7. Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H. selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin;
8. Prof. Dr. Achmad Ruslan, S.H., M.H. selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan arahan selama proses perkuliahan;
9. Dr. Romi Librayanto, S.H., M.H. selaku Dewan Pembina LeDHAK yang senantiasa memberikan ilmu dan pengalaman, membimbing dan mendukung penulis serta meluangkan waktu untuk berdiskusi berbagai hal terutama akademik dan organisasi;
10. drg. Fuad Husain Akbar, MARS, Ph.D., Nosakros Arya, S.Sos., M.I.Kom., Dr. Sudirman Karnay, M.Si., Prof. Dr. Muh. Akbar, M.Si., Dr. Asri Usman, SE., M.Si.Ak., CA., CRP., CRA., Rusydi Alwi, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Kuliah Kerja Nyata penulis yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dan saran serta mendampingi penulis menjadi Koordinator Kabupaten KKN-Tematik *Smart Village* Barru Gel. 108 Universitas Hasanuddin dalam proses Pengabdian Kepada Masyarakat;



terapan Dosen, Civitas Akademika, Staf Akademik dan Mahasiswa, Staf Perpustakaan Fakultas Hukum dan

Perpustakaan Pusat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini;

12. Kepada Inci Muhammad Darmawan selaku Staf Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen perwakilan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Regional 6 Sulawesi, Maluku, dan Papua yang telah berkenan memberikan informasi terkait penelitian penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;

13. Keluarga Besar dari Ayah dan Ibu terutama Om Kusminarto, SE., Ummi Masniaty, dan Tante Wahida Sulo yang senantiasa mendukung dan mengarahkan penulis serta Zaskia Febrina Ananda Kusminarto selaku sepupu yang senantiasa menemani dan menjadi pendengar yang baik bagi penulis;

14. Keluarga Besar RIMBAS Scout terutama sahabat ayah saya Pak Munawar Achmad, S.Pd., M.M.; Kak Fhance; Kak Acil; Kak Vero; Kak Dinda; Kak Ayus; Kak Neni; Kak Daya; Kak Sari; Kak Rifqi; Kak Faizin, serta yang istimewa kawan RIMBAS 11 Dhestiani Putri, Rahmiati Rahman, Mega Rindiani, Ajeng, Evelyn, Titi, Fikar, dan Aqil yang telah kebersamai penulis untuk berpegang teguh mengamalkan Satya dan Darma Pramuka;

15. Keluarga Besar Pramuka Garuda Kota Makassar terutama Pramuka



ada *Chapter 1* dan Kontingen Raimuna Nasional IX tahun 2017, Darti, Dhesti, Rahmi, Mega, Tini, Miftah, Ornela, Fatim, Putri,

Indah, Nuni, Thamrin, Kahar, Alif, Igo, Risco, Yusri, Alm. Fatur, Edwin, Yudis, Fiqri, Muflih, Huzain, Yusri, Alam, dan Ical yang kebersamaan penulis mengembankan jiwa kepemimpinan dan senantiasa menggaungkan #SetiaSiapSedia;

16. Keluarga Besar Exquart (XII IPA 4 SMAN 21 Makassar) terutama Rahma; Sulis; Khusnul; Dela; Dira; dan teristimewa sahabat “*Cewek Strong*” Aryunida Azis, Egha, Sahrina Abduh, Silvianney Santa Maria, dan Yunis Meilin Bara dengan karakter ajaibnya masing-masing yang membuat kisah kasih putih abu-abu penulis sangat berkesan, sukses selalu untuk kita semua;
17. Sahabat Api-Api Squad yakni Andi Nuralang, Gabriella Manguma, Intan Sari, dan Nabila Meinisyah yang berperan penting dalam segala cuplikan drama dalam bangku perkuliahan penulis, selalu ada menjadi *support system* penulis dari mahasiswa baru hingga mahasiswa akhir dan selamanya;
18. Keluarga Besar Lembaga Debat Hukum dan Konstitusi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin (LeDHaK FH-UH) sebagai rumah untuk mengolah rasa rasio raga Kak Rizka; Kak Salsa; Kak Andri; adik-adik LeDHaK IX Akbar, Ainun, Asirah, Ica, Kinur, Linda, Egi, Nopal, dan Tio; kawan-kawan LeDHaK VIII Andi Surya Mukaldi, Anggaraksa, Muh. Awal Waliyullah, Dirgan Aswar, Grace Windy, da Fadhilah, Muti’ah Maizaroh, Yusri Mahendra; dan yang istimewa sahabat “No Violence” Andi Nuralang, Amel Ryski Prasilya



R. Abas P, Andi Syamrullah Makkuaseng, Deamitri Nadia Toding, Muh. Fikran Sena, Andi Muh. Iqbal Rahman, M. Nabil Zhafir B, Norain Bumbungan, Shyfa Paradis Prastisita Prayitno, Sukmawati dan Laode Muh. Yusuf Soneangka yang menjadi *Lawan Bicara Kawan Berpikir* penulis yang senantiasa menemani penulis untuk merangkak berjalan dari masih sebagai WARGA, Pengurus, DPO hingga kebersamaian penulis untuk mendaki menjadi insan yang pariPURNA nantinya;

19. Keluarga Besar Lembaga Penalaran dan Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin (LP2KI FH-UH) terutama Kak Taufiq; Insi; teman-teman LP2KI Angkatan 13 Intan, Adin, Hajar, Mia, Nahda, Nanda, Widya, Ratu, dan Magfirah serta adik Khulaifi, Nur Aini menjadi rumah yang memberikan rasa kekeluargaan, kesederhanaan, dan kebersamaan yang utuh bagi penulis dengan senantiasa menggaungkan #PacuKreativitasRaihPrestasi.

20. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Hukum Universitas Hasanuddin, Kak Ammar; Kak Rhega; Raihan; Yasser; Aby dan Yunda-Yunda Korps-HMI-Wati (KOHATI) Kak Risa, Kak Ayumi, Kak Mala, Alang, Haura, Zalfa, dan Afiqah yang kebersamaian penulis untuk melatih berpikir kritis dengan senantiasa menggaungkan #YakinUsahaSampai.

21. Keluarga Besar Asosiasi Mahasiswa Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin (AMPUH) Kak Fani, Kak Fika, Kak Ogi,



Fetronela, Fiska, Gabriel, Ismail, dan Puji yang kebersamai penulis untuk memperdalam keilmuan dalam bidang Hukum Perdata.

22. Kawan-kawan peraih Beasiswa Bakti BCA tahun 2021-2022 terutama kelompok TANGGUH Enji, Iwan, Kartika, Novita, Ruth, William, Yemima, Yusran, dan Yusril yang kebersamai penulis menyelesaikan serangkaian program beasiswa Bakti BCA.
23. Kawan-kawan KKNT *Smart Village* Barru Gel. 108 Unhas terutama Posko Parlemen Pusat (Posko 1) Kalam, Aldi, Indah, Farhan, Dini, Nurul, Rara, Febi, dan Andika yang senantiasa menemani penulis dalam mengabdikan kepada Masyarakat dengan program kerja kabupaten yang sangat luar biasa yakni merancang aplikasi *Berru Smart*, menjalankan program Literasi Keuangan dengan kerja sama Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Regional 6 Sulawesi, Maluku, dan Papua (Sulampua), dan program Literasi Digital kepada guru-guru Kabupaten Barru.
24. Teman Seperjuangan Angkatan Dialektis Analitis dan Penggerak Intelektualitas Mahasiswa (Adagium), Angkatan 19 Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin terutama kawan-kawan kelas MKU D dan Departemen Hukum Perdata yang telah kebersamai dalam proses perkuliahan dan senantiasa menggaungkan #SatuSuaraSatuGerak.
25. Seluruh pihak yang memberikan dukungan dan kontribusi kepada



penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa Penulisan Skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga masih perlu dilakukan banyak perbaikan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika terdapat kekeliruan dalam Penulisan Skripsi ini. Penulis tetap berharap dan mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang membangun. Besar harapan penulis agar Skripsi ini mampu memberikan manfaat kepada setiap insan yang membacanya, semoga selalu tercurahkan ridho dari Allah SWT dan anugerah atas amalan kita serta kekuatan dalam melangkah menggapai pulau harapan dan dermaga cita. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, sebagai akhir kata penulis mengucapkan *Alhamdulillah Robbil Alamin. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 10 November 2023

Penulis



Ayu Yusvitasari Yusuf



## ABSTRAK

**Ayu Yusvitasari Yusuf (B011191209)** dengan judul **“Perlindungan Hukum Pengguna Bank Digital Atas Layanan Pengaduan Secara Online”** di bawah bimbingan **Nurfaidah Said** selaku Pembimbing Utama dan **Marwah** selaku Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan bagaimana perlindungan pengguna bank digital atas pelayanan pengaduan nasabah secara *online* dan untuk menguraikan bentuk pengawasan Otoritas Jasa Keuangan atas bank digital dalam penyediaan layanan pengaduan secara *online*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris. Adapun lokasi penelitian di Kota Makassar. Populasi dari penelitian ini ialah nasabah bank digital yang pernah melakukan pengaduan layanan. Sampelnya ialah masing-masing lima nasabah Bank Neo Commerce, Bank Raya, BluBCA Digital, dan Jenius yang pernah melakukan pengaduan layanan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Seluruh data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Adapun hasil penelitian ini, yaitu 1) Perlindungan bagi pengguna bank digital atas layanan pengaduan secara *online* oleh Bank Raya dan Bank Neo Commerce yaitu menyediakan layanan pengaduan secara lisan ataupun tertulis melalui *call center*, *email*, aplikasi bank, dan media sosial. Layanan ini tidak membebankan biaya, memiliki alur layanan pengaduan yang dipublikasikan di *website* dan di “*Form* Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening”. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang ditetapkan Bank Neo Commerce telah sesuai dengan Pasal 15 ayat (1) dan Pasal 16 ayat (1) dan ayat (2) POJK Layanan Pengaduan Sektor Jasa Keuangan yaitu paling lama 5 (lima) hari kerja untuk pengaduan secara lisan dan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja untuk pengaduan secara tertulis dan dalam kondisi tertentu, dapat diperpanjang. Pada Bank Raya, jangka waktu penyelesaian pengaduan secara lisan maupun tertulis diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kalender. Dalam implementasi penyelesaian pengaduan tidak selalu terpacu pada berapa lamanya estimasi waktu. Pengaduan nasabah akan diselesaikan dan disesuaikan dengan masing-masing kendala yang dialami setiap nasabah.

2) Bentuk pengawasan OJK atas Bank Digital dalam penyediaan Layanan pengaduan secara *online* yaitu dengan pengawasan *market conduct* yaitu dengan pengawasan langsung dan tidak langsung dengan teknik pengawasan perilaku pelaku pasar dan pemeriksaan *market conduct*.



**nci: Bank Digital; Layanan Pengaduan; Perlindungan Hukum**

## ABSTRACT

**Ayu Yusvitasari Yusuf (B011191209)** with the title "**Law Protection of Digital Bank Users for Online Complaint Services**" under the guidance of **Nurfaidah Said** as a Main Academic Advisor and **Marwah** as a Supporting Academic Advisor.

*This research aims to describe how law protection of digital bank users for online complaint services and to describe the form of Otoritas Jasa Keuangan supervision over digital bank in providing online complaint services.*

*The tipe of research used in this research is empirical legal research methods. The research location is in Makassar City. The population of this research is digital bank customers who have made service complaints. The samples were five customers each of Bank Neo Commerce, Bank Raya, BluBCA Digital, and Jenius who had made service complaints. Meanwhile, the data obtained in this research are primary data and secondary data. All data obtained is analyzed qualitatively and then presented descriptively, namely explaining, elaborate and describing according to problems that are closely related to the research conducted by the author.*

*The results of this research, which is 1) Protection for digital bank users for online complaint services by Bank Raya and Bank Neo Commerce, namely providing verbal or written complaint services via call centers, email, bank applications and social media. This service does not charge a fee, has a complaint service flow published on the website and in the "Account Opening Terms and Conditions Form". The complaint resolution period set by Bank Neo Commerce is in accordance with Article 15 paragraph (1) and Article 16 paragraph (1) and paragraph (2) POJK Financial Services Sector Complaint Services, namely a maximum of 5 (five) working days for verbal complaints and a maximum of 20 (twenty) working days for written complaints and under certain conditions, can be extended. At Bank Raya, the period for resolving verbal and written complaints is a maximum of 14 (fourteen) calendar days. In the implementation of complaint resolution, it is not always based on the estimated time. Customer complaints will be resolved and adjusted to the respective problems experienced by each customer. 2) The OJK's form of supervision over Digital Banks in providing online Complaint Services is by monitoring market conduct by direct and indirect supervision using*



**Keywords: Complaint Service; Digital Bank; Law Protection**

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Keaslian Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
A. Tinjauan Umum Bank .....	18
1. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Bank.....	18
2. Asas-asas Hukum Perbankan .....	20
3. Jenis-jenis Bank.....	22
4. Hubungan Bank Dan Nasabah .....	36
5. Ruang Lingkup Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan	39
Tinjauan Umum Otoritas Jasa Keuangan .....	42
1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan .....	42



2. Tujuan Dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan.....	43
3. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan ...	43
4. Pengaturan Hukum Tentang Layanan Pengaduan.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Tipe Penelitian .....	50
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel .....	51
D. Jenis dan Sumber Data .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Perlindungan Pengguna Bank Digital Atas Pelayanan Nasabah Secara <i>Online</i> .....	55
B. Bentuk Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Atas Bank Digital Dalam Penyediaan Layanan Pengaduan Secara <i>Online</i> .....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel. 1 Jumlah Pengguna Bank Digital.....	59
Tabel. 2 Produk Bank Raya dan Bank Neo Commerce.....	62
Tabel. 3 Jenis Kredit Bank Raya dan Bank Neo Commerce..	63
Tabel. 4 Jenis Layanan dan Fitur Bank Raya dan Bank Neo Commerce.....	65
Tabel. 5 Layanan Pengaduan Bank Raya dan Bank Neo Commerce.....	69
Tabel. 6 Jenis Aduan dan Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan secara <i>Online</i> .....	77
Tabel. 7 Kelebihan dan Kekurangan Layanan Pengaduan Bank Digital Secara <i>Online</i> .....	80
Tabel. 8 Pendapat Responden Terkait Layanan Pengaduan Secara Tatap Muka ( <i>Offline</i> ).....	82
Tabel. 9 Saran Untuk Layanan Pengaduan Secara <i>Online</i> ....	83



## DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
<b>Gambar. 1 Tampilan Beranda Aplikasi Bank Raya.....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar. 2 Tampilan Beranda Aplikasi Neo Bank.....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar. 3 Alur Layanan Pengaduan Bank Neo Commerce... </b>	<b>75</b>
<b>Gambar. 4 Alur Layanan Pengaduan Bank Raya.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Halaman
<b>Lampiran I Tampilan Beranda Aplikasi Bank Raya.....</b>	<b>119</b>
<b>Lampiranl II Surat Keterangan Penelitian.....</b>	<b>122</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Teknologi akan terus berevolusi dan berkembang mengikuti zaman. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era sekarang mengalami peningkatan yang sangat pesat. Kecanggihan teknologi memberikan pengaruh yang sangat signifikan yakni semakin memudahkan manusia dalam mengakses informasi dan memudahkan pekerjaan dalam berbagai lini kehidupan.

Perkembangan teknologi yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0.<sup>1</sup> Transformasi digital merupakan konsekuensi dari era disrupsi (Industri 4.0), sehingga terjadi perubahan model bisnis, serta merombak ekosistem bisnis yang sudah ada menjadi ekosistem baru yang lebih inovatif, kompleks, dan dinamis.<sup>2</sup> Istilah revolusi industri 5.0 muncul beberapa tahun lalu sebagai reaksi terhadap visi revolusi industri 4.0.<sup>3</sup> Industri 5.0 disebut sebagai era kebangkitan *society*. Pada revolusi 4.0

---

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, hlm. 12.

Shinta Winasis dan Setyo Riyanto, 2020, *Transformasi Digital di Industri 4.0 Indonesia: Impak pada Stress Kerja Karyawan*, Iqtishadia: Jurnal Ekonomi & Bisnis, Volume 7 Nomor 1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, hlm. 55-64

<https://terralogiq.com/revolusi-industri-5-0/> diakses pada tanggal 8 Mei 2023 pukul 15.05 WITA



memiliki fokus ke efektivitas produksi sedangkan revolusi industri 5.0 lebih terfokus kepada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.<sup>4</sup>

Transformasi digital telah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor perbankan. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan) mengatur bahwa:

“Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”

Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan periode 2017-2022, Heru Kristiyana mengemukakan bahwa, transformasi digital di sektor perbankan adalah suatu keniscayaan. Selama beberapa tahun belakangan ini, tuntutan akselerasi digital semakin mengemuka didorong perubahan ekspektasi publik akan layanan keuangan yang cepat, efisien, dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja. Kondisi demikian mengharuskan perbankan untuk menempatkan transformasi digital sebagai prioritas dan salah satu strategi dalam upaya peningkatan daya saing Bank.<sup>5</sup>

Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan



---

[https://www.gramedia.com/best-seller/perjalanan-revolusi-industri-1-0-hingga-5-pada tanggal 8 Mei 2023 Pukul 01:35 WITA](https://www.gramedia.com/best-seller/perjalanan-revolusi-industri-1-0-hingga-5-pada-tanggal-8-Mei-2023-Pukul-01:35-WITA)  
Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Op.cit*, hlm. 8.

mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital.<sup>6</sup> Tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan digital bank di Indonesia, mengingat Indonesia memiliki perekonomian yang berpotensi besar untuk menyerap arus digitalisasi. Faktor pendorong tersebut tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama yaitu peluang digital (*digital opportunity*), perilaku digital (*digital behavior*), dan transaksi digital (*digital transaction*). Peluang digital antara lain meliputi potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan konsumen. Perilaku digital di antaranya meliputi kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi mobile (*mobile apps*), sedangkan transaksi digital meliputi transaksi perdagangan *online* (*e-commerce*), transaksi *digital banking*, transaksi uang elektronik, dan penurunan jumlah kantor cabang bank.<sup>7</sup>

Transformasi digital menuntut perbankan untuk mengubah pola pengelolaan dan operasional yang dilakukan. Pergeseran dari konsep *traditional bank* ke *future bank* mendorong bank antara lain untuk menyesuaikan strategi bisnis, melakukan penataan ulang jaringan distribusi, mendorong transaksi perbankan melalui *digital channel* (*mobile app* dan internet) termasuk penggunaan perangkat perbankan elektronik



---

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774> diakses pada  
3 Februari 2023 Pukul 21:11 WITA  
Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Op.cit*, hlm.12.

terkini, dalam upaya peningkatan *customer experience (end to-end digital solution)*.<sup>8</sup>

Transformasi perbankan digital di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2016, dipelopori oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) yang mendirikan Jenius. Kemudian diikuti oleh Bank Bukopin dan Bank DBS Indonesia di tahun 2018 yang mendirikan Wokee dan Digi Bank. Selanjutnya di tahun 2020 terdapat Bank UOB yang mendirikan TMRW. Hingga kini, berbagai perbankan besar lainnya telah mulai mengembangkan perbankan digital mereka seperti Bank BCA, Bank Mega, dan lainnya.<sup>9</sup>

Dalam hal ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum (POJK Bank Umum) yang akan mendorong percepatan transformasi dan akselerasi digital, serta mengatur keberadaan bank digital. POJK Bank Umum membentuk pengaturan mengenai keberadaan bank digital dengan pengertian sebagaimana diatur dalam ketentuan umum Pasal 1 angka 22 yang memuat aturan bahwa:

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



---

<sup>8</sup>Heru Kristiyana dalam Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Cetak Biru Transformasi Perbankan*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, hlm. 8.

<sup>9</sup>Riza Aditya Syafri, 2021, “*Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Perekonomian*”, Buletin APBN, Volume 4 Edisi 23 Bulan Desember 2021.

Berdasarkan penjelasan POJK Bank Umum, yang dimaksud dengan “kantor fisik yang terbatas” adalah keberadaan kantor fisik baik dari sisi jumlah, jenis, dan/atau lokasi kantor sebagai pendukung dari kegiatan usaha Bank Digital. Bank digital adalah bank yang telah mengusung konsep digitalisasi. Berdasarkan rumusan pengertian bank digital tersebut, bank digital menyediakan dan melaksanakan aktivitas layanan perbankan seluruhnya dilakukan secara *online* dengan kantor fisik yang terbatas.

Berdasarkan ketentuan Pasal 25 POJK Bank Umum, bank digital dapat beroperasi melalui pendirian Bank BHI baru sebagai bank digital atau transformasi dari Bank BHI menjadi bank digital. Dilihat dari jenisnya, bank digital di Indonesia dapat diklasifikasi menjadi tiga jenis. *Pertama*, bank konvensional yang mendirikan dan membangun bank digital, seperti Jenius, Wokee, dan Digi Bank. *Kedua*, bank konvensional yang mengakuisisi bank Bank umum berdasarkan Kegiatan Usaha (BUKU) 1 dan BUKU 2, yang selanjutnya ditransformasi menjadi bank digital, seperti yang dilakukan Bank BCA yang mengakuisisi Bank Royal dan dijadikan Bank Digital BCA. Maupun Mega Corpora (induk *company* dari Bank Mega) yang mengakuisisi Bank Harda Internasional, dan akan ditransformasi menjadi bank digital. *Ketiga*, pendirian bank baru yang benar-benar secara digital, atau yang biasa disebut sebagai neo bank,

Bank Jago maupun Bank Neo Commerce.<sup>10</sup>



\_\_\_\_\_

*Ibid.*

Berdasarkan Pasal 3 POJK No.3 Tahun 2016 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor berdasarkan Modal Inti Bank mengatur pengelompokan Bank berdasarkan Kegiatan Usaha yang disesuaikan dengan Modal Inti yang dimiliki menjadi 4 (empat) BUKU, yaitu:

- a. BUKU 1 adalah Bank dengan Modal Inti sampai dengan kurang dari Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun rupiah);
- b. BUKU 2 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun rupiah) sampai dengan kurang dari Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun rupiah);
- c. BUKU 3 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun rupiah) sampai dengan kurang dari Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun rupiah); dan
- d. BUKU 4 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun rupiah).”

Adanya perubahan pengelompokan bank umum yang sebelumnya menggunakan istilah BUKU menjadi Kelompok Bank berdasarkan Modal Inti (KBMI) sebagaimana telah diatur pada Pasal 147 POJK Bank Umum mengatur pengelompokan bank berdasarkan Modal Inti menjadi 4 (empat) (KBMI) yaitu:

- a. KBMI 1 merupakan bank dengan Modal Inti sampai dengan Rp6.000.000.000.000,00 (enam triliun rupiah);
- a. KBMI 2 merupakan bank dengan Modal Inti lebih dari Rp6.000.000.000.000,00 (enam triliun rupiah) sampai dengan Rp14.000.000.000.000,00 (empat belas triliun rupiah);
- b. KBMI 3 merupakan bank dengan Modal Inti lebih dari Rp14.000.000.000.000,00 (empat belas triliun rupiah) sampai dengan Rp70.000.000.000.000,00 (tujuh puluh triliun rupiah); dan
- c. KBMI 4 merupakan bank dengan Modal Inti lebih dari Rp70.000.000.000.000,00 (tujuh puluh triliun rupiah).”

Oleh karena itu, berpengaruh pada posisi atau kedudukan masing-masing



Bank digital tidak didefinisikan sebagai suatu bank jenis baru. Istilah “bank digital” tidak mengubah “bank” secara kelembagaan. Bank tetaplah bank, apa pun model bisnisnya. Tidak perlu mendikotomikan antara bank konvensional yang sama sekali belum memiliki layanan digital, bank yang telah memiliki layanan perbankan digital, bank yang menerapkan model bisnis bank digital secara *hybrid* antara lain dengan membentuk unit bisnis sendiri pada bank *existing*, bank digital hasil transformasi dari bank konvensional, ataupun bank digital yang terbentuk melalui pendirian bank baru (*fully digital bank*).<sup>11</sup>

Secara konsep, terdapat perbedaan antara bank digital dengan bank konvensional yang menyediakan layanan digital seperti *mobile banking* dan *internet banking*. Bank digital umumnya dapat melakukan semua aktivitas perbankan mulai dari pembukaan akun, transfer, deposito, hingga penutupan akun melalui *smartphone*/perangkat elektronik, tanpa perlu hadir secara fisik ke bank. Selain itu, POJK Bank Umum menjelaskan perbedaan paling mendasar lainnya adalah bank digital umumnya tidak memiliki kantor fisik (selain kantor pusat), atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas. Sementara bank konvensional yang menyediakan layanan digital, umumnya belum mampu menyediakan semua layanannya secara digital. Selain itu, bank konvensional identik dengan jumlah kantor cabang yang sangat banyak.<sup>12</sup>



---

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/FAQ%2012%20-%2003%20-%202021.pdf> diakses pada tanggal 16 Februari 2023  
s9 WITA  
Riza Aditya Syafri, *Loc.cit.*

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa:

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) adalah Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan.”

Selanjutnya, ketentuan Pasal 1 angka 3 POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa:

“Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Ketentuan Pasal 1 angka 4 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa:

“Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan.”

Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan salah satunya menerapkan prinsip penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.<sup>13</sup> Kemudian, yang

d dengan “penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa efektif dan efisien” adalah prinsip yang memfokuskan pada

Pasal 2 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan



pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa antara lain perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan penyelesaian sengketa dengan biaya yang terjangkau.

Berdasarkan ketentuan umum Pasal 1 angka 6 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa:

“Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.”

Kepercayaan nasabah merupakan pilar utama yang menopang perkembangan industri sektor jasa keuangan. Oleh karena itu, upaya bank untuk tetap menjaga kepercayaan nasabah adalah hal yang mutlak dilakukan. Dalam melakukan transaksi keuangan, terkadang terdapat perbedaan pemahaman antara hak dan kewajiban PUJK dan Konsumen, sehingga dapat menimbulkan permasalahan yang disampaikan melalui Pengaduan oleh Konsumen. Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh bank yaitu menyediakan layanan pengaduan nasabah untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh nasabah. Adapun tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan konsumen.<sup>14</sup>



t beberapa keluhan yang disampaikan nasabah seperti transfer

---

Pasal 2 POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan

dana yang sudah terpotong tetapi tidak masuk di rekening penerima, akun nasabah diblokir tanpa alasan jelas, dan sebagainya. Namun, dalam praktiknya masih ada laporan pengaduan nasabah yang tidak terselesaikan dengan baik.

Permasalahan pada layanan pengaduan perbankan yakni adanya hak konsumen dalam hal ini nasabah yang tidak terakomodasi dengan baik karena keluhan nasabah yang hanya disampaikan secara *online* dan terbatasnya kantor fisik dari bank digital untuk dapat mengungkapkan keluhannya secara langsung di kantor fisik bank digital. Salah satu contoh adalah kasus yang terjadi pada Olivia yang berdomisili di Kota Depok, Jawa Barat merupakan nasabah BluBCA Digital. BluBCA Digital merupakan salah satu bank digital yang ada di Indonesia. Olivia telah melakukan transfer senilai Rp3.600.000,- (tiga juta enam ratus ribu rupiah) via BluBCA Digital ke CIMB Niaga (*linkqu*), namun dana transfer tidak masuk ke rekening penerima. Pada tanggal 13 September 2022 Olivia telah melakukan laporan pengaduan dengan ID pelaporan BDB8956336687. Olivia melakukan pengaduan via telepon ke 1500668 dan via *email* Haloblu beberapa kali untuk minta konfirmasi namun hanya ditanggapi dengan jawaban *template* dari pihak BluBCA Digital. Selanjutnya Olivia ingin menyampaikan pengaduan secara langsung di kantor BluBCA Digital, namun tidak terdapat kantor cabang di Kota Depok.



Padahal dalam hal ini Olivia merupakan konsumen yang memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa dari BluBCA Digital.<sup>15</sup>

Kasus yang sama terjadi pada pengaduan Caroline Margaretha melakukan *top up* dana Bank Neo Commerce (BNC) via *virtual account* Bank BRI. Setelah dicek ke BRI proses masih *pending* namun dana sudah terpotong. Caroline melakukan konfirmasi ke pihak BRI namun BRI memberikan saran untuk melakukan konfirmasi ke BNC. Selanjutnya Caroline melakukan percakapan dengan staf BNC *live chat* Neo Bank. Staf BNC memberikan informasi bahwa dananya akan kembali dua jam kemudian namun setelah dua jam dananya belum kembali. Caroline melakukan konfirmasi kembali ke staf BNC, namun staf BNC hanya membuatkan nomor pengaduan yang akan diproses 5-14 hari kerja dan mengarahkan Caroline untuk melakukan konfirmasi ulang ke pihak BRI. Caroline keberatan dengan hal tersebut dan mencoba menghubungi kembali melalui fitur *live chat*, namun staf BNC memutuskan percakapan secara sepihak padahal Caroline belum selesai berbicara.<sup>16</sup>

Berdasarkan kasus Olivia dan Caroline Margaretha di atas, diketahui bahwa terdapat nasabah pengguna aplikasi bank digital yang telah melakukan pengaduan secara *online* namun hak-hak nasabah tersebut tidak terakomodasi dengan baik oleh pihak Bank Digital.



<https://mediakonsumen.com/2022/09/24/surat-pembaca/hai-blu-digital-pada-aya-harus-merelakan-uang-tidak-kembali> diakses pada tanggal 16 Februari 2023 pukul 23:48 WITA

<https://mediakonsumen.com/2022/05/24/tanggapan/tanggapan-pt-bank-rakyat-atas-surat-ibu-caroline-margaretha> diakses pada tanggal 17 Februari 2023 pukul 02:22 WITA

Pengaduan yang disampaikan tidak ditangani dan diselesaikan dengan baik yang pada akhirnya dianggap menimbulkan kerugian bagi nasabah dan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah kepada bank, sehingga perlu kiranya permasalahan ini diteliti secara komprehensif dalam bidang hukum.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan pengguna bank digital atas pelayanan pengaduan nasabah secara *online*?
2. Bagaimana pengawasan Otoritas Jasa Keuangan atas bank digital dalam penyediaan layanan pengaduan secara *online*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguraikan bagaimana perlindungan pengguna bank digital atas pelayanan pengaduan nasabah secara *online*.
2. Untuk menguraikan bentuk pengawasan Otoritas Jasa Keuangan atas bank digital dalam penyediaan layanan pengaduan secara *online*.



#### D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum perdata terkhusus yang berkaitan dengan perlindungan pengguna bank digital terhadap pelayanan pengaduan nasabah secara *online* dan bentuk pengawasan terhadap bank digital dalam penyediaan layanan pengaduan secara *online*.
2. Secara praktis, melalui penelitian ini dapat memberikan masukan konstruktif kritis, dan diharapkan melalui penulisan ini memberikan sumbangsih dalam rangka memajukan hukum nasional dan juga menjadi pertimbangan dalam proses pelaksanaan layanan pengaduan secara *online* oleh bank digital ke depannya.

#### E. Keaslian Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelusuran terhadap judul dan permasalahan yang sama di Perpustakaan Universitas Hasanuddin dan *repository online* beberapa perguruan tinggi di Indonesia, diperoleh hasil bahwa terdapat beberapa penelitian dengan topik yang berhubungan erat dengan penelitian ini, yaitu perlindungan hukum pengguna bank digital

an secara *online*. Adapun penelitian tersebut, antara lain:



Nama Penulis	:	Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus	
Judul Tulisan	:	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital	
Kategori	:	Artikel Jurnal	
Tahun	:	2019	
Perguruan Tinggi	:	Universitas Diponegoro	
<b>Uraian Peneliti Terdahulu</b>		<b>Rencana Penelitian</b>	
Isu dan Permasalahan	:	<p>Penelitian ini mengkaji bagaimana penyelenggaraan layanan perbankan digital di Indonesia dan bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital.</p>	<p>Penulis mengkaji lebih khusus mengenai bagaimana perlindungan hukum pengguna bank digital atas layanan pengaduan secara <i>online</i> dan bentuk pengawasan OJK atas bank digital dalam penyediaan layanan pengaduan secara <i>online</i>.</p>
Metode Penelitian	:	Normatif	Empiris
Hasil & Pembahasan	:	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Indonesia penyelenggaraan layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank diatur di dalam Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Terdapat dua jenis perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital, yaitu perlindungan preventif dan</p>	



	perlindungan represif.	
--	------------------------	--

Nama Penulis	:	Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani,dkk.
Judul Tulisan	:	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan <i>E-Banking</i>
Kategori	:	Artikel
Tahun	:	2022
Perguruan Tinggi	:	Universitas Warmadewa

Uraian	Peneliti Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	: bagaimana pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam melakukan transaksi layanan <i>e-banking</i> dan bagaimana tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam melakukan transaksi layanan <i>e-banking</i> .	Penulis mengkaji lebih khusus mengenai bagaimana perlindungan hukum pengguna bank digital atas layanan pengaduan secara <i>online</i> dan bentuk pengawasan OJK atas bank digital dalam penyediaan layanan pengaduan secara <i>online</i> .
Metode Penelitian	: Normatif	Empiris
Hasil & Pembahasan	: hasil penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi yang berkaitan dengan <i>transaksi e-banking</i> oleh bank diatur dalam UU Perbankan yang secara tegas dijelaskan dalam Pasal 6 huruf n. Perlindungan hukum nasabah bank tetap diberikan baik secara preventif dan	



	<p>represif. Tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah adalah bagian dari kewajiban bank untuk memberikan ganti kerugian dinyatakan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.</p>	
--	--	--

Nama Penulis	:	Annia Vebrianty
Judul Tulisan	:	Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk
Kategori	:	Skripsi
Tahun	:	2021
Perguruan Tinggi	:	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Uraian	Peneliti Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	<p>Penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana bentuk ketentuan hukum dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia terkait dengan adanya pembukaan rekening online pada PT Bank Central Asia Tbk. dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah PT Bank Central Asia Tbk. yang telah melakukan pembukaan</p>	<p>Penulis mengkaji lebih khusus mengenai bagaimana perlindungan hukum pengguna bank digital atas layanan pengaduan secara <i>online</i> dan bentuk pengawasan OJK atas bank digital dalam penyediaan layanan pengaduan secara <i>online</i>.</p>



		rekening secara <i>online</i> .	
Metode Penelitian	:	Normatif-Empiris	Empiris
Hasil & Pembahasan	:	layanan perbankan digital diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan yaitu UU Perbankan, POJK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum yang membahas lebih lanjut mengenai pembolehan bagi bank umum untuk mengembangkan produknya ke arah digital. Nasabah yang mengalami kerugian materiil dapat melakukan pengaduan ke bank yang memberikan jasa tersebut untuk mendapatkan ganti rugi.	

Skripsi dan dua Artikel Jurnal di atas memiliki kesamaan secara umum dengan peneliti, di mana Skripsi dan dua Artikel Jurnal tersebut membahas mengenai perlindungan nasabah, akan tetapi terdapat perbedaan secara spesifik pada pembahasan dalam permasalahan yang akan dibahas dan diteliti oleh peneliti, yang dapat diperhatikan pada masalah dan kesimpulan dari Skripsi dan dua Artikel Jurnal di atas sebagai perbandingan penelitian peneliti.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Bank

##### 1. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Bank

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.<sup>17</sup>

Bank merupakan lembaga perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana, serta berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran dengan berpijak pada falsafah kepercayaan.<sup>18</sup> Berdasarkan ketentuan umum Pasal 1 angka 2 UU Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Selanjutnya, ketentuan umum dalam Pasal 1 angka 1 POJK



---

Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana

I Gusti Ayu Purnamawati, et.al., 2014, *Akuntansi Perbankan*, Yogyakarta: u, hlm. 3.

Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, Bank merupakan salah satu Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.<sup>19</sup> Perbankan di Indonesia mempunyai tujuan yang strategis dan tidak semata-mata berorientasi ekonomis, tetapi juga berorientasi kepada hal-hal yang non ekonomis seperti masalah menyangkut stabilitas nasional yang mencakup antara lain stabilitas politik dan stabilitas sosial.<sup>20</sup>

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.<sup>21</sup> Fungsi bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lacks of funds*).<sup>22</sup> Bank berfungsi sebagai penerima kredit, menyalurkan kredit, melakukan pembiayaan, investasi, menerima deposito, menciptakan uang, dan jasa-jasa lainnya seperti penyimpanan barang-barang berharga.



---

Pasal 4 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Hermansyah, *Op.cit*, hlm. 18.

Pasal 3 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Hermansyah, *Op.cit*, hlm. 19.

## 2. Asas-asas Hukum Perbankan

Dalam melaksanakan kemitraan antara bank dan nasabahnya, untuk terciptanya sistem perbankan yang sehat, kegiatan perbankan perlu dilandasi dengan beberapa asas hukum (khusus), yaitu:<sup>23</sup>

### a. Asas Demokrasi Ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam Pasal 2 UU Perbankan. Pasal tersebut mengatur bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Dalam artian bahwa, fungsi dan usaha perbankan diarahkan untuk melakukan prinsip-prinsip yang terkandung dalam demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

### b. Asas Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)

Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian uangnya di bank, semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang



---

Rachmadi Usman, 2001, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, hlm. 14-19.

diinginkan atau sesuai dengan yang diperjanjikan dan disertai dengan imbalan. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan dana terhadap suatu bank telah berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadi *rush* terhadap dana yang disimpannya. Pelbagai faktor dapat menyebabkan ketidakpercayaan nasabah terhadap suatu bank.

c. Asas Kerahasiaan

Asas kerahasiaan adalah asas yang mengharuskan atau mewajibkan bank merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan (wajib) dirahasiakan. Kerahasiaan ini adalah untuk kepentingan bank sendiri karena bank memerlukan kepercayaan masyarakat yang menyimpan uangnya di bank. Masyarakat hanya akan mempercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank apabila bank menjamin bahwa tidak akan ada penyalahgunaan pengetahuan bank tentang simpanannya. Dengan demikian, bank harus memegang teguh rahasia bank.

d. Asas kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Asas kehati-hatian adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menetapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. Pasal 2 UU Perbankan,



bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Kemudian disebutkan pula dalam Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan bahwa bank wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Pada Pasal 29 ayat (3) UU Perbankan, bank dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya wajib menempuh cara-cara yang tidak dirugikan bank dan kepentingan nasabah yang memercayakan dananya kepada bank.

### 3. Jenis-jenis Bank

Berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (1) UU Perbankan membagi bank dalam dua jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Berdasarkan Pasal 314 huruf a Undang-Undang No. 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), pada saat Undang-Undang ini berlaku nomenklatur “Bank Perkreditan Rakyat” yang telah ada sebelum Undang-Undang ini berlaku dimaknai sama dengan “Bank Perekonomian Rakyat”.

a. Bank Umum

1) Bank Umum (Konvensional)

a) Pengertian Bank Umum

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 3 UU Perbankan, Bank adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam



kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Berbadan Hukum Indonesia yang selanjutnya disebut Bank BHI adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha perbankan dalam bentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk bank perantara.<sup>24</sup>

b) Syarat Pendirian Bank Umum

Setiap pihak yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank dari OJK.<sup>25</sup> Pendirian Bank BHI mengacu pada persyaratan dan mekanisme yang terdiri atas: modal disetor; kepemilikan; dan perizinan.

Modal disetor untuk mendirikan Bank BHI ditetapkan paling sedikit Rp10.000.000.000.000.,00 (sepuluh triliun rupiah).<sup>26</sup> Bank BHI didirikan dan/atau dimiliki oleh:<sup>27</sup>

- “(1) warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia; atau
- (2) warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia dengan warga negara asing dan/atau badan hukum.”

Kepemilikan oleh warga negara asing dan/atau badan hukum asing sebagaimana dimaksud di atas paling banyak 99% (sembilan puluh sembilan persen) dari modal disetor Bank BHI. Perizinan pendirian Bank BHI dilakukan dalam 2 (dua) tahap:<sup>28</sup>



---

Pasal 1 angka 1 POJK Bank Umum  
Pasal 2 ayat (1) POJK Bank Umum  
Pasal 12 POJK Bank Umum  
Pasal 13 POJK Bank Umum  
Pasal 14 POJK Bank Umum

- “(1) persetujuan prinsip merupakan persetujuan untuk melakukan persiapan pendirian Bank BHI; dan
  - (2) izin usaha merupakan izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan usaha Bank BHI setelah persiapan di atas selesai dilakukan.”
- c) Usaha Bank Umum

Kegiatan usaha Bank Umum meliputi:<sup>29</sup>

- “(1) menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan berupa Tabungan, Giro, Deposito berjangka, Sertifikat Deposito, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan;
- (2) menyalurkan dana dalam bentuk Kredit atau Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah;
- (3) melakukan aktivitas di bidang sistem pembayaran;
- (4) menempatkan dana pada Bank lain, meminjam dana dari Bank lain, atau meminjamkan dana kepada Bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;
- (5) menerbitkan dan/atau melaksanakan transaksi Surat Berharga untuk kepentingan Bank dan/atau Nasabah;
- (6) menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan Surat Berharga;
- (7) melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing;
- (8) melakukan kegiatan pengalihan piutang;
- (9) melakukan kegiatan penitipan barang dan Surat Berharga; dan
- (10) melakukan kegiatan lainnya dengan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.”

Di samping usaha-usaha di atas, maka bank diperkenankan melakukan kegiatan lain berupa:<sup>30</sup>

- “(1) melakukan kegiatan penyertaan modal pada LJK dan/atau perusahaan lain yang mendukung industri Perbankan dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
- (2) melakukan kegiatan penyertaan modal sementara di luar LJK untuk mengatasi akibat kegagalan Kredit atau Pembiayaan Berdasarkan prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik Kembali penyertaannya;




---

Pasal 6 ayat (1) UU Perbankan sebagaimana telah diubah pada Pasal 14 ayat SK  
 Pasal 7 ayat (1) UU Perbankan sebagaimana telah diubah pada Pasal 14 ayat SK

- (3) bertindak sebagai pendiri Dana pensiun dan pengurus Dana Pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Dana Pensiun; dan/atau
- (4) melakukan kerja sama dengan LJK lain dan kerja sama dengan selain LJK dalam pemberian layanan jasa keuangan kepada Nasabah.”

Dalam melaksanakan kegiatan usaha sebagaimana di maksud di atas, Bank Umum dapat memanfaatkan teknologi informasi. Sehingga Bank Umum dapat membuka akses data dan informasi Nasabah kepada penyelenggara keuangan lainnya termasuk penyelenggara Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK) berdasarkan persetujuan dan untuk kepentingan Nasabah melalui sistem atau aplikasi tertentu.<sup>31</sup> ITSK meliputi sistem pembayaran, penyelesaian transaksi surat berharga, penghimpunan modal, pengelolaan investasi, pengelolaan risiko, penghimpunan dan/atau penyaluran dana, aktivitas terkait aset keuangan *kripto*; dan aktivitas jasa keuangan digital lainnya.<sup>32</sup>

Bank Umum dapat beroperasi sebagai Bank Digital. Bank Digital wajib memiliki 1 (satu) kantor fisik sebagai kantor pusat.<sup>33</sup>

## 2) Bank Digital

### a) Pengertian Bank Digital

Bank digital diartikan sebagai bank yang memungkinkan nasabahnya untuk mengakses semua layanan perbankan secara *online*



<sup>31</sup> Pasal 7A UU Perbankan sebagaimana telah disisipkan di antara Pasal 7 dan U Perbankan diatur pada Pasal 14 ayat (4) UU P2SK <https://www.kompas.id/baca/opini/2023/04/24/peningkatan-kapasitas-regulator-teknologi-sektor-keuangan> (Koran *Online*) diakses pada tanggal 21 Mei 2023 05 WITA

Pasal 7B UU Perbankan sebagaimana telah disisipkan di antara Pasal 7 dan U Perbankan diatur pada Pasal 14 ayat (4) UU P2SK

melalui platform *digital*.<sup>34</sup> Menurut Patrick Johnson memberikan definisi *digital banking* (bank digital) sebagai suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan secara *fully online* yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang saja.<sup>35</sup>

Perbankan *online* atau bank digital diartikan sebagai layanan perbankan secara daring. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan transaksi secara *online* dan hanya menggunakan *smartphone* serta kartu kredit. Dengan adanya bank digital, nasabah tak perlu repot untuk mengambil uang di mesin ATM jika ingin melakukan transaksi. Semua layanan dari bank digital sudah bisa diakses lewat *smartphone*. Cara kerja layanan bank digital dirancang senyaman mungkin agar menghemat waktu nasabah dan memungkinkan mereka melakukan kegiatan perbankan sesuai jadwal nasabah sendiri, tidak mengikuti atau berpatokan kepada jam buka kantor saja.<sup>36</sup>

POJK Bank Umum mengatur bahwa Bank Digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia (Bank BHI) yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain Kantor Pusat (KP) atau menggunakan kantor fisik terbatas. Bank Digital dapat beroperasi melalui pendirian Bank BHI baru

---

<sup>34</sup> Mahmud Yusuf, et.al., 2022, *Bank Digital Syariah Di Indonesia: Telaah Regulasi dan Perlindungan Nasabah*, Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam, Volume 3 Nomor 2, Agama Islam Universitas IBN Khaldun Bogor, Bogor, hlm. 271-285.

Krisna Wijaya, "Digital Banking VS Digital Bank", Majalah Stabilitas LPPI, bulan April 2021. hlm. 1-4.

Fatika Putri, 2022, *Problematika Simpanan Pada Bank Digital Syariah Ditinjau Hukum Islam*, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri arif Kasim, hlm.30.



sebagai Bank Digital; atau transformasi dari Bank BHI menjadi Bank Digital. Ketentuan Bank digital yang menjadi landasan hukum operasional dan layanannya diatur pada POJK Bank Umum yang membahas bank digital secara khusus terdapat di Bab IV dan dijabarkan pada Pasal 23 hingga Pasal 31.

Adapun manfaat bank digital antara lain:<sup>37</sup>

(1) Kemudahan dan Kecepatan Transaksi

Manfaat utama dari penggunaan bank digital adalah kemudahan transaksi yang dapat dilakukan oleh nasabah. Nasabah dapat melakukan transaksi finansial hanya dengan berhadapan dengan layar *device* dan jaringan internet saja.

(2) Efisiensi Waktu

Nasabah tidak perlu untuk datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi, bahkan untuk proses krusial seperti pembukaan rekening. Nasabah maupun calon nasabah tinggal melakukan akses pada platform resmi bank digital untuk bertransaksi.

(3) Tingkat Keamanan Semakin Berkembang

Risiko yang mungkin paling ditakuti oleh nasabah bank adalah adanya risiko pembobolan rekening oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Dewasa ini, tingkat keamanan dari produk



---

<https://dailysocial.id/post/bank-digital> diakses pada tanggal 26 Maret 2023  
10 WITA

bank digital sudah semakin meningkat. Nasabah sering kali tidak hanya perlu untuk memasukkan nomor *Personal Identification Number* (PIN) saja. Nasabah mungkin perlu untuk memasukkan informasi sidik jari maupun kode *One Time Password* (OTP) ketika melakukan proses login atau transaksi digital. Dengan begitu, keamanan transaksi finansial nasabah semakin terjamin.

#### (4) Hemat Biaya Transaksi

Seluruh transaksi yang ditawarkan oleh bank digital dapat seluruhnya dilakukan secara *online*. Untuk itu, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor cabang bank terdekat. Untuk datang ke kantor cabang bank umum biasanya nasabah akan memerlukan ongkos. Dengan transaksi digital oleh digital *banking*, nasabah dapat menghemat biaya transaksi pada khususnya ongkos untuk berangkat ke bank.

#### b) Syarat Pendirian Bank Digital

Dalam Pasal 23 POJK Bank Umum mengatur:

- “(1) Bank BHI dapat beroperasi sebagai Bank Digital.
- (2) Bank BHI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki 1 (satu) kantor fisik sebagai KP.
- (3) Bank Digital melaksanakan kegiatan usaha melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas.”

Dalam Pasal 24 ayat (1) POJK Bank Umum mengatur syarat-syarat

rus dipenuhi Bank BHI yang beroperasi sebagai bank digital:

- 1) memiliki model bisnis dengan penggunaan teknologi yang inovatif dan aman dalam melayani kebutuhan nasabah;



- (2) memiliki kemampuan untuk mengelola model bisnis perbankan digital yang pruden dan berkesinambungan;
- (3) memiliki manajemen risiko secara memadai;
- (4) memenuhi aspek tata kelola termasuk pemenuhan Direksi yang mempunyai kompetensi di bidang teknologi informasi dan kompetensi lain sesuai dengan ketentuan OJK mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan bagi pihak utama lembaga jasa keuangan;
- (5) menjalankan perlindungan terhadap keamanan data nasabah; dan
- (6) memberikan upaya yang konstruktif terhadap pengembangan ekosistem keuangan digital dan/atau inklusi keuangan.”

Bank Digital dapat beroperasi melalui pendirian Bank BHI baru sebagai Bank Digital atau transformasi dari Bank BHI menjadi Bank Digital.<sup>38</sup> Bank digital yang beroperasi di Indonesia:

#### (1) Bank Jago

Bank Jago adalah produk dari PT Bank Jago Tbk. Yang berdiri pada 1 Mei 1992. Bank jago mendapatkan izin operasi pada 10 Juli 1992. Mulanya, Bank Jago bernama PT Bank Artos Indonesia yang melakukan praktik perbankan pada 12 Desember 1992. Setelah 30 tahun beroperasi, PT Bank Artos Indonesia berganti nama menjadi PT Bank Jago Tbk. Kemudian meluncurkan Bank Jago sebagai bank digital.<sup>39</sup>

#### (2) Blu

Blu adalah produk bank digital dari PT Bank Digital BCA, anak perusahaan PT Bank Central Asia Tbk. Bank digital ini diluncurkan pada Juli 2021.<sup>40</sup>

#### (3) Jenius



Pasal 25 POJK Bank Umum  
<https://digitaltransformation.co.id/daftar-bank-digital-indonesia/> diakses pada  
 2 Mei 2023 Pukul 01:24 WITA  
*Ibid.*

Jenius merupakan produk bank digital dari PT Bank BTPN Tbk. Aplikasi digital ini sudah diluncurkan pada tahun 2016. Dengan membuat akun Jenius pengguna dapat menikmati layanan yang disediakan oleh PT Bank BTPN Tbk. seperti melakukan setor tunai di *teller* kantor cabang BTPN Tbk., melakukan Tarik tunai rekening Jenius dari ATM PT Bank BTPN Tbk, atau bebas biaya transfer untuk pengiriman uang dari akun Jenius ke akun PT Bank BTPN Tbk. atau sebaliknya.<sup>41</sup>

#### (4) Bank Neo Commerce

PT Bank Yudha Bhakti sesuai dengan Persetujuan Prinsip dari Menteri Keuangan pada tanggal 14 Agustus 1989 dan mulai beroperasi pada tanggal 9 Januari 1990. Pada 18 September 2020, PT Bank Neo Commerce Tbk resmi menyandang predikat sebagai Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) II. PT Bank Yudha Bhakti Tbk memutuskan untuk mengganti namanya menjadi PT Bank Neo Commerce, Tbk pada tahun 2020.<sup>42</sup>

#### (5) Allo Bank

Allo Bank sebelumnya dikenal PT Bank Arta Griya pada tahun 1992, kemudian berubah nama pada tanggal tahun 1993 menjadi PT. Bank Harda Griya yang dikenal dengan sebutan Bank Harda. Pada tahun 1996 berubah nama kembali menjadi PT Bank Harda Internasional (BHI). Lalu, pada tahun 2015, BHI melakukan Penawaran Saham Perdana (IPO)



---

<https://www.jenius.com/faq/langkah-awal#:~:text=Jenius%200aplikasi%20perbankan%20revolusioner,satu%20tempat%2C%20semua%20dartphone.> diakses pada tanggal 22 Mei 2023 Pukul 01:33 WITA  
<https://www.bankneocommerce.co.id/about/story#history> diakses pada tanggal 23 Pukul 01:42 WITA

kepada masyarakat. Tahun 2021, BHI resmi diakuisisi oleh PT Mega Corpora dan mendapatkan persetujuan OJK di bulan Maret. Pada bulan Juni 2021 PT Bank Harda Internasional Tbk resmi berganti nama menjadi PT Allo Bank Indonesia Tbk.<sup>43</sup>

#### (6) Bank Raya

Bank Raya adalah bank digital dari anak perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia. Dahulu Bank Raya bernama Bank Argo. Hingga pada tahun 2021, perusahaan ini berganti nama menjadi Bank Raya.<sup>44</sup>

#### c) Jenis-jenis Layanan Bank Digital

Layanan atau kegiatan usaha perbankan yang dijalankan melalui saluran elektronik ini secara penuh beroperasi dengan metode *online*. Dengan kata lain, segala bentuk kegiatan nasabah yang sebelumnya dilakukan pada kantor cabang, seperti pembukaan rekening tabungan, deposito, cetak rekening koran, pengajuan kredit, hingga bantuan *customer service* bisa dilakukan oleh bank digital tanpa harus ada sesi tatap muka secara langsung antara nasabah dan juga pihak bank.

Tidak semua bank digital memiliki kantor fisik (kecuali kantor pusat). Untuk mengakses semua layanan bank digital dapat dilakukan di mana saja, hanya dengan menggunakan *smartphone*. Pada saat pembukaan rekening baru, calon nasabah diminta untuk mengunduh



<https://www.allobank.com/about-us/profiles> diakses pada tanggal 22 Mei 2023 Pukul 01:56 WITA

<https://digitaltransformation.co.id/daftar-bank-digital-indonesia/> diakses pada tanggal 22 Mei 2023 Pukul 01:56 WITA

aplikasi bank digital di *smartphone*. Kemudian akan diminta untuk memasukkan nomor *handphone* (HP) dan alamat *e-mail* yang aktif. Selanjutnya, biasanya calon nasabah akan diminta untuk mempersiapkan dokumen diri, seperti KTP, NPWP, dan dilanjutkan dengan mengisi data diri, seperti alamat domisili hingga pekerjaan. Untuk beberapa bank digital, dalam proses pembukaan rekening melakukan *video call* antara calon nasabah dengan pihak bank digital untuk verifikasi kecocokan data.<sup>45</sup>

Jenis layanan bank digital antara lain:<sup>46</sup>

#### (1) Proses Administrasi Pembukaan dan Penutupan Rekening

Proses pembukaan dan penutupan buku rekening dapat dilakukan sepenuhnya secara daring atau *online* melalui platform resmi bank digital. Dokumen yang perlu untuk calon nasabah persiapkan kurang lebih adalah nomor KTP serta NPWP (jika punya) yang nantinya akan di-*upload* pada sistem bank digital. Selanjutnya, calon nasabah tinggal menunggu proses verifikasi yang biasanya memakan waktu beberapa hari dan juga sepenuhnya dilakukan secara *online*. Setoran awal dari pembukaan rekening bank dapat dilaksanakan menggunakan fitur *e-banking*.

#### (2) Transaksi *Online*

Bank Digital memiliki berbagai fitur untuk memfasilitasi transaksi secara *online*. Perbankan digital menerapkan prinsip *self service* sehingga nasabah dapat melakukan transaksi terkait aktivitas finansial tanpa



---

<https://gajiges.com/cara-penggunaan-bank-digital/> diakses pada tanggal 22 Pukul 00:44 WITA  
<https://dailysocial.id/post/bank-digital> diakses pada tanggal 26 Maret 2023 16 WITA

kehadiran *teller* atau *customer service*. Fitur transaksi *online* di antaranya adalah transfer antar bank, pembayaran tagihan seperti listrik dan air secara *online*, transfer dana ke dompet digital, dan lain sebagainya.

### (3) Pengelolaan Keuangan

Bank Digital memiliki fitur pengelolaan pos keuangan, di mana nasabah akan diberikan rekomendasi atas alokasi pengeluaran yang nasabah miliki. Fitur ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang dimiliki nasabah. Selain itu, bank digital mencatat semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah, dengan begitu nasabah dapat melakukan pengecekan pemasukan dan pengeluaran secara rutin. Nasabah tidak perlu melakukan *update* buku rekening untuk mengetahui alur kas masuk dan keluar dengan adanya bank digital.

### (4) Pelayanan Produk Keuangan

Layanan bank digital juga memberikan kesempatan nasabah untuk menikmati produk perbankan pada umumnya. Produk bank digital yang dapat nasabah nikmati di antaranya adalah tabungan, deposito, pinjaman atau kredit, asuransi, investasi, serta transaksi *e-commerce*.

## b. Bank Perekonomian Rakyat (BPR)

### 1) Pengertian BPR

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 4 UU Perbankan nana telah diubah pada Pasal 14 ayat (1) UU P2SK. Bank omian Rakyat yang selanjutnya BPR adalah bank yang



melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas giro secara langsung.

## 2) Syarat Pendirian BPR

BPR didirikan berdasarkan permohonan oleh PSP; perubahan izin usaha BUK menjadi izin usaha BPR; atau perubahan izin usaha lembaga keuangan mikro menjadi izin usaha BPR dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai transformasi lembaga keuangan mikro menjadi BPR. BPR melakukan kegiatan usaha setelah memperoleh izin dari OJK.

BPR didirikan dan dimiliki oleh warga negara Indonesia; badan hukum Indonesia yang seluruh pemiliknya warga negara Indonesia; dan/atau pemerintah daerah.<sup>47</sup> Bentuk badan hukum BPR dapat berupa Perusahaan Umum Daerah; Perusahaan Perseroan Daerah; Koperasi; atau Perseroan Terbatas.<sup>48</sup>

Modal disetor pendirian BPR ditetapkan paling sedikit:<sup>49</sup>

- “(1) Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah), bagi BPR yang didirikan di zona
- (2) Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah), bagi BPR yang didirikan di zona 2; dan
- (3) Rp25.000.000.000,00 (dua puluh lima miliar rupiah), bagi BPR yang didirikan di zona 3.”



---

Pasal 3 POJK Nomor 62/POJK.03/2020 tentang Bank Perkreditan Rakyat  
Pasal 4 ayat (1) POJK BPR  
Pasal 6 ayat (1) POJK BPR

### 3) Usaha BPR

Adapun usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh BPR meliputi:<sup>50</sup>

- a) menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan berupa Tabungan dan Deposito berjangka dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan;
- b) menyalurkan dana dalam bentuk Kredit atau Pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah;
- c) melakukan kegiatan transfer dana baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan Nasabah;
- d) menempatkan dana pada Bank lain, meminjam dana dari Bank lain, atau meminjamkan dana kepada bank lain;
- e) melakukan kegiatan usaha penukaran valuta asing;
- f) melakukan penyertaan modal pada lembaga penunjang BPR sesuai dengan pembatasan yang diatu dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g) melakukan kerja sama dengan LJK lain dan kerja sama dengan selain LJK dalam pemberian layanan jasa keuangan kepada Nasabah;
- h) melakukan kegiatan pengalihan piutang; dan/atau
- i) melakukan kegiatan lainnya dengan persetujuan OJK.”

Dalam melaksanakan kegiatan usaha sebagaimana di maksud di atas, BPR dapat memanfaatkan teknologi informasi.<sup>51</sup> BPR dilarang melakukan berbagai kegiatan meliputi:<sup>52</sup>

- a) menerima simpanan berupa Giro;
- b) melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, kecuali kegiatan usaha penukaran valuta asing;
- c) melakukan penyertaan modal, kecuali melakukan kerja sama dengan LJK lain dan kerja sama dengan selain LJK dalam pemberian layanan jasa keuangan kepada Nasabah
- d) membeli Surat Berharga, kecuali yang diterbitkan oleh BI, Pemerintah, atau Pemerintah Daerah; dan
- e) melakukan usaha perasuransian, kecuali memasarkan produk asuransi dalam rangka kerja sama pengalihan piutang.”



Pasal 13 UU Perbankan sebagaimana telah diubah pada Pasal 14 ayat (9) UU

Pasal 13A UU Perbankan sebagaimana telah disisipkan di antara Pasal 13 dan JU Perbankan diatur pada Pasal 14 ayat (10) UU P2SK

Pasal 14 UU Perbankan sebagaimana telah diubah pada Pasal 14 ayat (11)

#### 4. Hubungan Bank Dan Nasabah

Hubungan antara nasabah dengan lembaga keuangan sangat erat hubungannya, bank tidak akan berkembang dengan baik serta tidak dapat memberi manfaat bagi masyarakat luas jika tidak ada nasabah, oleh karena itu sebagai pelaku usaha, perbankan sangat bergantung dengan nasabah untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.<sup>53</sup> Bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan kepercayaan dan hubungan hukum. Hubungan atas dasar kepercayaan maksudnya nasabah menyimpan uangnya pada bank didasarkan atas kepercayaan bahwa bank mampu mengelola sejumlah uang yang disimpan tersebut. Hubungan hukum, yaitu hubungan yang menimbulkan akibat hukum yang mengikat antara pihak bank dengan pihak nasabah pengguna jasa bank yang bersangkutan.<sup>54</sup>

Berdasarkan ketentuan umum dalam Pasal 1 angka 16 UU Perbankan mengatur bahwa, nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah terbagi menjadi dua yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.”<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, hlm. 36.

Andi Nova Bukit, 2019, *Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah ygikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi Di PT Bank Rakyat TBK, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto)*, Jurnal Ius Constituendum, Nomor 2 Program Studi Magister Hukum Universitas Semarang, Semarang, 194.

Pasal 1 angka 17 UU Perbankan



Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>56</sup>

Hubungan antara bank dengan nasabah adalah berdasarkan perjanjian, adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah. Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 BW, yang memuat aturan bahwa “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”<sup>57</sup>

Menurut Ahmadi Miru, “Perjanjian merupakan suatu peristiwa hukum di mana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.”<sup>58</sup> Adapun yang menjadi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW, yaitu:

- “1. Kesepakatan mereka mengikat dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal”

Dalam Pasal 1339 jo. Pasal 1347 BW, suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang. Jadi dalam hubungan



---

Pasal 1 angka 18 UU Perbankan  
R Subekti, R. Tjitrosudibio, 2009, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, radnya Paramita, hlm. 338.  
Ahmadi Miru, 2018, *Hukum Kontrak dan Perencanaan Kontrak*, Depok: Pers, hlm. 2.

hukum antara nasabah dengan bank, para pihak memiliki hak dan kewajibannya masing-masing, baik mengenai hal-hal yang dengan tegas disebutkan dalam perjanjian yang dibuat secara tertulis, maupun menurut kebiasaan yang berlaku dan diterima secara umum.

Setiap produk bank selalu terdapat ketentuan-ketentuan yang ditawarkan oleh bank. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana dituangkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat umum yang harus disetujui oleh nasabah penyimpan. Nasabah sebagai penyimpan dana menyimpan dananya di bank dan memberikan kebebasan kepada bank untuk mengelola uang atau dana yang disimpannya itu. Kewajiban bank atas perjanjian tersebut adalah mengembalikan simpanan dengan memberikan bunga atas simpanan nasabah tersebut.<sup>59</sup>

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah debitur dituangkan dalam perjanjian kredit bank, yang dalam praktik umumnya berbentuk perjanjian baku. Perjanjian kredit adalah perjanjian pokok (prinsipil) yang bersifat *rill*. Dimaksud bersifat *rill* ialah bahwa terjadinya perjanjian kredit ditentukan oleh penyerahan uang oleh bank kepada nasabah debitur. Dalam praktiknya bentuk perjanjiannya telah disediakan oleh pihak bank sebagai kreditor sedangkan debitur hanya mempelajari dan memahaminya dengan baik. Perjanjian yang demikian itu biasanya



---

L. Elly A.M. Pandiangan dan Hendri Jayadi, 2018, *Hubungan Hukum Antara Penyimpan Dana Dengan Bank Dalam Prespektif Hukum Perjanjian Di*, Jurnal Hukum To-ra, Volume 4 Nomor 3, Fakultas Hukum Kristen Indonesia, Im. 93-96.

disebut dengan perjanjian/kontrak baku (*standard contract*), di mana dalam perjanjian tersebut pihak debitur hanya dalam posisi menerima atau menolak tanpa ada kemungkinan untuk melakukan negosiasi atau tawar menawar<sup>60</sup> Perjanjian antara nasabah dengan bank bersifat mengikat. Hubungan hukum antara nasabah dengan bank terjadi setelah kedua belah pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan bank.<sup>61</sup>

Pada bank digital, hubungan hukum antara bank dan nasabah dituangkan juga pada perjanjian/kontrak baku (*standard contract*) dalam bentuk elektronik. Nasabah menyetujui kontrak ditandai dengan kolom centang yang biasanya tertulis “Saya telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan”. Kemudian pada bank digital, timbulnya hubungan hukum antara nasabah dengan bank pada saat menyetujui kontrak.

## 5. Ruang Lingkup Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan

Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni perlindungan dan hukum. Istilah perlindungan berarti tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.<sup>62</sup> Istilah hukum menurut van Kan, hukum adalah keseluruhan aturan hidup yang bersifat memaksa untuk melindungi kepentingan manusia di dalam masyarakat.<sup>63</sup>



---

Hermansyah, *Op.cit*, hlm. 67-68.

L. Elly A.M. Pandiangan dan Hendri Jayadi, *Loc.cit*.

KBBI Daring. 2022. <https://kbbi.web.id/perlindungan> diakses pada tanggal 2 Pukul 10:01 WITA.

Achmad Ali, 2017, *Menguak Tabir Hukum*, Jakarta: Kencana, hlm. 41.

Perlindungan hukum ialah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketenteraman, sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>64</sup> Perlindungan hukum juga merupakan perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari ke sewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.<sup>65</sup>

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>66</sup>

a) Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.



---

Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press,

Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, hlm. 25.

*Ibid*, hlm. 30.

Menurut Marulak Pardede, perlindungan terhadap nasabah dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:<sup>67</sup>

- a) Perlindungan secara implisit yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan dapat diperoleh melalui dibentuknya peraturan perundang-undangan, pengawasan dan pembinaan baik oleh Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan,
- b) Perlindungan secara eksplisit yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut akan mengganti dana masyarakat yang disimpan di bank tersebut.

Nasabah termasuk konsumen yang sebagaimana dalam ketentuan umum dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam artian bahwa nasabah merupakan konsumen yang memakai jasa perbankan. Nasabah bank tidak dapat terpisahkan dengan UUPK. Upaya melindungi nasabah dibuktikan dengan dikeluarkannya UUPK. Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.<sup>68</sup>

Perlindungan hukum terhadap nasabah juga diatur pada POJK  
No. 7/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat



---

Marulak Pardede dalam Hermansyah, *Op.cit*, hlm. 145.  
Andi Nova Bukit, *Loc.cit*.

di Sektor Jasa Keuangan. Pada penjelasan umum resmi POJK tersebut, POJK ini diatur untuk mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan Konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, maka dalam POJK ini diatur bahwa PUJK harus memenuhi prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Pemenuhan prinsip-prinsip tersebut dilakukan dalam kegiatan desain, penyediaan dan penyampaian informasi, pemasaran, penyusunan perjanjian, pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan dan sengketa Konsumen.

## **B. Tinjauan Umum Otoritas Jasa Keuangan**

### **1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga negara yang independen yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan.<sup>69</sup> OJK merupakan lembaga



---

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa sebagaimana telah diubah pada Pasal 8 ayat (1) UU P2SK

negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.<sup>70</sup>

## 2. Tujuan Dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan

OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:<sup>71</sup>

- a) terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b) mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c) mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.”

## 3. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Dalam rangka mencapai tujuan OJK sebagaimana dimaksud di atas, OJK berfungsi:<sup>72</sup>

- a) menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang berintegritas terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan;
- b) memelihara Stabilitas Sistem Keuangan secara aktif sesuai dengan kewenangannya; dan
- c) memberikan perlindungan terhadap Konsumen dan Masyarakat.”

Pengaturan dan pengawasan bank diarahkan untuk mengoptimalkan fungsi perbankan Indonesia agar tercipta sistem perbankan yang sehat secara menyeluruh dan mampu memelihara kepentingan masyarakat dengan baik, berkembang secara wajar, dan bermanfaat bagi perekonomian nasional. Berdasarkan UU OJK sebagaimana diatur antara lain dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8A, Pasal 8B dan Pasal 9, OJK memiliki wewenang untuk mengawasi bank.



---

Pasal 2 ayat (2) UU OJK sebagaimana telah diubah pada Pasal 8 ayat (2) UU

Pasal 4 UU OJK

Pasal 5 UU OJK sebagaimana telah diubah pada Pasal 8 ayat (3) UU P2SK

OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:<sup>73</sup>

- a) kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b) kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal, keuangan Derivatif, dan bursa karbon;
- c) kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Penjaminan, dan Dana Pensiun;
- d) kegiatan jasa keuangan di sektor Lembaga Pembiayaan, perusahaan modal ventura, lembaga keuangan mikro, dan LJK lainnya;
- e) kegiatan di sektor ITSK serta *asset* keuangan digital dan *asset* kripto;
- f) perilaku pelaku usaha jasa keuangan serta pelaksanaan edukasi dan Perlindungan Konsumen; dan
- g) sektor keuangan secara terintegrasi serta melakukan asesmen dampak sistemik Konglomerasi keuangan.”

Selain tugas sebagaimana dimaksud di atas, OJK bertugas melaksanakan pengembangan sektor keuangan, berkoordinasi dengan kementerian/lembaga dan otoritas terkait.<sup>74</sup> OJK dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya berlandaskan pada beberapa asas, yaitu:<sup>75</sup>

- a) Asas independensi, yakni Independent dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b) Asas kepastian hukum, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan;
- c) Asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum;
- d) Asas keterbukaan, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap memerhatikan perlindungan atas asasi



---

Pasal 6 ayat (1) UU OJK sebagaimana telah diubah pada Pasal 8 ayat (4) UU

Pasal 6 ayat (2) UU OJK sebagaimana telah diubah pada Pasal 8 ayat (4) UU

Penjelasan Umum UU OJK

- pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
- e) Asas profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - f) Asas integritas, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap Tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; dan
  - g) Asas akuntabilitas, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.”

Dalam rangka melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan sebagaimana dimaksud di atas, OJK mempunyai wewenang:<sup>76</sup>

- “a) pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
  - 1) perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
  - 2) kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;
- b) pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:
  - 1) likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas asset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
  - 2) laporan bank yang terkait dengan Kesehatan dan kinerja bank;
  - 3) sistem informasi debitur;
  - 4) pengujian kredit (*credit testing*); dan
  - 5) standar akuntansi bank;
- c) pengaturan dan pengawasan mengenai kehati-hatian bank yang meliputi:
  - 1) manajemen risiko;
  - 2) tata Kelola bank;
  - 3) prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang;




---

Pasal 7 UU OJK

- 4) pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan
- 5) pemeriksaan bank.”

Untuk melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana dimaksud di atas, OJK mempunyai wewenang:<sup>77</sup>

- a) menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
- b) menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c) menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
- d) menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e) menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
- f) menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
- g) menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
- h) menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menata usahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i) menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Selain wewenang sebagaimana dimaksud di atas, OJK berwenang:<sup>78</sup>

- a) memberikan perintah tertulis kepada LJK untuk melakukan penggabungan, peleburan, pengambilalihan, integrasi, dan/atau konversi;
- b) menetapkan pengecualian bagi pihak tertentu dari kewajiban melakukan prinsip keterbukaan di bidang Pasar Modal dalam rangka pencegahan dan penanganan Krisis Sistem Keuangan;
- c) menetapkan kebijakan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan RUPS atau rapat lain yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh Pemerintah, dalam rangka penanganan permasalahan perekonomian nasional yang melibatkan Perbankan dan/atau



---

Pasal 8 UU OJK

Pasal 8A UU Perbankan sebagaimana telah disisipkan di antara Pasal 8 dan U OJK diatur pada Pasal 14 ayat (10) UU P2SK

LJK yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.”

Perintah tertulis sebagaimana di maksud poin a wajib dilaksanakan oleh pelaku industri keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan merupakan satu-satunya pihak yang berwenang mengajukan permohonan pernyataan pailit dan/atau permohonan penundaan kewajiban pembayaran utang terhadap debitur yang merupakan Bank, perusahaan efek, bursa efek, penyelenggara pasar alternatif, lembaga kliring dan penjaminan, lembaga penyimpanan dan penyelesaian, penyelenggara dana pelindung pemodal, lembaga pendanaan efek, lembaga penilaian harga efek, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah, Dana Pensiun, lembaga penjamin, lembaga Pembiayaan, lembaga keuangan mikro, penyelenggara sistem elektronik yang memfasilitasi penghimpunan dana masyarakat melalui penawaran Efek, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, atau LJK Lainnya yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan sepanjang pembubaran dan/atau kepailitannya tidak diatur berbeda dengan Undang-Undang lainnya.<sup>79</sup>

Untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud di atas, OJK mempunyai wewenang:<sup>80</sup>



“ \ menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;

Pasal 8B UU Perbankan sebagaimana telah disisipkan di antara Pasal 8 dan U OJK diatur pada Pasal 14 ayat (10) UU P2SK  
Pasal 9 UU OJK

- b) mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c) melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan Tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- d) memberikan perintah tertulis kepada Lembaga jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e) melakukan penunjukan pengelolaan statuter;
- f) menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- g) menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
- h) memberikan dan/atau mencabut:
  - 1) izin usaha;
  - 2) izin orang perseorangan;
  - 3) efektifnya pernyataan pendaftaran;
  - 4) surat tanda terdaftar;
  - 5) persetujuan melakukan kegiatan usaha;
  - 6) pengesahan;
  - 7) persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
  - 8) penetapan lain, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

#### 4. Pengaturan Hukum Tentang Layanan Pengaduan

Berdasarkan ketentuan umum Pasal 1 angka 6 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.



selanjutnya, ketentuan Pasal 1 angka 7 POJK Nomor 18 /2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa an, Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh

PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.

- “(1)PUJK wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
- (2) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
- (3) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.”

Ketentuan Pasal 11 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa:

- “(1) PUJK wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.
- (2) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
  - a. nomor registrasi Pengaduan; dan
  - b. tanggal penerimaan Pengaduan.
- (3) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.”

