



# Perjalanan Upaya Kepastian Hukum dalam Memitigasi Risiko yang Timbul pada Transformasi Digital Perbankan

Agus Arya Bhanu Apta <sup>1)</sup>, Gunardi Lie <sup>2)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara,  
Jl. Letjen S. Parman No.1, RT.6/RW.16, Kota Jakarta Barat, Indonesia

[bhanuatfh@gmail.com](mailto:bhanuatfh@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[Gunardie.lie@fh.untar.ac.id](mailto:Gunardie.lie@fh.untar.ac.id) <sup>2)</sup>

## Abstrak

Transformasi digital didorong oleh pesatnya pertumbuhan teknologi informasi di beberapa bidang, termasuk perbankan. Pertumbuhan inklusi keuangan dan peningkatan efisiensi layanan adalah dua hasil yang baik dari perubahan ini. Di sisi lain, ada kesulitan tambahan yang ditimbulkan oleh digitalisasi, terutama yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen. Bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepastian hukum dalam mengurangi risiko yang terkait dengan digitalisasi di perbankan, penelitian ini bersifat normatif-empiris. Penelitian ini menggunakan metode statutory dan konseptual untuk mengetahui beberapa kaidah, antara lain UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, dan POJK No. 12 / POJK.03/2018, telah diberlakukan untuk mengontrol perlindungan hukum konsumen. Bentuk perlindungan preventif dan represif berbeda satu sama lain. Aturan yang ada tidak cukup; harus ada edukasi konsumen dan penyesuaian adaptif untuk mengikuti dinamika teknologi. Diyakini bahwa pengetatan aturan dan transformasi digital dalam industri perbankan dapat bekerja sama untuk mewujudkan kepercayaan, keamanan, dan manfaat ekonomi yang nyata bagi negara.

**Kata kunci:** Perbankan Digital, Perlindungan Hukum, Regulasi OJK, Risiko Digital, Transformasi Digital.

## Abstract

*Many industries, including banking, have undergone digital transformation as a result of the fast development of information technology. More people will have access to financial services and service efficiency will increase as a result of this change. On the other hand, it brings up some new problems, especially with regard to the legal safeguards that bank clients have. The goal of this normative-empirical legal study is to examine the level of confidence in preventing risks associated with digitalization in banking. The paper examines consumer protection laws, banking laws, and OJK Regulation No. 12/POJK.03/2018 from both a statutory and conceptual perspective, and it concludes that these laws control customer protection. There are both prophylactic and repressive components to the legal protection system. While current policies provide the groundwork, they must be continuously updated to accommodate technology advancements, and public education must be strengthened. In order to guarantee safety, trust, and a real contribution to national economic growth, the research found that strong laws are necessary to enable digital revolution in banking.*

**Key words:** Digital Banking, Legal Protection, OJK Regulation, Digital Risk, Digital Transformation.



## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi seperti Internet of Things (IoT), komputasi awan, kecerdasan buatan (AI), dan pembelajaran mesin telah membawa dunia ke dalam Revolusi Industri 4.0, yang dimungkinkan oleh kemajuannya yang secepat kilat. Secara bersamaan, beberapa aspek peradaban global, termasuk tenaga kerja, kegiatan ekonomi, dan cara hidup, telah diubah oleh kemajuan dan penemuan teknologi<sup>1</sup>. Selain itu, model bisnis berbasis digital baru telah muncul sebagai hasil dari peningkatan teknologi; model-model ini jauh lebih efisien dan inventif, dan mereka membawa kemungkinan dan kesulitan yang perlu ditangani dengan hati-hati.

Banyak bagian masyarakat telah beralih ke digital sebagai akibat dari Revolusi Industri Keempat. Tampaknya operasi komersial dan keuangan komunitas global menjadi lebih mengglobal sebagai akibat dari digitalisasi. Dengan munculnya perbankan online 24/7, bisnis di seluruh dunia berjuang untuk beradaptasi dengan tuntutan transformasi digital di sektor keuangan dan ekonomi jika mereka ingin tetap berbisnis<sup>2</sup>.

Kesiapan digital perusahaan menentukan tujuan yang akan dikejar selama transisi digitalnya. Artinya, bisnis yang peduli dengan kesiapan mereka untuk berkembang di era digital dan memasukkan ide dan teknologi baru ke dalam operasi mereka. Bisnis yang berinovasi dalam produk dan layanan mereka ke standar yang lebih tinggi dan yang mencari serta menerapkan model bisnis yang inovatif dan mengubah permainan adalah contoh utama dari tren ini. Bisnis yang dipimpin secara digital juga bertujuan untuk meningkatkan jaringan distribusi, mengenal pelanggan lebih baik melalui platform digital, dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>3</sup>

Bank-bank nasional didorong ke arah model Bank Digital sebagai hasil dari revolusi digital yang juga telah menjangkau industri perbankan. Inisiatif ini menghasilkan lembaga keuangan mutakhir yang juga sangat efisien dan efektif dalam memperluas akses layanan perbankan bagi banyak orang. Namun, bank harus fleksibel dan terbuka terhadap ide-ide baru untuk memenuhi tuntutan industri perbankan yang berkembang pesat. Perubahan ini terutama didorong oleh empat bidang teknologi informasi: pergeseran ekspektasi pelanggan, peningkatan data untuk meningkatkan produk dan layanan perbankan, kemitraan baru dengan teknologi besar dan perusahaan rintisan, dan kemunculan produk berbasis data<sup>4</sup>.

Otoritas Jasa Keuangan juga mendorong percepatan digital di sektor perbankan yang dilandasi dengan semangat dan cita-cita agar perbankan Indonesia bisa lebih bersaing, efisien, adaptif, dan kontributif bagi perekonomian nasional serta

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan", diakses melalui: [https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20\(LONG%20VERSION\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20(LONG%20VERSION).pdf).

<sup>2</sup> *Ibid*, diakses melalui: [https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20\(LONG%20VERSION\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20(LONG%20VERSION).pdf).

<sup>3</sup> Kristophorus H. & Rina Candra N. S., "Menyongsong Transformasi Digital", diakses melalui: [https://www.researchgate.net/profile/Kristophorus\\_Hadiono/publication/343135526\\_MENYONGSONG\\_TRANFORMASI\\_DIGITAL/links/5f183fd7a6fdcc9626a6a560/MENYONGSONG-TRANSFORMASI-DIGITAL.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kristophorus_Hadiono/publication/343135526_MENYONGSONG_TRANFORMASI_DIGITAL/links/5f183fd7a6fdcc9626a6a560/MENYONGSONG-TRANSFORMASI-DIGITAL.pdf).

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan", diakses melalui: [https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20\(LONG%20VERSION\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20(LONG%20VERSION).pdf).



memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat Indonesia. Transisi model bank konvensional ke bank yang berorientasi masa depan mendorong percepatan digitalisasi sektor perbankan, diantaranya melalui pembentukan bank digital, baik dengan mendirikan bank baru berbasis digital maupun mengubah bank yang sudah ada. Dengan demikian, Bank Badan Hukum Indonesia (BHI) yang menyatakan sebagai Bank Digital tidak hanya memedomani ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Bank Umum yang mengatur syarat-syarat Bank Digital, juga wajib mematuhi ketentuan-ketentuan lain yang relevan dengan model bisnis dan operasional Bank Digital serta menghindari penggunaan label “Bank Digital” sebagai *gimmick* semata<sup>5</sup>.

Membicarakan kembali mengenai tuntutan perubahan yang harus diaplikasikan oleh perbankan, hal ini berarti menuntut perbankan agar mendisrupsi operasional bank mulai dari prosedur, cara kerja, struktur organisasi, dan model berbisnis<sup>6</sup>. Jika perbankan berhasil mengaplikasikannya maka akan berdampak positif namun banyak juga tantangan besar yang menanti perbankan saat beradaptasi. Dampak positif digitalisasi bank dapat dilihat dari menurunnya biaya operasional, merupakan investasi jangka panjang, dan lain sebagainya.

Dibalik perjalanan inovatif digitalisasi perbankan yang berdampak positif bagi kehidupan masyarakat, tentunya timbul tantangan yang muncul dalam pengaplikasiannya. Hal ini dapat dilihat sebagai pengeluaran yang besar, kebutuhan akan inovasi produk dan layanan yang cepat, kebangkitan fintech sebagai alternatif layanan perbankan tradisional, dan kekhawatiran tentang keamanan dan eksploitasi data konsumen.<sup>7</sup> Oleh karena itu, agar transformasi digital perbankan berhasil dalam tujuannya—untuk menciptakan bank yang dapat bertahan, kompetitif, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian negara—sangat penting untuk memperketat undang-undang di sejumlah bidang.

Selanjutnya melalui artikel ini, diharapkan agar transformasi digital pada sektor perbankan dapat diaplikasikan dengan bijak bersamaan dengan regulasi yang kuat, berhasil adaptasi dalam melewati tantangan besar, dan bermanfaat bagi masyarakat luas serta berkontributif dalam perekonomian nasional.

Akhirnya, dengan memahami latar belakang dan konteks transformasi digital yang terjadi. Penulis berharap artikel ini dapat berkontribusi pada diskursus yang lebih luas mengenai transformasi digital pada sektor perbankan serta memberikan wawasan bagi generasi mendatang dalam beradaptasi menghadapi perkembangan yang dinamis di Indonesia.

## METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum normatif-empiris, yang mengkaji sistem norma dalam hukum dan bagaimana masyarakat menanggapi dan berinteraksi dengannya.<sup>8</sup> Berdasarkan pernyataan masalah dan pendapat Prof. Dr. Irwansyah, S. H., M. H., penelitian ini bercirikan deskriptif karena bertujuan untuk

<sup>5</sup> Lastuti A. & Tri Handayani, “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital”, diakses melalui: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/45256/22014>.

<sup>6</sup> Budi H. & Hanung E. A., “SDM Digital: Strategi Transformasi Bank Menjadi Bank Digital”, diakses melalui: <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAK/article/view/1481>.”

<sup>7</sup> Lastuti A. & Tri Handayani, “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital”, diakses melalui: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/45256/22014>.”

<sup>8</sup> Muhammad Syahrudin, S.T., M.H., *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*, (Riau: DOTPLUS Publisher, 2022), hal. 24.”



menjawab pertanyaan "apa", "mengapa", dan "bagaimana" dengan mendeskripsikan fenomena sosial yang diteliti melalui pengumpulan data yang relevan.<sup>9</sup> Berbagai metodologi hukum sering digunakan untuk mendukung kajian hukum normatif ini. Karena berusaha memahami undang-undang yang relevan dengan isu-isu yang dihadapi, penelitian ini mengambil pendekatan legislatif. Di sisi lain, pendekatan konseptual diperlukan untuk penelitian ini untuk memberikan analisis sudut pandang tentang bagaimana menyelesaikan masalah yang muncul dari fenomena sosial, dan itu didasarkan pada ide-ide hukum yang<sup>10</sup>.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Perjalanan Upaya Kepastian hukum dalam Memitigasi Risiko yang Timbul Akibat Digitalisasi Perbankan**

Pembahasan pertama dalam penelitian ini akan membahas bagaimana dampak yang ditimbulkan dari transformasi digital pada sektor keuangan khususnya dalam lingkup perbankan ditinjau dari segi hukum. Sebelum menelaah dalam konteks hukum, peneliti ingin menguraikan bagaimana dampak digitalisasi perbankan pada kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu, peneliti akan merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Farhah L.M., Ersi S., dan M. Iqbal F. (2024).

Farhah L.M., Ersi S., dan M. Iqbal F. (2024) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana digitalisasi layanan berdampak pada kepuasan nasabah di Bank Syariah Bandar Lampung sehingga penelitian tersebut dapat menjawab keinginan peneliti dalam menguraikan dampak digitalisasi perbankan pada kehidupan masyarakat. Penelitian tersebut dilakukan dengan cara survei terhadap 200 (dua ratus) nasabah, kemudian ditemukan lebih dari 60% nasabah menyatakan aplikasi perbankan mobile lebih mudah dan nyaman, terutama untuk transaksi keuangan dan cek saldo<sup>11</sup>.

Kemudian data yang didapat dari penelitian Farhah L.M., Ersi S., dan M. Iqbal F. (2024) menyatakan 75% nasabah sangat puas terhadap layanan digital bank, 45% menyatakan kepuasan terhadap kecepatan transaksi, dan 40% menyatakan kepuasan terhadap tingkat keamanan transaksi, sebagian besar nasabah juga menyatakan bahwa digitalisasi layanan mempermudah mereka dalam mengakses informasi produk dan layanan bank secara *real-time*<sup>12</sup>. Ditinjau dari penelitian tersebut maka dapat dikatakan pengadopsian digital pada perbankan nasional sudah baik. Namun dibalik dampak positif yang diciptakan pada digitalisasi perbankan, pasti terdapat risiko hukum yang ditimbulkan.

Transformasi digital pada sektor perbankan telah membawa dampak positif terhadap kehidupan masyarakat banyak, hal ini sesuai dengan tujuan yang tertuang pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menyatakan "*Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan*

<sup>9</sup> Prof. Dr. Irwansyah, S.H., M.H., *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2021), hal. 38."

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 133 & hal. 147."

<sup>11</sup> Farhah L.M., Ersi S., dan M. Iqbal F., "Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bandar Lampung", diakses melalui:  
<https://journal.unigres.ac.id/index.php/JurnalProHukum/article/view/2684/1960>."

<sup>12</sup> Farhah L.M., Ersi S., dan M. Iqbal F., "Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bandar Lampung", diakses melalui:  
<https://journal.unigres.ac.id/index.php/JurnalProHukum/article/view/2684/1960>."



*pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak*<sup>13</sup>.

Namun dibalik dampak positif dan tujuan yang hendak dicapai, tentu akan selalu berhadapan pada risiko hukum yang timbul. Kemajuan teknologi informasi yang mempercepat pengadopsian digital perbankan membuat risiko hukum yang semakin kompleks, seperti kekhawatiran keamanan siber dalam melindungi data nasabah yang saat ini tidak ada pada peraturan perundang-undangan definitif untuk memberikan jaminan kepastian hukum. Oleh sebab itu, risiko hukum ini perlu diperhatikan serta upaya penguatan regulasi yang dapat menjamin kepastian hukum dalam perjalanan transformasi digital perbankan nasional.

Perjalanan transformasi digital perbankan sangat memerlukan upaya penguatan regulasi yang dapat memitigasi risiko hukum yang timbul. Lalu apa saja regulasi yang sudah ada dalam upaya ini? Perlindungan untuk nasabah dalam bertransaksi digital bisa diklasifikasikan menjadi 2 (dua), oleh karena itu, langkah-langkah keamanan yang bersifat preventif dan koersif. Perlindungan preventif adalah tindakan legislatif yang bertujuan untuk melindungi konsumen selama transaksi digital atau saat mereka menggunakan layanan keuangan digital dengan menghindari situasi yang mungkin tidak diinginkan oleh pelanggan di masa mendatang. Perlindungan represif, oleh karena itu, adalah pembelaan pelanggan terhadap peristiwa yang tidak diinginkan yang merugikan konsumen, oleh karena itu diperlukan upaya penyelesaian permasalahan yang timbul tersebut agar sengketa yang ada dapat terselesaikan.

Sejumlah undang-undang, antara lain UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 12 / POJK.03/2018, telah disusun untuk sejalan dengan kemajuan digitalisasi di perbankan, menurut laporan tersebut. Menurut undang-undang perbankan, bank wajib memberikan perlindungan hukum tertentu untuk transaksi digital, antara lain sebagai berikut<sup>14</sup>:

1. Terus terang dan jujur kepada klien tentang potensi bahaya kerugian finansial;
2. Melindungi privasi informasi keuangan nasabah dan informasi identitas pribadi (PII) lainnya yang diberikan pada awal transaksi digital guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank; dan
3. Amanat Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) agar bank menjamin uang nasabah yang disimpan di bank melalui transaksi digital atau layanan perbankan digital.

Selain itu, bank tidak boleh mendiskriminasi salah satu nasabahnya. Selain itu, konsumen harus dapat menguji solusi perbankan digital dari beberapa bank sebelum berkomitmen untuk menggunakannya. Merupakan tanggung jawab bank untuk memberikan kompensasi kepada konsumen jika barang yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan kesepakatan. Harapannya ketentuan ini akan membuat konsumen merasa lebih aman saat menggunakan perbankan online.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 12 tahun 2018 mengatur secara rinci penerapan layanan perbankan digital oleh perbankan. Ini mencakup

<sup>13</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 4."

<sup>14</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7."



berbagai bidang, selain perlindungan yang diatur oleh undang-undang perlindungan konsumen.<sup>15</sup>:

1. Bank akan mematuhi prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dituangkan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur industri jasa keuangan.
2. Selain itu, bank harus memiliki sistem untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan pelanggan setiap saat, siang dan malam.

Sementara itu, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7 / PBI / 2005 mengatur tentang penyelesaian pengaduan nasabah dan upaya pengamanan nasabah dengan menggunakan taktik koersif untuk menjamin hak-haknya. Menurut peraturan Bank Indonesia tentang penanganan pengaduan nasabah, pengaduan didefinisikan sebagai " ketidakpuasan dari pihak nasabah yang dapat mengakibatkan kerugian finansial aktual atau terancam sebagai akibat dari tindakan atau kelambanan bank." Oleh karena itu, bank dituntut untuk memiliki proses formal untuk menerima, menganalisis, dan menyelesaikan pengaduan nasabah. Jumlah hari kerja maksimal untuk prosedur pengaduan yang akan diselesaikan adalah 20 hari, dengan potensi perpanjangan dalam kasus-kasus tertentu.

Selain aturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, Surat Edaran OJK Nomor 2 / SEOJK.07/2014 merinci bagaimana Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengharapkan penanganan pengaduan konsumen. Untuk mematuhi peraturan ini, bank harus mengambil pendekatan yang lebih proaktif dalam menangani kekhawatiran nasabah. Bank berkewajiban untuk meminta maaf dan memberikan kompensasi kepada konsumen jika terbukti kerugian mereka cukup besar akibat kesalahan bank. Kecuali jika OJK meminta sebaliknya atau konsumen memberikan persetujuannya, bank juga harus merahasiakan data nasabah saat memproses pengaduan.

Dalam menangani pengaduan konsumen, bank harus menjaga objektivitas dan kewajaran. Diperlukan tempat bagi pelanggan untuk mengungkapkan keluhan mereka secara rinci. Setiap orang yang terlibat dalam masalah ini, termasuk pihak ketiga mana pun, harus diberi kesempatan untuk menjelaskannya. Bank harus dengan cermat mendokumentasikan dan mencatat setiap langkah pemrosesan pengaduan ini.

Nasabah layanan perbankan digital di Indonesia dilindungi oleh sejumlah undang-undang menyeluruh yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia. Selain menguraikan tanggung jawab bank dalam memberikan layanan berkualitas tinggi, peraturan ini menjabarkan langkah-langkah yang harus diambil jika nasabah memiliki masalah atau keluhan. Layanan perbankan digital dirancang untuk membuat nasabah merasa lebih terlindungi, aman, dan nyaman ketika memiliki landasan hukum yang jelas.

Tujuan dari aturan ini adalah untuk menciptakan sistem keuangan yang kuat dan andal. Secara tidak langsung, bank membantu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan dengan menjaga uang nasabahnya. Pelanggan lebih cenderung tetap setia dan bahkan menyarankan bank tersebut kepada orang lain ketika mereka memiliki pengalaman positif dan merasa aman berbisnis dengan mereka. Di sisi lain, kepercayaan publik terhadap layanan

<sup>15</sup> Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, Pasal 21.



perbankan online mungkin terpuakul jika sejumlah besar klien kehilangan uang atau merasa diperlakukan tidak adil oleh bank.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Sesuai Peraturan No. 12 / POJK.03/2018 Otoritas Jasa Keuangan, layanan perbankan digital memungkinkan bank memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, praktis, dan mudah beradaptasi. Dengan mengamankan infrastruktur TI tertentu dan persyaratan manajemen risiko untuk bank, aturan tersebut menekankan pentingnya keamanan dan kepercayaan konsumen. Selanjutnya, lembaga keuangan harus membentuk departemen khusus untuk mengawasi manajemen layanan digital dan menjalankan strategi kolaborasi terbuka bersama dengan pihak lain.

Nasabah perbankan digital dilindungi undang-undang baik secara proaktif maupun reaktif, sesuai dengan sejumlah aturan dan regulasi, seperti undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang perbankan. Memberikan jaminan kepada pelanggan tentang privasi informasi pribadi mereka dan informasi tentang potensi bahaya merupakan bagian penting dari perlindungan pencegahan. Pada saat yang sama, perlindungan represif memiliki sistem untuk menangani keluhan konsumen tentang kerugian yang mereka timbulkan akibat penggunaan layanan digital. Sesuai aturan yang ditetapkan oleh OJK dan Bank Indonesia, lembaga keuangan harus menangani semua keluhan konsumen secara terbuka, jujur, dan kompeten.

### **Saran**

1. Lembaga keuangan harus meningkatkan kampanye edukasi pelanggan mereka untuk memberi tahu konsumen tentang bahaya transaksi digital dan langkah-langkah yang dapat mereka ambil untuk melindungi diri dari kejahatan dunia maya.
2. Untuk menjamin perlindungan konsumen yang lebih efektif dan menyeluruh, pemerintah dan badan pengatur harus memperbarui peraturan secara berkala untuk mencerminkan kemajuan teknologi digital, yang berkembang pesat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Peraturan Perundang-undangan:**

Indonesia, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 4.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, Pasal 21.

### **Buku:**

Muhammad Syahrudin, S.T., M.H., *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*, (Riau: DOTPLUS Publisher, 2022), hal. 24.



Prof. Dr. Irwansyah, S.H., M.H., *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2021), hal. 38.

**Artikel atau Jurnal:**

Otoritas Jasa Keuangan, "Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan", diakses melalui: [https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20\(LONG%20VERSION\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20(LONG%20VERSION).pdf).

Kristophorus H. & Rina Candra N. S., "Menyongsong Transformasi Digital", diakses melalui: [https://www.researchgate.net/profile/Kristophorus\\_Hadiono/publication/343135526\\_MENYONGSONG\\_TRANSFORMASI\\_DIGITAL/links/5f183fd7a6fdcc9626a6a560/MENYONGSONG-TRANSFORMASI-DIGITAL.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kristophorus_Hadiono/publication/343135526_MENYONGSONG_TRANSFORMASI_DIGITAL/links/5f183fd7a6fdcc9626a6a560/MENYONGSONG-TRANSFORMASI-DIGITAL.pdf).

Lastuti A. & Tri Handayani, "Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital", diakses melalui: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/45256/22014>.

Budi H. & Hanung E. A., "SDM Digital: Strategi Transformasi Bank Menjadi Bank Digital", diakses melalui: <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAK/article/view/1481>.

Farhah L.M., Ersi S., dan M. Iqbal F., "Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bandar Lampung", diakses melalui: <https://journal.unigres.ac.id/index.php/JurnalProHukum/article/view/2684/1960>.