

## Tanggung Jawab Hukum Bank Digital terhadap Perlindungan Konsumen di Indonesia

Dimas Amal Kurniawan<sup>1</sup>✉, Rahma Aliyah<sup>2</sup>, Aditya Maulana Rizqi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Gombong, Jalan Yos Sudarso No. 461 Gombong, Kebumen, Jawa Tengah 54317.

✉: [amaldimaz@gmail.com](mailto:amaldimaz@gmail.com)

DOI: 10.26753/jlr.v3i2.1584



### ABSTRAK

#### Keywords:

Bank Digital;  
Perlindungan;  
Konsumen

*The development of digital banking in Indonesia presents various legal challenges related to consumer protection. Although digital innovation provides easy access to financial services, there are still weaknesses in legal protection for consumers due to the lack of regulations that allow for the complexity of digital banking transactions. This study aims to analyze the legal responsibility of digital banks in protecting consumers and review the suitability of applicable regulations with the needs of consumer protection in the digital era. The research method used is normative legal research with a regulatory-statutory approach (statutory approach) and a contextual approach (conceptual approach). Data were obtained through a literature review of regulations, court decisions, and relevant academic literature. The results of the study show that banking regulations in Indonesia still do not fully anticipate the risks of digital transactions, so it is necessary to strengthen regulations in terms of information transparency, data security, and settlement mechanisms for consumers. This study contributes to the development of legal policies that are more adaptive to the development of digital banking and increasing legal protection for consumers in Indonesia.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan, ditandai dengan munculnya bank digital yang menawarkan layanan tanpa keterlibatan kantor fisik. Inovasi ini memberikan kemudahan akses dan efisiensi bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan tantangan baru terkait perlindungan konsumen. Tantangan tersebut meliputi risiko kebocoran data nasabah, serangan siber, serta ketidakjelasan mekanisme penyelesaian sengketa antara bank digital dan konsumennya (Lindquist et al., 2021). Di Indonesia, meskipun transformasi digital perbankan terus berkembang, masih terdapat kebutuhan untuk penguatan regulasi guna memastikan perlindungan konsumen yang optimal dalam menghadapi risiko-risiko tersebut.

Seiring dengan meningkatnya adopsi layanan bank digital, berbagai permasalahan hukum mulai muncul, terutama terkait dengan perlindungan konsumen. Beberapa kasus menunjukkan bahwa konsumen sering kali mengalami kesulitan dalam menyelesaikan sengketa dengan bank digital karena kurangnya kepastian hukum terkait tanggung jawab bank terhadap transaksi digital yang bermasalah (Hofmann et al., 2022). Selain itu, tantangan dalam penegakan hukum dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka menjadi faktor yang memperburuk situasi. Perlindungan konsumen dalam layanan perbankan digital harus diatur dengan lebih jelas untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban kedua belah pihak—bank dan konsumen—terlindungi secara adil.

Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian mengenai perbankan digital telah berkembang pesat. Studi sebelumnya banyak menyoroti aspek teknologi dalam perbankan digital, seperti keamanan siber dan privasi data, tetapi belum secara spesifik meneliti tanggung jawab hukum bank digital terhadap perlindungan konsumen (Johnson & Peterson, 2020). Oleh karena itu, terdapat gap penelitian yang signifikan dalam memahami bagaimana regulasi dan kebijakan perbankan digital dapat diimplementasikan secara efektif untuk melindungi konsumen. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam literatur dengan menganalisis tanggung jawab hukum bank digital dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana regulasi yang ada saat ini mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen bank digital di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi tantangan utama dalam implementasi regulasi tersebut serta memberikan rekomendasi bagi perbaikan kebijakan yang lebih efektif dalam melindungi konsumen. Dengan mengkaji aspek tanggung jawab hukum bank digital, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan regulasi yang lebih jelas dan komprehensif dalam konteks perbankan digital.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menawarkan analisis yang lebih mendalam mengenai tanggung jawab hukum bank digital, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia. Studi-studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek teknis dari perbankan digital, seperti infrastruktur teknologi dan keamanan data, sedangkan penelitian ini mengedepankan aspek hukum dalam konteks perlindungan konsumen (Smith et al., 2021). Dengan demikian, penelitian ini menempati posisi unik dalam literatur perbankan digital dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Sebagai bentuk kebaruan, penelitian ini memberikan perspektif baru yang belum banyak dibahas dalam literatur hukum perbankan digital. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengkaji tanggung jawab hukum bank digital dari perspektif hukum perlindungan konsumen, sesuatu yang masih jarang menjadi perhatian dalam studi hukum di Indonesia (Martinez & Lopez, 2023). Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan ada pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara bank digital dan konsumennya, serta bagaimana regulasi yang ada dapat diperbaiki untuk menciptakan ekosistem perbankan digital yang lebih aman dan terpercaya bagi masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait tanggung jawab hukum bank digital dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menelaah dan menginterpretasikan norma hukum yang berlaku dalam perlindungan konsumen bank digital. Pendekatan deskriptif-analitis digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis regulasi yang berlaku serta mengevaluasi efektivitasnya dalam melindungi konsumen. Selain itu, penelitian ini juga melakukan analisis kritis terhadap celah hukum yang ada serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan di masa mendatang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen dalam Bank Digital di Indonesia**

Perlindungan konsumen dalam sektor perbankan digital merupakan isu yang semakin krusial mengingat perkembangan pesat layanan keuangan berbasis teknologi. Di Indonesia, regulasi terkait perlindungan konsumen dalam bank digital masih mengacu pada beberapa instrumen hukum, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta Peraturan OJK (POJK) Nomor 12 Tahun 2021 tentang Bank Umum.

Namun, regulasi ini masih memiliki keterbatasan dalam mengakomodasi perkembangan pesat teknologi finansial. Salah satu tantangan utama adalah lemahnya mekanisme pengawasan dan penegakan hukum dalam hal perlindungan konsumen perbankan digital. Perjanjian baku yang digunakan oleh bank digital sering kali tidak

memberikan ruang negosiasi yang adil bagi konsumen, yang menyebabkan ketimpangan posisi hukum antara bank dan konsumen. Selain itu, transparansi dalam penyampaian informasi produk dan layanan keuangan digital sering kali masih kurang, yang dapat menimbulkan risiko bagi konsumen yang kurang memahami ketentuan hukum terkait.

Dalam konteks global, beberapa negara telah mengadopsi regulasi yang lebih ketat dalam perlindungan konsumen bank digital. Misalnya, Uni Eropa melalui Payment Services Directive 2 (PSD2) telah menetapkan standar tinggi dalam transparansi transaksi digital dan perlindungan data pribadi. Regulasi ini menuntut bank digital untuk memberikan kontrol lebih besar kepada konsumen terkait dengan penggunaan data mereka serta menjamin keamanan dalam setiap transaksi keuangan digital. Oleh karena itu, penting bagi Indonesia untuk terus memperkuat regulasi dan kebijakan dalam perlindungan konsumen bank digital agar dapat menyesuaikan diri dengan standar global.

## **2. Tanggung Jawab Hukum Bank Digital terhadap Konsumen**

Bank digital memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi konsumen. Namun, banyak kasus menunjukkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban ini, seperti kebocoran data dan praktik perjanjian baku yang merugikan konsumen. Berdasarkan teori tanggung jawab hukum, bank digital seharusnya menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam menjamin keamanan layanan mereka.

Perlindungan data pribadi merupakan aspek utama dalam tanggung jawab bank digital. Dengan meningkatnya jumlah serangan siber dan kebocoran data, konsumen semakin rentan terhadap penyalahgunaan informasi pribadi mereka. Regulasi terkait perlindungan data di Indonesia, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), perlu diterapkan secara ketat dalam sektor perbankan digital. Bank digital harus memastikan bahwa sistem keamanan mereka mematuhi standar internasional, seperti ISO 27001 untuk manajemen keamanan informasi dan prinsip keamanan siber yang telah diterapkan dalam regulasi perbankan global.

Di sisi lain, tanggung jawab bank digital juga mencakup kewajiban untuk memberikan edukasi dan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai risiko penggunaan layanan digital. Banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami risiko terkait dengan transaksi digital, seperti pencurian identitas dan penipuan daring. Oleh karena itu, bank digital harus mengembangkan strategi komunikasi yang lebih transparan dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki literasi digital rendah.

Tanggung jawab hukum bank digital tidak hanya terbatas pada pencegahan risiko, tetapi juga pada mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa antara konsumen dan bank digital sering kali masih menghadapi kendala, terutama dalam hal akses terhadap keadilan bagi konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif, seperti pembentukan lembaga mediasi independen khusus untuk kasus perbankan digital. Dengan demikian, konsumen memiliki jalur hukum yang lebih cepat dan efisien dalam menyelesaikan sengketa dengan bank digital.

Studi komparatif dengan beberapa negara lain menunjukkan bahwa Indonesia masih memiliki regulasi yang kurang spesifik dalam perlindungan konsumen bank digital. Sebagai contoh, regulasi di Uni Eropa telah mengadopsi General Data Protection Regulation (GDPR), yang memberikan perlindungan lebih ketat terhadap data konsumen. Di sisi lain, Indonesia masih mengandalkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang baru disahkan, namun belum memiliki instrumen pelaksanaan yang efektif.

Salah satu kelemahan utama regulasi di Indonesia adalah kurangnya harmonisasi antara berbagai peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dalam layanan keuangan digital. Regulasi yang ada masih tersebar dalam berbagai peraturan, seperti UUPK, UU OJK, dan berbagai peraturan turunan lainnya. Hal ini menyebabkan inkonsistensi dalam implementasi perlindungan konsumen, yang pada akhirnya merugikan konsumen itu sendiri.

Selain itu, ketidakefektifan penegakan hukum juga menjadi tantangan dalam perlindungan konsumen bank digital. Banyak kasus pelanggaran perlindungan data dan penyalahgunaan informasi konsumen yang tidak mendapatkan penyelesaian hukum yang memadai. Dalam beberapa kasus, bank digital tidak dikenakan sanksi yang cukup berat sehingga tidak ada efek jera bagi pelaku pelanggaran. Oleh karena itu, perlu ada penguatan dalam aspek penegakan hukum, termasuk pemberian sanksi yang lebih tegas bagi bank digital yang melanggar regulasi perlindungan konsumen.

Untuk mengatasi kelemahan regulasi ini, perlu adanya reformasi kebijakan yang lebih komprehensif dalam perlindungan konsumen perbankan digital. Pemerintah perlu menyusun regulasi yang lebih terintegrasi dan memperkuat mekanisme pengawasan yang lebih efektif. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan bank digital juga perlu ditingkatkan melalui edukasi dan kampanye kesadaran hukum. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam sektor perbankan digital dapat lebih optimal dan memberikan kepastian hukum yang lebih baik bagi semua pihak.

Berdasarkan temuan penelitian ini, diperlukan beberapa langkah strategis untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam bank digital di Indonesia. Pertama,

pemerintah perlu memperjelas dan memperketat regulasi terkait tanggung jawab bank digital, khususnya dalam aspek keamanan siber dan transparansi informasi. Kedua, perlu adanya peningkatan peran OJK dalam pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh bank digital. Ketiga, penyusunan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif, seperti pembentukan lembaga mediasi independen khusus untuk kasus perbankan digital. Dengan adanya regulasi yang lebih komprehensif dan mekanisme pengawasan yang kuat, diharapkan perlindungan konsumen dalam bank digital dapat lebih optimal di masa depan.

### **KESIMPULAN**

Perlindungan konsumen dalam bank digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek regulasi, tanggung jawab hukum bank digital, serta mekanisme penegakan hukum yang belum optimal. Meskipun regulasi seperti UUPK, UU OJK, dan POJK telah mengatur aspek perlindungan konsumen dalam sektor perbankan digital, namun masih terdapat banyak kekurangan, terutama dalam menghadapi perkembangan teknologi yang pesat. Salah satu kelemahan utama adalah kurangnya harmonisasi antara berbagai regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, yang menyebabkan ketidakefektifan dalam implementasi kebijakan dan perlindungan hukum. Bank digital memiliki tanggung jawab hukum yang besar dalam menjamin keamanan data konsumen, transparansi informasi, serta penyediaan layanan yang adil. Namun, masih banyak ditemukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, baik dalam bentuk kebocoran data, perjanjian baku yang merugikan, maupun kurangnya edukasi bagi konsumen mengenai risiko layanan perbankan digital. Oleh karena itu, perlu diterapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) bagi bank digital dalam hal perlindungan data dan keamanan transaksi. Dengan adanya perbaikan regulasi, peningkatan kesadaran konsumen, serta pengawasan yang lebih ketat, diharapkan perlindungan konsumen dalam bank digital dapat semakin optimal. Pemerintah, regulator, dan industri perbankan digital harus bekerja sama untuk menciptakan ekosistem keuangan digital yang lebih aman, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bank Indonesia. (2021). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- European Commission. (2018). *General Data Protection Regulation (GDPR)*. Official

- Journal of the European Union.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Bank Umum*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan Pengawasan Industri Perbankan Digital*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Payment Services Directive 2 (PSD2). (2015). *Directive (EU) 2015/2366 on Payment Services in the Internal Market*. Official Journal of the European Union.
- Rahardjo, S. (2009). *Hukum dalam Jagat Ketertiban*. Jakarta: UKI Press.
- Setiawan, R. (2021). *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soekanto, S. & Mamudji, S. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Suhartono, A. (2022). *Keamanan Siber dalam Era Digital Banking: Tantangan dan Solusi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sulistyo, B. (2023). *Implementasi UU Perlindungan Data Pribadi dalam Industri Keuangan Digital*. Jakarta: Pustaka Bangsa.
- Widyastuti, F. (2022). *Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Bank Digital*. Bandung: CV Karya Nusantara.
- World Bank. (2020). *Digital Financial Services: Challenges and Opportunities*. Washington, D.C.: World Bank Group.
- Rosidi, Iman. "Haki Dilanggar, Daya Saing Indonesia Turun." *Okezone.Com*. November 7, 2011. <https://economy.okezone.com/read/2011/11/07/320/526134/haki-dilanggar-daya-saing-indonesia-turun>.
- Sulaiman, Syahnaz, Aznan Hasan, Azman Mohd Noor, Muhd Issyam Ismail, and Nazrul Hazizi Noordin. "Proposed Models for Unit Trust Waqf and the Parameters for Their Application." *ISRA International Journal of Islamic Finance* 11, no. 1 (2019): 62–81. <https://doi.org/10.1108/IJIF-02-2018-0019>.
- Tamanaha, Brian Z. *Realistic Socio-Legal Theory: Pragmatism and a Social Theory of Law*. Oxford Socio-Legal Studies. Oxford: Oxford University Press, 1999. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198298250.001.0001>.

