

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.¹

Tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan digital bank 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 diantaranya 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.²

Perbankan merupakan salah satu industri jasa keuangan yang memegang peranan penting dalam hal meningkatkan kegiatan perekonomian. Suatu bentuk perubahan dan pemanfaatan momentum perubahan era ini menghadirkan terobosan baru dari berbagai bidang begitu pula dengan bidang perbankan. Bank konvensional saat ini sudah bertransformasi dengan menyediakan layanan perbankan digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa layanan digital adalah produk Bank dalam bentuk layanan yang diberikan oleh Bank dengan pemanfaatan teknologi melalui media elektronik untuk memberikan akses bagi nasabah dan/atau calon nasabah terkait produk Bank maupun produk dan/atau layanan dari mitra Bank, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan/atau calon nasabah.³

Hadirnya bank digital di Indonesia dimulai pada tahun 2014, ketika Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengesahkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19 Tahun 2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Berkat pengesahan aturan tersebut, Bank Jenius menjadi bank digital pertama yang didirikan pada tahun 2016.⁴ Dalam perkembangan

¹ Otoritas Jasa Keuangan, 2021. *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, hlm. 8.

² *Ibid.* hlm 12.

³ Pasal 1 Angka 4 POJK Layanan Digital Oleh Bank Umum

⁴ <https://www.ums.ac.id/berita/penelitian/bank-digital-manis-di-depan-amankah-di-belakang> diakses pada tanggal 18 Desember 2024

selanjutnya, bank besar di Indonesia juga membentuk bank digitalnya antara lain, Bank Jago, Allo Bank, Blu BCA, Neo Commerce, Bank Raya, SeaBank dan lain-lain yang digunakan oleh masyarakat.

OJK membuat peraturan terkait bank digital salah satu diantaranya adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum dimana POJK ini mengatur: “Bank Digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI) yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat, atau menggunakan kantor fisik yang terbatas.

Bank digital harus memastikan bahwa model bisnis yang digunakan tidak merugikan nasabah. Data nasabah harus terjamin kerahasiaan dan keamanannya, yang sangat penting dalam dunia perbankan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 23 ayat (1) dan Pasal 24 ayat (1) poin a dan e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, keuntungan dapat dirasakan oleh nasabah ketika mereka telah meletakkan kepercayaannya kepada bank. Ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dalam hal ini bank digital, untuk menggunakan teknologi informasi yang aman dan andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi nasabah.

Bank digital memiliki keunggulan, antara lain fleksibilitas dan praktisitas, karena semua layanan keuangan dapat dilakukan secara online tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Selain itu, tarif yang lebih efisien, berbagai fitur *beyond banking*, keamanan, kontrol finansial, dan personalisasi juga menjadi manfaat dari bank digital. Bank digital juga dapat membantu meningkatkan inklusi keuangan dan mempermudah akses perbankan bagi masyarakat.⁵ Namun, meskipun menawarkan berbagai kemudahan, terdapat beberapa kekurangan yang perlu dipertimbangkan oleh nasabah. Permasalahan yang sering muncul dalam layanan bank digital antara lain keluhan dari nasabah, seperti dana yang terpotong namun tidak masuk ke rekening penerima, akun yang diblokir tanpa alasan yang jelas, aplikasi yang sering mengalami error, dan kesulitan saat login.⁶

Salah satu contoh kasus yang terjadi pada Akmal Ludin, seorang nasabah BluBCA Digital yang berdomisili di Kota Tegal, Jawa Tengah, menunjukkan adanya permasalahan dalam layanan perbankan digital. Akmal melakukan transfer sebesar Rp 9.261.000 melalui BluBCA ke rekening BNI. Selama proses

⁵ Rosa Indah, et.all., 2023, *Perubahan Bank Di Indonesia Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digitalisasi Di Era Evaluasi Industri 4.0*, Student Research Journal, Volume 1, Nomor 3, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, hlm. 173

⁶ Hasil pra penelitian yang dilakukan kepada nasabah bank digital pada tanggal 26 November 2024

transfer, tidak ada peringatan atau pemberitahuan terkait gangguan apapun. Meskipun status transfer tercatat sebagai berhasil dan saldo sudah terpotong, dana yang ditransfer tidak masuk ke rekening penerima. Pada tanggal 29 Februari 2024 Akmal Ludin telah menghubungi HaloBlu, Namun pihak HaloBlu menyarankan untuk menghubungi bank penerima. Selanjutnya, ia menghubungi pihak BNI, yang mana pihak BNI hanya berperan sebagai penerima pasif, sehingga mereka hanya dapat membantu memeriksa mutasi transaksi untuk memastikan bahwa tidak ada transaksi sebesar Rp9.261.000 pada tanggal dan jam yang dimaksud. Hal ini membuat kekecewaan atas respon dari pihak Blu.⁷

Kasus serupa juga dialami oleh Caroline Margaretha, yang melakukan *top-up* dana ke Bank Neo Commerce (BNC) melalui *virtual account* Bank BRI. Setelah dilakukan pengecekan, proses transfer pada BRI masih berstatus pending, meskipun dana sudah terpotong. Caroline melakukan konfirmasi ke pihak BRI tetapi pihak BRI memberikan saran untuk melakukan konfirmasi ke pihak BNC. Caroline kemudian mengonfirmasi kepada staf BNC melalui percakapan *live chat* Neo Bank. Staf BNC memberikan informasi bahwa dana tersebut akan kembali dalam dua jam. Namun, setelah dua jam, dana tersebut belum juga kembali. Caroline kembali mengonfirmasi kepada staf BNC, namun hanya diberikan nomor pengaduan yang akan diproses dalam 5-14 hari kerja, serta diminta untuk mengonfirmasi ke pihak BRI. Caroline keberatan dengan hal tersebut dan mencoba menghubungi kembali melalui fitur *live chat*, namun staf BNC secara sepihak memutuskan percakapan.⁸

Selain itu, terdapat pula kasus terkait kesulitan login pada aplikasi (*error*), seperti yang dialami oleh Pendi Setiawan, seorang nasabah Bank Neo Commerce. Pendi mengalami kendala saat mencoba mengakses aplikasi Neobank, di mana setiap kali mencoba login, ia selalu diminta untuk melakukan verifikasi wajah. Setelah verifikasi wajah berhasil, ia dialihkan ke laman yang menyatakan bahwa akun tersebut sedang dalam proses peninjauan. Pada saat itu juga, Pendi mengonfirmasi melalui email resmi Bank Neo Commerce (BNC) di customercare@bankneo.co.id. Namun, dalam balasan email tersebut, Pendi diminta untuk mengisi data dan menjelaskan permasalahannya, serta diminta untuk menunggu 5-14 hari kerja, meskipun dikatakan bahwa permasalahan tersebut bisa saja diselesaikan lebih cepat. Namun, karena Pendi sangat

⁷ <https://mediakonsumen.com/2024/02/29/surat-pembaca/transfer-di-blu-by-bca-sudah-berhasil-tapi-belum-ada-uang-masuk-di-rekening-tujuan> diakses pada 17 November 2024

⁸ <https://mediakonsumen.com.2022/05/24/tanggapan-tanggapan-pt-bank-rakyat-indonesia-atas-surat-ibu-caroline-margaretha> diakses pada tanggal 17 November 2024

membutuhkan dana yang ada di akun Neobank tersebut, waktu tunggu 5-14 hari kerja tersebut terasa sangat lama baginya.⁹

Berdasarkan kasus di atas, diketahui bahwa masih terdapat berbagai masalah yang dapat merugikan nasabah pengguna bank digital akibat kualitas layanan yang belum optimal, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, upaya bank untuk mempertahankan kepercayaan nasabah harus dilakukan dengan serius. Termasuk perlindungan hukum nasabah akibat gangguan sistem layanan transfer bank digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penulisan tesis ini sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan nasabah bank digital atas kerugian yang timbul akibat gangguan sistem layanan transfer?
2. Bagaimana peran OJK dalam pengawasan terhadap pelaksanaan layanan bank digital?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

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

1. Untuk menganalisis perlindungan nasabah bank digital atas kerugian yang timbul akibat gangguan sistem layanan transfer.
2. Untuk menganalisis peran OJK dalam pengawasan terhadap pelaksanaan layanan bank digital.

Setiap penelitian yang dilakukan pasti diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, secara teoritis diharapkan dapat menambah informasi atau wawasan yang lebih konkret bagi masyarakat, aparat penegak hukum dan pemerintah, khususnya dalam hal yang berkaitan dengan hukum perbankan di Indonesia. Serta hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan juga dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak terkait di bidang perbankan.
2. Manfaat praktis, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan serta manfaat baik kepada pembaca, maupun kepada penulis sendiri.

⁹ <https://mediakonsumen.com/2023/12/06/surat-pembaca/tidak-bisa-login-ke-aplikasi-bank-neo-commerce-bnc> diakses pada tanggal 17 November 2024

D. Orisinalitas Penelitian

Untuk mengetahui orisinalitas penulisan ini, penulis membuat penulisan dengan merujuk pada beberapa tulisan dengan tema yang serupa kemudian menjadikan tulisan tersebut sebagai perbandingan agar terlihat keorisinalitasan dari penulis.

Adapun tulisan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Nama Penulis	: Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus	
Judul Tulisan	: Perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital	
Kategori	: Jurnal	
Tahun	: 2019	
Perguruan Tinggi	: Universitas Diponegoro, Semarang	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	Penelitian ini mengkaji bagaimana penyelenggaraan layanan perbankan digital di Indonesia dan bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital	Penulis mengkaji lebih khusus mengenai bagaimana perlindungan nasabah bank digital atas kerugian yang timbul akibat gangguan sistem layanan transfer dan Bagaimana peran OJK dalam pengawasan terhadap pelaksanaan layanan bank digital?
Teori Pendukung	-	Teori Pelindungan Hukum dan Teori Kepastian Hukum
Metode Penelitian	Normatif	Empiris
Hasil dan Pembahasan	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa di Indonesia, penyelenggaraan layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank diatur oleh	Penelitian ini secara spesifik mengkaji bentuk perlindungan nasabah dalam konteks gangguan sistem transfer serta menelaah secara empiris peran pengawasan oleh

	POJK No. 12/POJK.03/2018 mengenai penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. Selain itu, terdapat dua jenis perlindungan bagi nasabah pengguna layanan perbankan digital, yaitu perlindungan preventif dan represif..	Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap praktik pelayanan bank digital di Indonesia. Objek kajian yang dianalisis mencakup pengalaman konkret nasabah dari tiga bank digital yaitu BluBCA, Bank Neo Commerce, dan SeaBank, yang menjadi representasi dinamika praktik perlindungan hukum nasabah. Selain itu, pendekatan empiris melalui wawancara dan kuesioner terhadap nasabah dan OJK memperkuat aspek kebaruan metodologis dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang bersifat normatif. Oleh karena itu, tesis ini dapat dikatakan memiliki kontribusi orisinal dalam memperkaya wacana akademik dan kebijakan di bidang perlindungan hukum nasabah bank digital, sekaligus memberikan pijakan yang kuat bagi pengembangan sistem perlindungan yang lebih responsif dan adaptif terhadap risiko gangguan sistem layanan digital.
Desain Kebaruan Tulisan/Kajian	-	Objek kajian yang dianalisis oleh penulis adalah bentuk perlindungan terhadap nasabah bank digital atas

		kerugian yang timbul akibat gangguan sistem layanan transfer dan peran OJK dalam pengawasan terhadap pelaksanaan layanan bank digital
--	--	---

Nama Penulis : Ni Made Febby Savitri Dwi Cahayani, dkk.		
Judul Tulisan : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan <i>E-Banking</i>		
Kategori : Artikel		
Tahun : 2022		
Perguruan Tinggi : Universitas Marwadewa		
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	Bagaimana pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam melakukan transaksi <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 nasabah bank digital atas kerugian yang timbul akibat gangguan sistem layanan transfer dan Bagaimana peran OJK dalam pengawasan terhadap pelaksanaan layanan bank digital?
Teori Pendukung	-	Teori Pelindungan Hukum dan Teori Kepastian Hukum
Metode Penelitian	Normatif	Empiris

Hasil dan Pembahasan	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa regulasi terkait transaksi <i>e-banking</i> oleh bank diatur dalam UU Perbankan, yang secara jelas dijelaskan dalam Pasal 6 huruf n. Perlindungan hukum bagi nasabah bank tetap diterapkan baik secara preventif maupun represif. Tanggung jawab hukum bank atas kerugian yang dialami nasabah merupakan bagian dari kewajiban bank untuk memberikan ganti rugi.	Penelitian ini secara spesifik mengkaji bentuk perlindungan nasabah dalam konteks gangguan sistem transfer serta menelaah secara empiris peran pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap praktik pelayanan bank digital di Indonesia. Objek kajian yang dianalisis mencakup pengalaman konkret nasabah dari tiga bank digital yaitu BluBCA, Bank Neo Commerce, dan SeaBank, yang menjadi representasi dinamika praktik perlindungan hukum nasabah. Selain itu, pendekatan empiris melalui wawancara dan kuesioner terhadap nasabah dan OJK memperkuat aspek kebaruan metodologis dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang bersifat normatif. Oleh karena itu, tesis ini dapat dikatakan memiliki kontribusi orisinal dalam memperkaya wacana akademik dan kebijakan di bidang
-----------------------------	--	---

		perlindungan hukum nasabah bank digital, sekaligus memberikan pijakan yang kuat bagi pengembangan sistem perlindungan yang lebih responsif dan adaptif terhadap risiko gangguan sistem layanan digital.
Desain Kebaruan Tulisan/Kajian	-	Objek kajian yang dianalisis oleh penulis adalah bentuk perlindungan terhadap nasabah bank digital atas kerugian yang timbul akibat gangguan sistem layanan transfer dan peran OJK dalam pengawasan terhadap pelaksanaan layanan bank digital

E. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Teori hukum dalam penelitian hukum untuk semua kategori penelitian, baik penelitian normatif maupun penelitian empiris, menunjukkan betapa esensialnya teori hukum dalam pengembangan keilmuan. Berfungsi untuk menjadikan penelitian hukum memiliki landasan pemikiran dan teoretis yang kuat dan kokoh dalam memberikan solusi terhadap setiap permasalahan hukum.¹⁰

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum bagi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa, “Perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen.”

Teori perlindungan konsumen yang menjadi pedoman dalam penulisan ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

¹⁰ Irwansyah, 2021, Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel, Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 310

perlindungan hukum kepada konsumen. Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum adalah benteng untuk menghalangi kesewenang-wenangan, dimana kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, baik dalam bidang hukum privat (perdata), maupun hukum publik (pidana dan hukum administrasi negara).¹¹

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹² Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis, dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen dilandasi alinea keempat UUD 1945, yang menyatakan bahwa “kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia.” Landasan hukum pada UUD 1945 tersebut di atas merupakan landasan hukum bagi segenap warga negara Indonesia untuk mendapatkan haknya atas penghidupan yang layak dan perlindungan hukum dari pemerintah.

Hal ini sejalan dengan pandangan Philipus M. Hadjon, yang menyatakan bahwa perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini tercermin dalam peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk mencegah pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melaksanakan suatu kewajiban. Dalam perlindungan hukum preventif, diberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah memperoleh bentuk yang definitif. Sedangkan perlindungan hukum represif adalah perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran, berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau pelanggaran.

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, hlm.2

¹² Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 53

Perlindungan hukum represif ini lebih ditujukan untuk penyelesaian sengketa.¹³

Terkait dengan upaya perlindungan hukum bagi konsumen sektor jasa keuangan, termasuk perbankan, pemerintah telah menyediakan kedua bentuk perlindungan hukum tersebut, baik yang bersifat preventif maupun represif. Upaya hukum nasabah pada bank digital tidak berbeda dan sama seperti pada bank umum lainnya, yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Teori Kepastian Hukum

Teori kepastian hukum mengandung 2 (dua) pengertian yaitu pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan hukum yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan berupa pasal-pasal dalam undang-undang, melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.¹⁴

Menurut Sudikno Mertokusumo Kepastian hukum merupakan jaminan bahwa hukum tersebut dapat dijalankan dengan baik. Sudah tentu kepastian hukum sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan hal ini lebih diutamakan untuk norma hukum tertulis. Mengingat kepastian sendiri hakikatnya merupakan tujuan utama dari hukum. Kepastian hukum ini menjadi keteraturan masyarakat berkaitan erat dengan kepastian itu sendiri karena esensi dari keteraturan akan menyebabkan seseorang hidup secara berkepastian dalam melakukan kegiatan yang diperlukan dalam melakukan aktivitas kehidupan masyarakat itu sendiri.¹⁵

Menurut Gustav Radbruch, seorang filsuf hukum Jerman mengajarkan adanya tiga ide dasar hukum, yang oleh sebagian besar pakar teori hukum dan filsafat hukum, juga diidentikkan sebagai tiga tujuan hukum, yaitu: keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.¹⁶

Menurut pendapat Gustav Radbruch, kepastian hukum adalah “Scherkeit des Rechts selbst” (kepastian tentang hukum itu sendiri). Ada empat hal yang

¹³ Philipus M.Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, hlm.2

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana, hlm. 158

¹⁵ Muhammad Ridwansyah, 2016, *Mewujudkan Keadilan, Kepastian dan Kemanfaatan Hukum dalam Qanun Bendera dan Lembaga Aceh*, Jurnal Konstitusi. Volume 13 Nomor 2, hlm. 285

¹⁶ Achmad Ali, 2009, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, hlm. 288

berhubungan dengan makna kepastian hukum, di antaranya:¹⁷

- a. Bahwa hukum itu positif, artinya bahwa ia adalah perundang-undangan (*gesetzliches Recht*).
- b. Bahwa hukum ini didasarkan pada fakta (Tatsachen), bukan suatu rumusan tentang penilaian yang nanti akan dilakukan oleh hakim, seperti “kemauan baik”, “kesopanan”.
- c. Bahwa fakta itu harus dirumuskan dengan cara yang jelas sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan, di samping juga mudah dijalankan.
- d. Hukum positif itu tidak boleh sering diubah-ubah.

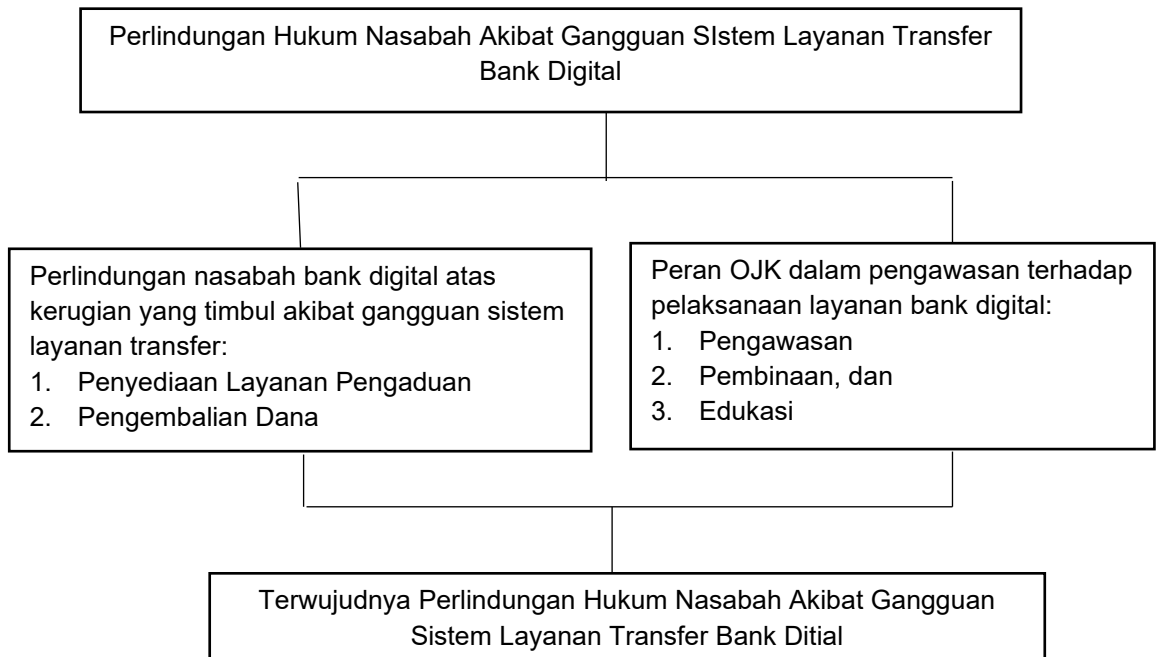
Teori kepastian hukum ini mendasari salah satu asas dalam UU Perlindungan Konsumen, yaitu asas kepastian hukum. Asas kepastian hukum dimaksudkan untuk memberikan kepastian agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan nasabah serta negara menjamin kepastian hukum.

F. Kerangka Pikir

Penelitian tesis ini didasarkan pada pemikiran bahwa seiring Perkembangan teknologi dimana penggunaan Bank digital dapat dianggap sebagai sistem yang efisien. Namun, meskipun menawarkan berbagai kemudahan, ada beberapa kekurangan yang biasa terjadi yang dapat merugikan nasabahnya. Permasalahan yang sering muncul dalam layanan bank digital antara lain keluhan dari nasabah, seperti dana yang terpotong namun tidak masuk ke rekening penerima, akun yang diblokir tanpa alasan yang jelas, aplikasi yang sering mengalami error, atau kesulitan saat login, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti akan mengkaji dua pokok permasalahan. Pertama, berkaitan dengan perlindungan nasabah bank digital atas kerugian yang timbul akibat gangguan sistem layanan transfer dengan indikator penyediaan layanan pengaduan, pemulihan akun dan pengembalian dana. Kedua, berkaitan dengan peran OJK dalam pengawasan terhadap pelaksanaan layanan bank digital, dengan indikator pengawasan, pembinaan, dan edukasi.

Untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai hubungan kedua variabel tersebut, akan disajikan dalam bagan kerangka pikir sebagai berikut.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 292-293

Bagan Kerangka Pikir

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian empiris. Penelitian empiris yaitu penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di masyarakat. Bekerjanya hukum dalam masyarakat dapat dikaji dari tingkat efektivitasnya hukum, kepatuhan terhadap hukum, peranan lembaga atau institusi hukum di dalam penegakkan hukum, implementasi aturan hukum, pengaruh aturan hukum terhadap masalah sosial tertentu atau sebaliknya, pengaruh masalah sosial terhadap aturan hukum.¹⁸

Penelitian empiris ini kemudian dikaji berdasarkan peraturan-peraturan hukum yang terkait dengan perlindungan nasabah dan peran pengawasan OJK dalam layanan bank digital sebagai acuan untuk memecahkan masalah sehingga dapat memberikan kepastian hukum. Selain itu pengelolaan data informasi juga diperoleh dari responden dan narasumber.¹⁹

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 6 Kota Makassar, dan Bank Neo Commerce dengan pertimbangan pertama, bahwa OJK Regional 6 merupakan representasi dari Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan yang berada di Kota Makassar; kedua, bahwa berdasarkan hasil pra-penelitian, banyak keluhan mengenai gangguan atau kegagalan layanan transfer yang dilaporkan oleh nasabah dari Bank Neo Commerce dan BluBCA. Selain itu, SeaBank yang merupakan bank digital yang banyak penggunaannya di Indonesia sampai saat ini. yang mana dari ketiga bank digital ini, bank Neo Commerce yang mempunyai kantor cabang di makassar. Oleh karena itu, pengumpulan data dan informasi dilaksanakan di tempat-tempat tersebut karena sesuai dengan objek yang diteliti.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank digital yang pernah mengalami gangguan sistem layanan transfer. Adapun sampelnya ialah masing-masing 5 nasabah Bank BluBCA, Bank Neo Commerce, dan SeaBank yang pernah mengalami gangguan sistem layanan transfer.

Penentuan sampel ditentukan secara *purposive sampling*, yaitu nasabah bank digital yang pernah mengalami kerugian akibat gangguan sistem layanan transfer.

¹⁸ Salim HS, dan Erlies Septiani Nurbani, 2017, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi, Edisi 1 Cetakan ke-5*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 20

¹⁹ Mukti Fajar Nur Dewata dan Yuliamto Achmad, 2010., *Dualisme Penelitian Hukum Nomarif & Empiris*, Cetakan ke-1, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 181

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang hasil penelitian ini :

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan nasabah bank digital dan perwakilan Otoritas Jasa Keuangan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur seperti buku-buku, hasil-hasil penelitian, pendapat para pakar hukum, artikel ilmiah serta peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan dengan materi penulisan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, akan dikumpulkan melalui beberapa cara yaitu wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan yang dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu metode atau teknik pengumpulan data secara langsung kepada Perwakilan Kantor OJK Regional 6 Kota Makassar. Selain itu, dalam pengumpulan data terhadap nasabah Bank BluBCA, Bank Neo Commerce, dan Seabank, penelitian ini digunakan dua pendekatan yaitu wawancara dan penyebaran kuesioner tertulis melalui google form kepada responden.
2. Studi kepustakaan, teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan-peraturan maupun perundang-undangan serta jurnal ilmiah yang berkaitan dengan fokus permasalahan ini.

F. Analisis Data

Sesuai dengan permasalahan yang ingin dijawab dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka data yang diperoleh, dianalisis secara deskriptif kualitatif, yakni mendeskripsikan data yang diperoleh dari penelitian lapangan (data primer) diuji kebenarannya kemudian dihubungkan dan dianalisis secara kualitatif dengan data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan (data sekunder) yang selanjutnya diikuti dengan penafsiran dan kesimpulan sehingga dapat membahas permasalahan secara menyeluruh dan objektif.