

“Implementasi Perlindungan Hukum Nasabah pada Layanan Perbankan Digital: Analisis Regulasi OJK “

Ida Ayu Putu Gita Prayascita, Ni Ketut Sari Adnyani

Program Studi Ilmu Hukum

Universitas Pendidikan Ganesha

Singaraja, Indonesia

Email: ayu.gita.prayascita@student.undiksha.ac.id, sari.adnyani@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi perbankan digital yang semakin berkembang seiring kemajuan teknologi informasi. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menelaah Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta Peraturan OJK yang mengatur layanan perbankan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah mencakup kewajiban bank menyediakan keamanan sistem, menjaga kerahasiaan data pribadi, memberikan informasi secara transparan, serta menyediakan mekanisme penanganan pengaduan. Meskipun kerangka regulasi telah diatur secara komprehensif, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa meningkatnya serangan siber, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya efektivitas pengawasan. Penelitian ini menekankan pentingnya penguatan standar keamanan digital dan harmonisasi regulasi untuk meningkatkan kepastian hukum bagi nasabah.

Kata kunci: perlindungan hukum, nasabah, transaksi digital, perbankan digital, OJK.

Abstract

This study examines the legal protection of customers in digital banking transactions which are increasingly developing along with the advancement of information technology. The method used is normative juridical by examining the Banking Law, the Consumer Protection Law, the Personal Data Protection Law, and the OJK Regulation that regulates digital banking

services. The results of the study show that legal protection for customers includes the bank's obligation to provide system security, maintain the confidentiality of personal data, provide information transparently, and provide a complaint handling mechanism. Although the regulatory framework has been comprehensively regulated, its implementation still faces challenges in the form of increasing cyber attacks, low digital literacy of the community, and the effectiveness of supervision. This research emphasizes the importance of strengthening digital security standards and harmonizing regulations to increase legal certainty for customers. Keywords: legal protection, customers, digital transactions, digital banking, OJK

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam penyelenggaraan layanan perbankan di Indonesia. Digitalisasi memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan cepat, praktis, dan tanpa batasan geografis. Meski memberikan banyak kemudahan, transformasi ini juga melahirkan risiko hukum baru, khususnya yang berkaitan dengan kerentanan sistem elektronik serta penyalahgunaan data pribadi nasabah (Pelu & Tarantang, 2020 :12). Sebagai lembaga yang bertumpu pada kepercayaan masyarakat, bank berkewajiban memberikan perlindungan yang memadai bagi para nasabah. Hal ini selaras dengan prinsip negara hukum yang menempatkan perlindungan hak-hak warga negara sebagai dasar dalam setiap penyelenggaraan layanan publik (Kahfi, 2016 : 44). Dalam konteks layanan digital, perlindungan tersebut menjadi lebih kompleks karena transaksi tidak lagi dilakukan secara fisik, melainkan melalui sistem elektronik yang memiliki tingkat kerawanan tersendiri. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah menegaskan bahwa bank wajib menjaga kerahasiaan informasi dan memberikan penjelasan mengenai potensi risiko kepada nasabah.

Peningkatan kasus kejahatan digital, seperti peretasan sistem, pencurian data, dan penipuan daring, menunjukkan bahwa aspek keamanan menjadi isu kunci dalam operasional perbankan digital. Laporan tahunan Badan Siber dan Sandi Negara (yang selanjutnya disingkat BSSN) mencatat tren kenaikan ancaman siber yang menyerang sektor jasa keuangan, sehingga penguatan infrastruktur keamanan informasi menjadi kebutuhan mendesak (Sari, 2022: 108). Kondisi tersebut mengharuskan bank untuk menerapkan teknologi pengamanan yang lebih mutakhir, termasuk enkripsi data, verifikasi berlapis, hingga pemantauan sistem secara real time (Prasetyo, 2022: 56). Dari sisi konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

memastikan hak nasabah untuk memperoleh rasa aman, kenyamanan, serta kepastian hukum dalam menggunakan layanan keuangan. Ketentuan ini dipertegas melalui POJK 12/POJK.03/2018 yang mewajibkan bank menyediakan sarana pengaduan nasabah yang responsif dan beroperasi sepanjang waktu.

Peningkatan kasus kejahatan digital, seperti peretasan sistem, pencurian data, dan penipuan daring, menunjukkan bahwa aspek keamanan menjadi isu kunci dalam operasional perbankan digital. Laporan tahunan BSSN mencatat tren kenaikan ancaman siber yang menyerang sektor jasa keuangan, sehingga penguatan infrastruktur keamanan informasi menjadi kebutuhan mendesak (Sari, 2022, hlm. 108). Kondisi tersebut mengharuskan bank untuk menerapkan teknologi pengamanan yang lebih mutakhir, termasuk enkripsi data, verifikasi berlapis, hingga pemantauan sistem secara *real time* (Prasetyo, 2022, hlm. 56). Selain itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) hadir sebagai instrumen hukum baru yang mengatur tata kelola data pribadi di sektor perbankan. Regulasi ini menekankan aspek persetujuan pemilik data, pembatasan tujuan penggunaan data, serta perlindungan terhadap potensi penyalahgunaan informasi nasabah. Meski demikian, implementasinya belum merata karena masih terdapat perbedaan kesiapan infrastruktur antar bank serta rendahnya literasi digital masyarakat (Abubakar & Handayani, 2022 : 263).

Perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai upaya negara untuk melindungi martabat dan hak asasi setiap orang melalui mekanisme hukum yang tepat untuk mencegah tindakan sewenang-wenang dari pihak lain. Filosofi Pancasila selalu menjadi fondasi ideologis dari pemahaman perlindungan hukum di Indonesia. Namun, pemikiran hukum Barat, yang menekankan pentingnya perlindungan hak asasi manusia, juga memengaruhi pemahaman ini (Kahfi, 2016: 44). Untuk melaksanakan perlindungan hukum, perlu ada lembaga atau sistem. Tindakan preventif, atau pencegahan sebelum pelanggaran terjadi, dan tindakan represif, atau penegakan hukum setelah pelanggaran terjadi, adalah dua jenis perlindungan hukum yang paling umum. Perlindungan hukum preventif memberi perusahaan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau tanggapan sebelum keputusan pemerintah dibuat. Sementara kompensasi preventif mengacu pada kebebasan bertindak pemerintah, karena mendorong pemerintah untuk membuat keputusan yang hati-hati berdasarkan pertimbangan, tujuannya adalah untuk menghindari perselisihan. Indonesia tidak memiliki sistem yang khusus untuk melindungi hukum preventif. Aturan represif dilindungi untuk menyelesaikan perselisihan. Proteksi aturan terhadap bisnis negara Indonesia dan proses proteksi aturan di muka pengadilan umum termasuk dalam kategori ini. Perlindungan hukum terhadap tindakan negara berasal dari

konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang berasal dari sejarah Barat, di mana konsep ini muncul untuk mencari batasan dan kondisi masyarakat dan negara. Anggaran aturan adalah prinsip lain yang mendasari perlindungan aturan terhadap tindakan negara. Pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia adalah yang paling penting dalam pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia. Ini juga dapat digabungkan dengan tujuan negara hukum.

Pelanggan UU Perbankan No. 10, yang didefinisikan dalam Bagian 10 tahun 1998, adalah individu yang menggunakan layanan perbankan sebagaimana disebutkan dalam Bagian 1(16). Berdasarkan pemahaman ini, ada dua kategori pelanggan, yaitu: Nasabah yang menipkan dananya pada bank berdasarkan perjanjian perbankan yang disepakati dengan nasabah dikenal sebagai deposan Pelanggan UU Perbankan No. 10, yang didefinisikan dalam Bagian 10 tahun 1998, adalah individu yang menggunakan layanan perbankan sebagaimana disebutkan dalam Bagian 1(16). Berdasarkan pemahaman ini, ada dua (dua) kategori pelanggan, yaitu: Nasabah yang menipkan dananya pada bank berdasarkan perjanjian perbankan yang disepakati dengan nasabah adalah deposan dan nasabah debitur merupakan nasabah yang mendapatkan pinjaman atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau sejenisnya dari perjanjian perbankan yang dibuat dengan nasabah yang bersangkutan. Perusahaan perbankan tidak dapat mengabaikan kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan sangat penting bagi persepsi publik tentang perusahaan, layanan pelanggan harus ditingkatkan. Meningkatkan layanan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena pelanggan memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan penjualan, baik secara langsung maupun tidak langsung .

Lembaga perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki nilai strategis dalam kehidupan perekonomian bagi suatu negara, di samping itu lembaga perbankan dapat diartikan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang mempunyai kekurangan dana (*lack of funds*). Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan bank dapat dikatakan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara pemerintah dan masyarakatnya. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Pendirian bank di Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan

stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak. Dengan berpedoman pada usaha yang dilakukan bank, yaitu menarik uang dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pada masyarakat . Sebuah bank dapat mengajak masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada umumnya, dan pertumbuhan ekonomi masyarakat itu sendiri pada khususnya. Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, pada pasal 2 menjelaskan Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

Pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia sangat penting, dan tujuan negara hukum dapat digabungkan dengannya. Untuk mengambil kepemilikan, dua pedagang—penjual dan pembeli—membuat perjanjian jual beli melalui Internet. Pada masa lalu, jual beli seperti ini lebih dikenal dengan istilah bai' salam, yang berarti mendatangkan modal. Dalam arti yang lebih luas, penyerahan uang atau modal terjadi lebih awal (pada tahap awal), sedangkan penyerahan barang yang dipertukarkan terjadi lebih belakangan atau pada waktu yang sudah ditetapkan. Rukun atau salam jual beli di internet ini mirip dengan rukun jual beli biasa: pembeli (Islam), penjual (Alaih Islami), modal (uang), barang (Fiih Islami), dan kesialan. Penggunaan salami dan jual beli online biasanya digunakan dalam perbankan untuk menyediakan dana jangka pendek bagi petani, biasanya antara dua dan enam bulan. Cabai, jagung, beras, dan lainnya biasanya dijual. Orang ingin melakukan hal-hal yang praktis dan instan di era modern yang penuh dengan perangkat teknologi canggih. Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, transaksi jual beli terjadi pada warga dari zaman ke zaman. Saat ini, sangat mudah untuk melakukan ini dengan menggunakan internet (Pratama, n.d.). Penelitian ini menggunakan metode normatif (Jonaedi Efendi, 2018: 85), bersama dengan pendekatan yuridis dan pendekatan konseptual (Pelu & Tarantang, 2020: 44. Tema-tema yang dibahas kemudian dianalisis secara preskriptif kualitatif (Tarantang, 2018: 106). Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum nasabah bank dalam transaksi digital. Melihat berbagai perkembangan tersebut, kajian mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi perbankan digital menjadi penting untuk menilai sejauh mana regulasi yang ada mampu memberikan jaminan hukum, keamanan, serta perlindungan yang memadai di tengah meningkatnya penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan **pendekatan yuridis normatif**, yaitu suatu pendekatan yang bertitik tolak pada norma hukum tertulis, baik berupa peraturan perundang-undangan

maupun doktrin hukum. Pendekatan ini dipilih karena perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi perbankan digital erat kaitannya dengan aturan yang berlaku di bidang perbankan, perlindungan konsumen, serta teknologi informasi. Seperti yang dijelaskan oleh Soekanto dan Mamudji (2001), pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menganalisis bahan hukum yang bersifat normatif, termasuk asas hukum, teori hukum, dan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pendekatan konseptual juga digunakan untuk memahami konsep perlindungan hukum secara lebih mendalam, terutama dalam konteks hak-hak nasabah yang melakukan transaksi secara digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi gagasan-gagasan hukum yang membentuk dasar dari kebijakan dan regulasi yang ada. Menurut Marzuki (2017), pendekatan konseptual digunakan ketika hukum tidak hanya dilihat sebagai norma tertulis, tetapi juga sebagai hasil pemikiran atau prinsip dasar yang bersifat abstrak.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), yang mencakup peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia yang mengatur layanan perbankan digital. Sumber hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian sebelumnya, dan pendapat para pakar hukum juga digunakan sebagai bahan analisis. Seluruh data dianalisis secara deskriptif-kualitatif, dengan tujuan menggambarkan dan mengevaluasi bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah di era digital telah diatur, serta sejauh mana perlindungan tersebut memberikan rasa aman dan keadilan bagi masyarakat. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan risiko di era digital.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum nasabah dalam transaksi perbankan digital ?
2. Apa saja tantangan dalam pelaksanaan perlindungan hukum nasabah pada transaksi perbankan digital?

Pembahasan

Perlindungan Hukum Nasabah dalam Transaksi Perbankan Digital

Perlindungan hukum adalah pembelaan hak manusia dan pengakuan hak-hak tersebut oleh para ahli hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang tegas yang dimaksudkan untuk mencegah kerugian terhadap orang lain. Perlindungan hukum tersebut di Indonesia selalu mengambil Pancasila sebagai dasar ideal, meskipun konsep desainnya menggunakan pemikiran Barat dengan penekanan konseptual pada perlindungan hak asasi manusia. Dalam penyelenggaraan dan hadiah proteksi aturan dibutuhkan suatu lokasi atau wadah buat melaksanakannya yang menggunakan perangkat proteksi aturan. Tindakan dibagi sebagai 2 jenis yang bisa dipahami, yaitu preventif dan represif (Kahfi, 2016: 59). Perlindungan hukum preventif memungkinkan perusahaan mengeluarkan persetujuan atau pernyataan sebelum keputusan resmi menjadi final. Tujuannya adalah untuk menghindari perselisihan, sedangkan kompensasi preventif berarti kegiatan berdasarkan kebebasan bertindak pemerintah, karena kompensasi preventif mendorong pemerintah untuk membuat keputusan yang hati-hati berdasarkan pertimbangan.

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi perbankan digital merupakan konsekuensi yuridis dari berkembangnya penggunaan teknologi informasi dalam sektor jasa keuangan yang diikuti dengan meningkatnya potensi risiko hukum. Dalam transaksi berbasis digital, nasabah berada pada posisi yang rentan terhadap penyalahgunaan data pribadi, kegagalan sistem elektronik, serta ketidakjelasan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kerugian. Adnyani menegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital harus diarahkan pada jaminan keamanan sistem, transparansi informasi, serta tersedianya mekanisme pengaduan yang efektif sebagai bentuk perlindungan preventif bagi konsumen jasa keuangan (Adnyani, 2022: 45). Perlindungan tersebut menjadi penting mengingat transaksi digital dilakukan tanpa pertemuan fisik, sehingga kepercayaan nasabah sepenuhnya bergantung pada keandalan sistem yang disediakan oleh bank.

Selain itu, aspek kepastian hukum dalam transaksi perbankan digital juga memegang peranan penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan. Budiarta menyatakan bahwa kepastian hukum dalam transaksi elektronik hanya dapat terwujud apabila terdapat keselarasan antara norma hukum tertulis dan praktik di lapangan, khususnya terkait

pengakuan alat bukti elektronik serta kejelasan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan (Budiarta, 2021: 88). Ketidaksesuaian antara pengaturan normatif dan implementasi berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum yang pada akhirnya merugikan nasabah sebagai pihak yang memiliki posisi tawar lebih lemah.

Tujuan proteksi aturan represif merupakan buat menuntaskan sengketa. Proses proteksi aturan pada muka pengadilan generik dan rapikan bisnis negara Indonesia termasuk pada kategori proteksi aturan ini. Konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia menjadi landasan bagi perlindungan hukum atas tindakan negara. Hal ini bermula dari sejarah Barat, dimana konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia muncul sebagai sarana untuk mendefinisikan batas-batas dan kondisi masyarakat dan negara. Prinsip lebih lanjut dari perlindungan peraturan terhadap kegiatan-kegiatan negara adalah pengabaian peraturan. Hal terpenting dalam mengakui dan membela hak asasi manusia adalah melakukan hal tersebut, dan dapat diintegrasikan dengan tujuan bernegara hukum.

UU Perbankan No. Pelanggan, sebagaimana didefinisikan dalam Bagian 10 1998, adalah orang yang menggunakan layanan perbankan sebagaimana dimaksud dalam Bagian 1(16). Berdasarkan pengertian tersebut, jenis pelanggan terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Deposan adalah pengguna yang menitipkan dananya pada bank berdasarkan perjanjian perbankan yang disepakati dengan nasabah
2. Debitur merupakan pelanggan yang mendapat pinjaman dari prinsip syariah atau sejenisnya dari perjanjian perbankan yang dibentuk menggunakan nasabah yang bersangkutan.

Adanya aturan bagi warga negara, termasuk integrasi dan koordinasi kepentingan yang dapat saling bertentangan. Dalam kaitan ini, regulasi wajib sanggup mengintegrasikannya sebagai akibatnya benturan kepentingan bisa diminimalisir. Organisasi kepentingan ini dicapai dengan membatasi dan melindungi kepentingan tersebut. Padahal, perlindungan kepentingan eksklusif dalam benturan kepentingan hanya dapat diwujudkan dengan membatasi kepentingan pihak lain.

Mengenai perlindungan hukum nasabah ini, Marulak Pardede yang dikutip Hermansyah, berpendapat bahwa ada dua cara untuk melindungi deposan dalam sistem perbankan Indonesia, yaitu (Grafika, 2009):Asuransi simpanan implisit, misalnya perlindungan melalui pencegahan serta desain yang efisien, sehingga dapat mencegah bank dari kegagalan. Proteksi tersebut didapat dengan cara berikut:

- 1) PUU Perbankan;
- 2) Perlindungan sesuai dengan inspeksi dan instruksi efektif dari perbankan Indonesia;
- 3) Menjaga kelangsungan operasional perbankan pada khususnya dan melindungi tata Kelola perbankan.;
- 4) Menjaga stabilitas bank;
- 5) Menjalankan bisnis secara hati-hati; \
- 6) Proses pinjaman yang nir meruwetkan kepentingan para pihak;
- 7) Pemberian penjelasan tentang risiko kepada nasabah.

Hapus asuransi simpanan, misalnya perlindungan dengan membuat instansi untuk memelihara tabungan pelanggan sehingga jika satu bank gagal, uang yang disimpan masyarakat akan digantikan oleh bank yang gagal. Perlindungan ini diberikan dengan dibentuknya suatu instansi yang menjamah dana Persekutuan, seperti diatur Perpres RI No. 26/1998, yang meliputi penjaminan kewajiban bank umum. Bank memiliki peran yang lebih spesifik yaitu sebagai lembaga keuangan, lembaga perlindungan kepentingan dan lembaga jasa (agent of development) (Salim & Nurbani, 2017). Agent of Development artinya peran bank adalah memfasilitasi urusan produksi, distribusi dan konsumsi. Agent of Trust berarti kepercayaan adalah dasar dari semua transaksi perbankan, mulai dari penghimpunan dana hingga penyalurannya kepada masyarakat. Sebagai perusahaan jasa, bank berkewajiban menawarkan jasa perbankan lainnya kepada masyarakat (Haryono & MM, 2016).

kejahatan dilakukan, dan yang terburuk adalah korban terkadang Ia tidak menyadari bahwa dirinya telah menjadi korban perbuatan tertentu. Sebagai pengguna jasa perbankan, formulir nasabah disampaikan sesuai Pasal 1 (16) KWG. Perkembangan bank sangat ditentukan sang kiprah nasabah itu sendiri, sebagai akibatnya bank menjadi badan aturan bergantung dalam agama pelanggan. Ketaatan pelanggan pada memakai pihak bank ditentukan perlindungan bank terhadap semua kegiatan keuangannya (Jahri, 2017).

Perangkat fintech (financial technology) Akses masyarakat terhadap layanan keuangan online semakin mudah karena cepat, mudah, dan nyaman digunakan. Perkembangan teknologi digital berbasis internet telah melancarkan pekerjaan manusia di bidang komunikasi dan juga dalam kehidupannya dalam bisnis, termasuk di bidang keuangan (Tarantang et al., 2019). Financial technology (Fintech) penemuan baru yang digunakan dalam bisnis digital di Indonesia. Fintech memberikan jalan masuk instrumen bank agar nyaman dan efisien baik bagi

peminjam maupun pemberi pinjaman. Fintech yang semakin fashionable dengan perubahan gaya hidup, tampil dan disukai oleh masyarakat teknologi informasi karena begitu sederhana, nyaman dan cepat. Transfer bank/ATM dapat diminimalkan daripada dimaksimalkan karena masalah pembelian, penjualan, dan fasilitasi pembayaran fintech. Sistem pembayaran menjadi lebih fungsional dan efisien berkat teknologi finansial yang sangat membantu dalam transaksi jual beli (Noviandari, 2020).

Tantangan Dalam Pelaksanaan perlindungan Hukum Nasabah pada Transaksi Perbankan Digital

Permasalahan hukum yang muncul dalam sektor perbankan digital memberikan pengaruh besar terhadap jalannya kegiatan usaha dan tingkat kepercayaan dari para nasabah. Untuk menjawab persoalan ini, sistem regulasi perbankan perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang cepat, serta menjamin adanya perlindungan hukum yang seimbang bagi semua pihak yang terlibat. Salah satu tantangan utama dalam konteks digitalisasi perbankan adalah perlindungan atas data pribadi dan informasi nasabah. Seiring dengan makin terhubungnya sistem digital, risiko serangan siber pun ikut meningkat. Insiden peretasan maupun kebocoran data berpotensi menimbulkan kerugian materiil yang serius, baik bagi pengguna layanan maupun institusi perbankan. Oleh karena itu, pengaturan hukum perlu menekankan pentingnya penerapan sistem keamanan digital yang ketat, seperti teknologi enkripsi, sistem autentikasi berlapis, serta mekanisme perlindungan terhadap serangan dunia maya lainnya.

Regulasi di sektor perbankan perlu responsif terhadap dinamika yang terjadi, dengan tetap menjaga keseimbangan antara perlindungan terhadap konsumen, dorongan terhadap inovasi, serta menjaga stabilitas sistem keuangan. Untuk itu, sinergi antara otoritas pengatur dan para pelaku industri perbankan harus terus diperkuat guna memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan sejalan dengan perkembangan teknologi finansial (Tambunan & Anwar, 2019). Mengingat tingginya risiko dalam aspek keamanan digital, pemilihan penyedia layanan keuangan berbasis teknologi yang kredibel dan memiliki sistem perlindungan data yang mumpuni menjadi sangat penting. Selain itu, literasi keuangan serta pemahaman masyarakat mengenai cara kerja teknologi finansial juga perlu ditingkatkan, agar pengguna dapat melindungi dirinya secara optimal sekaligus memperoleh manfaat maksimal dari layanan digital yang tersedia. Seiring perkembangan zaman, proses digitalisasi di sektor keuangan menjadi suatu keniscayaan yang harus diantisipasi secara bijak. Pentingnya pemahaman dan

penerapan teknologi finansial menjadi semakin nyata bagi masyarakat luas. Inovasi fintech memiliki potensi untuk menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya belum terlayani oleh sistem keuangan formal. Dalam konteks ini, peran komunitas sangat vital sebagai penghubung antara kemajuan teknologi keuangan dengan kebutuhan masyarakat, melalui penyediaan edukasi serta akses terhadap layanan keuangan berbasis digital.

Peraturan Perbankan memerlukan pengembangan kerangka kerja yang memungkinkan kerja sama antarlembaga dan harmonisasi peraturan di tingkat internasional. Untuk menghadapi tantangan-tantangan ini, regulasi perbankan memerlukan kemampuan yang fleksibel dan beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan industri. Regulasi perbankan yang efektif harus mampu melindungi kepentingan nasabah, menjamin keamanan dan stabilitas sistem keuangan, serta merangsang inovasi di sektor perbankan. Integrasi sistem perbankan digital di Indonesia menghadapi beberapa tantangan hukum yang signifikan. Pertama, aspek keamanan siber yang menjadi perhatian utama mengingat meningkatnya ancaman kejahatan siber. Menurut data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), sepanjang tahun 2023 terjadi peningkatan 43% kasus serangan siber di sektor perbankan dibandingkan tahun sebelumnya. Bank Indonesia melalui PBI No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran telah menetapkan standar keamanan siber, namun implementasinya masih menghadapi kendala teknis dan operasional. Penelitian Sujono dan Waluyo (2023) menunjukkan bahwa 60% bank di Indonesia masih kesulitan memenuhi standar keamanan yang ditetapkan karena keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Dengan demikian, dibutuhkan pengembangan kerangka regulasi perbankan yang mendukung kolaborasi antar lembaga serta selaras dengan standar internasional. Untuk merespons berbagai tantangan tersebut, regulasi di sektor perbankan harus memiliki karakter yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi serta dinamika kebutuhan industri. Regulasi yang ideal tidak hanya berfungsi sebagai pelindung hak-hak nasabah, tetapi juga menjamin keamanan dan stabilitas sistem keuangan secara menyeluruh, sambil tetap mendorong terciptanya inovasi di dalam sektor perbankan.

Proses integrasi sistem perbankan digital di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah tantangan hukum yang cukup kompleks. Salah satu isu krusial adalah keamanan siber, yang menjadi sorotan utama seiring dengan meningkatnya intensitas serangan digital. Berdasarkan laporan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), terdapat lonjakan sebesar 43% dalam kasus serangan siber terhadap sektor perbankan selama tahun 2023 jika dibandingkan dengan

tahun sebelumnya . Untuk menanggapi hal ini, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan BI No. 23/6/PBI/2021 mengenai standar keamanan bagi penyedia jasa pembayaran (Bank Indonesia, 2021). Meski demikian, pelaksanaannya masih terbentur oleh sejumlah kendala teknis dan operasional di lapangan. Hal ini sejalan dengan temuan yang diungkapkan oleh Sari (2022), yang menyatakan bahwa sebagian besar bank di Indonesia masih menghadapi kesulitan dalam mengimplementasikan regulasi terkait keamanan siber, disebabkan oleh kurangnya kesiapan teknis dan sumber daya yang memadai. Selain itu, menurut Pratama (2023), kurangnya kolaborasi antar lembaga keuangan juga memperburuk efektivitas penerapan standar keamanan yang ada.

UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi memberikan dasar hukum baru bagi perlindungan data nasabah. Namun, analisis terhadap implementasi regulasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan yang ditetapkan dan pelaksanaannya di lapangan. Beberapa aspek penting dalam penerapan perlindungan data nasabah antara lain:

1. Mekanisme Manajemen Persetujuan (Consent Management)

Sistem ini bertujuan untuk mengelola izin yang diberikan oleh nasabah terkait pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi mereka. Tujuan utama dari sistem ini adalah memastikan bahwa data hanya digunakan sesuai dengan izin yang diberikan oleh nasabah, serta memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk mengubah atau mencabut persetujuan kapan saja. Agar penerapannya konsisten, diperlukan standar yang seragam di seluruh lembaga keuangan.

2. Prosedur Penanganan Kebocoran Data

Ketika terjadi kebocoran data, diperlukan serangkaian langkah yang mencakup deteksi dini, analisis dampak, pemberitahuan kepada pihak terkait, dan langkah pemulihan untuk menghindari kejadian serupa. Prosedur ini juga melibatkan pembentukan tim yang memiliki keahlian dalam bidang keamanan data.

3. Standar Enkripsi Data Nasabah

Standar ini mengatur penggunaan teknik enkripsi untuk melindungi data nasabah selama penyimpanan dan pengiriman. Penting untuk memastikan bahwa teknologi enkripsi yang digunakan selalu diperbarui mengikuti perkembangan teknologi keamanan untuk mencegah akses tidak sah ke data.

4. Protokol Transfer Data Lintas Sistem

Protokol ini mengatur cara pengiriman data nasabah antara sistem yang berbeda, terutama ketika melibatkan pihak ketiga. Protokol yang jelas diperlukan untuk menjaga keamanan dan integritas data selama proses pengiriman serta memastikan data hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang.

Integrasi sistem perbankan digital menghadapi sejumlah tantangan hukum yang cukup signifikan, terutama dalam hal keamanan siber dan perlindungan data nasabah. Salah satu tantangan terbesar adalah kepatuhan terhadap regulasi yang bervariasi di setiap negara. Bank perlu menyesuaikan sistem mereka dengan peraturan yang berlaku di berbagai wilayah, yang tentunya memerlukan investasi sumber daya yang besar, baik dari sisi teknis maupun operasional. Setiap negara memiliki peraturan yang berbeda-beda terkait dengan pengelolaan dan perlindungan data pribadi, yang mempersulit bank dalam menjaga konsistensi dan keselarasan kebijakan mereka di tingkat internasional (Yunita, 2023). Selain itu, semakin tingginya volume data yang dikumpulkan melalui transaksi digital, terutama yang melibatkan data pribadi nasabah, semakin memperbesar risiko pelanggaran data. Tanpa adanya langkah pengamanan yang kuat, data pribadi nasabah rentan terhadap akses yang tidak sah, yang dapat berakibat pada kebocoran data. Pelanggaran data tidak hanya dapat menimbulkan kerugian finansial yang signifikan bagi nasabah dan lembaga keuangan, tetapi juga dapat menyebabkan kerusakan reputasi yang sangat merugikan. Dalam hal ini, ancaman serangan siber semakin nyata, mengingat semakin canggihnya teknik yang digunakan oleh para pelaku kejahatan siber (Prasetyo, 2022). Oleh karena itu, perlindungan terhadap data pribadi nasabah harus menjadi prioritas utama bagi lembaga perbankan digital.

Di sisi lain, ketidakjelasan mengenai siapa yang bertanggung jawab dalam hal kebocoran data atau serangan siber sering kali menyulitkan bank dalam merumuskan kebijakan yang tepat dan prosedur penanganan yang efektif. Dalam banyak kasus, kebijakan mengenai tanggung jawab hukum terhadap insiden ini masih ambigu, baik di tingkat nasional maupun internasional. Hal ini memperburuk kesiapan lembaga perbankan untuk menghadapi potensi risiko hukum yang timbul akibat kebocoran data atau serangan siber yang terjadi (Pratama, 2022). Lebih lanjut, kebijakan yang tidak konsisten ini sering kali menghambat upaya bank untuk menerapkan langkah-langkah pengamanan yang lebih ketat dan prosedur yang lebih jelas dalam menangani insiden tersebut. Sebagai respons terhadap tantangan ini, diperlukan pendekatan yang lebih holistik dalam penyusunan regulasi yang mengatur sektor perbankan

digital. Pendekatan ini harus mencakup harmonisasi regulasi di tingkat internasional, agar bank dapat beroperasi lebih efektif tanpa terhambat oleh perbedaan regulasi yang berlaku di berbagai negara. Selain itu, penting bagi lembaga perbankan untuk membangun sistem yang lebih transparan dalam pengelolaan data pribadi nasabah, termasuk memastikan bahwa data tersebut hanya digunakan untuk tujuan yang telah disetujui oleh nasabah, serta memberikan hak bagi nasabah untuk mengakses, memperbarui, atau menghapus data mereka kapan saja.

Kerja sama dengan pihak ketiga, seperti penyedia layanan teknologi, menambah tingkat kompleksitas dalam hal pengawasan dan akuntabilitas, terutama berkenaan dengan perlindungan data dan keamanan informasi. Dalam konteks ini, perjanjian yang jelas dan pengawasan yang efektif terhadap pihak ketiga sangat penting. Hal ini untuk memastikan bahwa pihak eksternal yang bekerja sama dengan bank mengikuti standar perlindungan data dan keamanan yang sebanding dengan yang diterapkan oleh lembaga perbankan itu sendiri. Edukasi dan kesadaran mengenai keamanan siber di kalangan karyawan dan nasabah menjadi sangat penting. Menurut Widodo (2023), minimnya pemahaman tentang cara melindungi data pribadi dan mengenali potensi ancaman siber dapat meningkatkan kerentanannya terhadap serangan. Tanpa adanya pelatihan yang teratur dan peningkatan kesadaran yang berkelanjutan, baik karyawan maupun nasabah mungkin tidak dapat mendeteksi potensi ancaman yang bisa membahayakan integritas sistem perbankan digital. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk menyediakan pelatihan dan sumber daya yang memadai guna meningkatkan kesiapan karyawan dan nasabah dalam menghadapi ancaman siber.

Terakhir, perkembangan ancaman siber yang begitu cepat sering kali lebih maju daripada kemampuan hukum dan regulasi untuk menghadapinya, menciptakan celah dalam perlindungan hukum yang ada. Ancaman siber yang terus berkembang mengharuskan adanya pembaruan regulasi yang cepat dan responsif terhadap ancaman baru. Namun, kenyataannya banyak regulasi yang tertinggal, bahkan lebih buruk lagi, beberapa regulasi tidak mengatur dengan jelas mengenai risiko baru yang muncul akibat perkembangan teknologi. Oleh karena itu, kolaborasi yang kuat antara pihak perbankan, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya sangat penting untuk menciptakan kerangka hukum yang adaptif dan menyeluruh, yang dapat mengakomodasi kebutuhan sektor perbankan digital yang terus berkembang.

Perlindungan hukum nasabah dalam transaksi perbankan digital

Hubungan hukum antara bank dan nasabah pada dasarnya dibangun melalui perjanjian baku yang disusun secara sepihak oleh bank. Dalam konteks ini, Wiryawan menegaskan bahwa penggunaan perjanjian baku berpotensi menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak, sehingga negara perlu hadir melalui regulasi perlindungan konsumen untuk menjamin perlindungan hak-hak nasabah (Wiryawan, 2020: 112). Perlindungan hukum tersebut tidak hanya bertujuan memberikan keadilan formal, tetapi juga keadilan substantif bagi nasabah dalam layanan perbankan digital. Lebih lanjut, Suwitra menjelaskan bahwa perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari konsepsi negara hukum yang mewajibkan negara melindungi warga negara dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha (Suwitra, 2019: 34). Dalam sektor perbankan digital, prinsip ini menuntut adanya pengaturan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, namun tetap memberikan batasan tegas terhadap pemanfaatan data dan informasi nasabah.

Dari perspektif hukum perdata, perlindungan konsumen juga berkaitan erat dengan prinsip itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian (Yuliartini, 2021: 59). Bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan wajib bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab dalam menyediakan layanan digital. Apabila prinsip itikad baik diabaikan, maka hubungan hukum antara bank dan nasabah berpotensi menimbulkan sengketa yang merugikan konsumen. Selanjutnya, Sudiarta mengemukakan bahwa perlindungan hukum nasabah dalam sistem perbankan tidak dapat dilepaskan dari prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) yang menjadi dasar operasional bank (Sudiarta, 2020: 76). Prinsip ini mengharuskan bank untuk memperhitungkan risiko hukum dan keamanan sistem, terutama dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital yang bergantung pada teknologi informasi.

Kemajuan pesat dalam sektor teknologi keuangan (*fintech*) telah memberikan kemudahan luar biasa bagi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan secara daring. Teknologi berbasis internet yang berkembang pesat kini mempermudah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang komunikasi dan dunia bisnis, khususnya dalam pengelolaan keuangan (Tarantang et al., 2019). *Fintech*, yang menjadi fenomena terkini di dunia jasa keuangan, menawarkan berbagai kemudahan dalam mengakses produk dan layanan keuangan dengan cara yang lebih cepat dan efisien. Tren penggunaan *fintech* semakin meluas di Indonesia, karena memberikan solusi yang lebih praktis baik bagi peminjam maupun pemberi pinjaman. Kehadiran *fintech* sejalan dengan perubahan pola hidup masyarakat yang

semakin terhubung dengan teknologi informasi, sehingga sangat diminati karena kemudahan dan kecepatannya. Kini, berbagai transaksi yang sebelumnya dilakukan melalui bank atau ATM dapat digantikan dengan sistem pembayaran berbasis fintech yang lebih sederhana dan efisien. Teknologi keuangan ini juga turut mendorong efisiensi dalam transaksi jual beli dan mempermudah proses pembayaran yang lebih terintegrasi dan fungsional (Noviandari, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Ketentuan ini menjadi dasar hukum bagi OJK dalam menetapkan berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan hak nasabah, termasuk dalam layanan perbankan digital. Salah satu aturan penting yang ditetapkan oleh OJK adalah Peraturan OJK (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Dalam peraturan ini, aspek perlindungan nasabah diatur secara lebih rinci, khususnya pada Bab V yang membahas tentang penanganan pengaduan nasabah. Pada Pasal 21, disebutkan bahwa setiap bank yang menyediakan layanan perbankan elektronik maupun digital diwajibkan untuk menjalankan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Artinya, bank harus menjamin bahwa nasabah mendapatkan hak-haknya, seperti keamanan transaksi, akses terhadap informasi yang transparan, serta kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan apabila terjadi permasalahan dalam layanan digital.

Ketentuan Pasal 21 Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 secara khusus mengatur perlindungan terhadap nasabah dalam konteks layanan perbankan digital. Pada ayat (1) disebutkan bahwa bank wajib menjalankan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Selanjutnya, pada ayat (2) ditegaskan bahwa setiap bank penyelenggara layanan perbankan digital harus memiliki sistem dan mekanisme yang memadai untuk menangani pertanyaan maupun keluhan dari nasabah secara responsif dan tersedia selama 24 jam setiap hari. Ayat (3) mengatur bahwa tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen tersebut harus mengikuti pedoman yang telah ditetapkan dalam regulasi perlindungan konsumen jasa keuangan.

Adapun prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang dimaksud, mencakup beberapa hal penting, seperti:

- Transparansi informasi layanan,
- Perlakuan yang adil terhadap konsumen,

- Keandalan layanan,
- Kerahasiaan serta keamanan data pribadi, dan
- Penyelesaian pengaduan serta sengketa secara cepat, sederhana, dan terjangkau.

Mekanisme layanan pengaduan ini dapat difasilitasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, atau surat resmi, guna memastikan nasabah memiliki akses terhadap penyelesaian permasalahan secara efektif. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum nasabah di sektor perbankan digital bersifat khusus, karena disesuaikan dengan karakteristik layanan keuangan berbasis teknologi. Dalam hal ini, aturan OJK menjadi pelengkap dan sekaligus pengkhususan dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara umum mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai upaya untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam memperoleh hak-haknya (Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen).

Perbankan digital merupakan layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi internet untuk memasarkan dan mengelola produk perbankan. Dalam operasionalnya, aspek kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah menjadi sangat penting, mengingat seluruh proses layanan berlangsung secara elektronik tanpa interaksi fisik langsung. Karena itu, perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital menjadi isu hukum yang sangat penting. Data nasabah yang bersifat sensitif, seperti identitas pribadi, riwayat transaksi, hingga akses terhadap rekening, berpotensi disalahgunakan apabila tidak dilindungi secara maksimal. Dalam upaya memberikan perlindungan hukum terhadap informasi tersebut, peraturan perundang-undangan telah mengatur kewajiban bank untuk bersikap transparan dan akuntabel. Salah satunya tercantum dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang menegaskan bahwa bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Kewajiban ini tidak hanya menjamin hak nasabah atas informasi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab bank dalam mengelola dan menjaga dana serta data masyarakat dengan sebaik-baiknya. Ketentuan tersebut menjadi krusial mengingat layanan perbankan digital memiliki potensi risiko yang berbeda dari sistem konvensional, khususnya terkait ancaman siber dan penyalahgunaan informasi pribadi. Maka dari itu, bank dituntut untuk tidak hanya menyediakan sistem keamanan teknologi yang mutakhir, tetapi juga membangun kepercayaan melalui kepatuhan pada prinsip transparansi dan perlindungan hukum yang kuat.

Menurut Pasal 4(a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam mengakses barang dan jasa. Sebagai penyedia layanan, bank berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, dan konsumen berhak memperoleh layanan yang memenuhi standar kualitas, terutama yang berkaitan dengan keselamatan diri mereka sendiri (Astrini, 2015). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam berbelanja online diatur melalui Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-undang ini dibuat khusus untuk mengatur berbagai kegiatan yang dilakukan oleh nasabah di dunia digital, termasuk pengaturan terkait tindak pidana yang terjadi di ranah dunia maya. Namun, karena cakupan kejahatan dunia maya yang sangat luas, beberapa bentuk kejahatan ini juga diatur oleh peraturan perundang-undangan lain di luar UU ITE. Penanganan kejahatan siber ini melalui peraturan yang ada berperan penting dalam upaya memberantas kejahatan dunia maya, baik di Indonesia maupun di tingkat internasional (Suseno, 2012).

Kesimpulan

Layanan perbankan digital merupakan bentuk layanan keuangan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan sesuai dengan preferensi individu (customer experience). Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri tanpa interaksi langsung dengan pihak bank, namun tetap memperhatikan aspek keamanan sistem. Inovasi ini muncul sebagai respons atas berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang berbasis Teknologi Informasi (yang selanjutnya di singkat TI). Di Indonesia, pelaksanaan layanan perbankan digital oleh bank umum telah diatur dalam Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

Daftar pustaka

Buku

- Arifin, J. (2010). *Perlindungan hukum nasabah lembaga keuangan mikro syari'ah: studi terhadap nasabah BMT di Kota Semarang*. Walisongo Press.
- Gazali, D. S., & Usman, R. (2012). *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika, 271.
- Jonaedi Efendi, J. I. (2018). *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Prenada Media Group.
- Kusuma, M. J., & SH, M. H. (2019). *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*. Nusamedia.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.

Jurnal

- Adnyani, N. K. S. (2021). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 9(2), 143–156.
- Adnyani, N. K. S. (2022). *Legal protection for consumers in digital transactions*. *International Journal of Social Science and Human Research*, 5(6), 2301–2308.
- Ardhya, S. N., & Dantes, K. F. (2023). Perlindungan konsumen dalam upaya pengajuan ganti kerugian atas penipuan jual beli ponsel ilegal pada transaksi elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3, 1–12.
- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan Regulasi: *Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital*. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 259-270.
- Ahmad, R., & Sutanto, H. (2023). "Analisis Keamanan Sistem Perbankan Digital di Indonesia." *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 45-60.

- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88.
- Budiarta, I. N. P. (2021). Legal certainty and consumer protection in electronic transactions. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(3), 1–9.
- Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), [https://doi.org/https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168](https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168) 145–168.
- Fatimah, C. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan.
- Jahri, A. (2017). *Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum Di Bandarlampung*. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no1.651>
- Konoras Abdurrahman, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK): Teori dan Praktek di Indonesia*, Pustaka Pena Press, Makassar, 2015.
- Kornelis, Y. (2022). *Digital banking consumer protection: Developments & challenges*. *Jurnal Komunikasi Hukum*.
- Maharani, M. A., Suryamah, A., & Suwandono, A. (2022). *Perlindungan Nasabah Bank Syariah BUMN Pasca Merger Ditinjau Berdasarkan Hukum Perseroan Terbatas dan Hukum Perbankan*. *International Journal Of Social, Policy And Law*, 3(2 SE), 41–56. <https://doi.org/10.8888/ijospl.v3i2.106>
- Pelu, I. E. A. S., & Tarantang, J. (2020). *Fatwa Majelis Ulama Indonesia sebagai Solusi Permasalahan Umat Islam di Indonesia*. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 14(2), 307–316. <https://doi.org/10.24090/mnh.v14i2.3927>
- Purba, O. W., Ardhya, S. N., & Dantes, K. F. (2023). Perlindungan konsumen terhadap pengguna pinjaman online ilegal di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(4), 180–190.
- Suwitra, I. M. (2019). *Hukum perlindungan konsumen*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha Press.

- Yuliartini, N. P. R. (2021). Perlindungan konsumen dalam perspektif hukum perdata. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(1), 55–65.
- Sudiarta, I. K. (2020). *Consumer protection principles in Indonesian banking law*. *International Journal of Law and Society*, 3(2), 72–79.
- Tarantang, J. (2018). *Teori Dan Aplikasi Pemikiran Kontemporer Dalam Pembaharuan Hukum Keluarga Islam*. <https://doi.org/10.23971/tf.v2i1.882> Transformatif, 2(1), 315.
- Wisesa, I. K. C., Arini, D. G. D., & Suryani, L. P. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Karya Cipta Fotografi. *Jurnal Preferensi Hukum*, 1(1 SE-Articles), 33–38. <https://doi.org/10.22225/jph.1.1.2162.33-38>