

# PERLINDUNGAN HUKUM PERBANKAN TERHADAP KONSUMEN DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN *ELECTRONIC PAYMENT*

Ni Made Ferina Widyantika, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [ferinaaw123@gmail.com](mailto:ferinaaw123@gmail.com)  
Made Cinthya Puspita Shara, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [md\\_cinthyapuspita@unud.ac.id](mailto:md_cinthyapuspita@unud.ac.id)

## ABSTRAK

Studi ini bertujuan mengkaji kekurangan serta perlindungan peraturan hukum perbankan terhadap konsumen dalam penyelenggaraan layanan pembayaran elektronik (electronic payment). Studi ini memakai kajian hukum normative dengan suatu metode peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam implementasinya hukum perbankan berperan aktif terhadap perlindungan nasabah bank. Undang-Undang Nomor 11/12PBI/2009 terkait Uang Elektronik dijadikan alat petunjuk sebagai tata cara penyelenggaraan keamanan bank dan konsumen di dunia teknologi. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga berperan aktif dalam Penyelenggaraan Layanan Electronic Payment Oleh Bank Umum. Untuk mengatasi pengaruh negative, Bank Indonesia (BI) mempunyai peraturan yaitu, Peraturan BI Nomor 20/6/PBI/2018 Pasal 43 (2) c. Penyelesaian sengketa perbankan dapat diselesaikan melalui arbitrase, mediasi dan pengadilan niaga.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Electronic Payment, Layanan Perbankan.

## ABSTRACT

*This study purpose is to examine the shortcomings and protection of banking law regulations against consumers in the implementation of electronic payment services. This study uses normative legal research with an approach to applicable laws and regulations. In its implementation, banking law plays an active role in the protection of bank customers. Law Number 11/12PBI/2009 on Electronic Money is used as a tool of guidance as a procedure for organizing bank and consumer security in the world of technology. The Financial Services Authority (OJK) also plays an active role in the Implementation of Digital Banking Services by Commercial Banks. To overcome the negative impact, Bank Indonesia has a regulation, namely, IB Regulation Number 20/6/PBI/2018 Article 43 paragraph (2) c. Banking dispute resolution can be resolved through arbitration, mediation and commercial court.*

**Key Words:** Consumer Protection, Electronic Payment, Banking Services.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan IPTEK memberikan dampak secara signifikan terhadap kehidupan manusia. Manusia semakin mudah mendapatkan informasi dan melakukan tugas sehari-hari berkat inovasi yang lebih maju saat ini. Teknologi digunakan di setiap bagian kehidupan yang berubah dengan cepat. Tujuan dari pengembangan ini dimulai dengan infrastruktur dan peralatan yang semakin canggih untuk memenuhi dan menyederhanakan kebutuhan manusia. Tidak hanya kemajuan teknologi saja yang terjadi, namun perkembangan informasi dan komunikasi pun terjadi. Data, fakta,

dan gagasan kini dapat dipertukarkan cepat dan mudah, menjadikan komunikasi lebih efektif daripada sekadar mengirim dan menerima pesan.<sup>1</sup>

Revolusi industri merupakan sebuah fenomena 4.0 yang mengkolaborasikan teknologi *cyber* dan teknologi otomatisasi atau yang sering dikenal dengan sebutan "*Cyber Physical System*". Dengan hal ini, konsep penerapannya bersumber pada proses pengaplikasian teknologi informasi yang melibatkan berkurangnya tenaga manusia dalam pengerjaan di sektor industri. Pergeseran pertumbuhan industri saat ini lebih kearah digital. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terkhususnya internet membawa pengaruh besar pada manusia bahkan dunia. Masyarakat dalam menjalankan roda perekonomian dengan mudah dan sederhana. Dari revolusi tersebut dalam era industri dapat memberi perubahan serta dampak yang besar bagi masyarakat. Istilah *industry 4.0* pertama kali muncul di negara Jerman yang digunakan oleh pemerintah untuk konsep *industry* pada tahun 2011. Konsep ini dikembangkan sebagai bagian dari strategi pemerintah untuk memodernisasikan sektor yang bersifat manufaktur dalam menghadapi tantangan global yang berkembang di era teknologi serba digital.

Dengan terbitnya Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 terkait Pelayanan *Electronic Payment* atas Bank Umum, OJK semakin memajukan digitalisasi perbankan bagi konsumen. Menurut undang-undang ini, layanan perbankan digital merupakan servis yang menggunakan teknologi canggih untuk meningkatkan cara penggunaan data untuk melayani klien, menjadikannya lebih cepat dan mudah secara keseluruhan (*customer experience*). Hal ini dapat dilakukan dari nasabah langsung dalam mengakses layanan perbankan dengan kenyamanan *privacy* bagi pengguna.

Banyak pengguna yang sudah mulai mengembangkan fitur perbankan digital. Aplikasi yang digunakan bukan hanya untuk berinteraksi saja, akan tetapi dapat digunakan sebagai reservasi nomor antrean sebagai alat transaksi tabungan melalui mesin digital.<sup>2</sup> Perbankan menjadi lembaga keuangan yang strategis di penilaian negara terlebih penting Indonesia. Lembaga perbankan dalam hal ini diartikan menjadi penghubung antara pihak berkelebihan dana serta yang kekurangan dana. perbankan dijadikan sebagai lembaga keuangan yang berbasis bisnis dengan metode perdagangan.

Setelah melakukan pengamatan dan mengkaji penelitian lain yang memiliki pembahasan serupa dengan studi ini yang berjudul "*Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank*" yang ditulis oleh Lukmanul Hakim, terdapat suatu perbedaan yang di mana penelitian sebelumnya lebih fokus membahas mengenai penerapan sistem tersebut pada nasabah dalam hukum perbankan, perlindungan konsumen untuk pengguna layanan perbankan daring disorot.<sup>2</sup> Selain itu, terdapat penelitian yang berjudul "*Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik*" ditulis oleh Erwin Asmadi. Penelitian tersebut lebih menyoroti mengenai peraturan hukum

---

<sup>1</sup> Septiyati, Lusi, and Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, no. 1 (2019): 2. <sup>2</sup> Mutiasari, Annisa Indah. "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital." *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020): 32-33.

<sup>2</sup> Hakim, Lukmanul. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 3, no. 1 (2018)

terkait pemanfaatan aplikasi pembayaran digital (*E-Payment*).<sup>3</sup> Dengan demikian, penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Perbankan Terhadap Konsumen Dalam Penyelenggaraan Layanan *Electronic Payment*" adalah karya sastra yang dapat dijelaskan, mengandung unsur baru, dan menjadi tambahan segar bagi ilmu pengetahuan yang patut diterbitkan. Mayoritas e-commerce Indonesia menggunakan sistem pembayaran elektronik yang cukup user-friendly. Uang elektronik, rekening deposito, atau rekening penunjang fasilitas kredit adalah metode atau jenis yang digunakan. Masyarakat cukup tertarik dengan semua teknik tersebut. Ini karena mayoritas masyarakat Indonesia telah memiliki rekening bank dan sebagian besar dari mereka mengetahui atau memanfaatkan M-Banking atau layanan kredit lainnya yang biasanya disediakan oleh bank tradisional. Hasilnya, penggunaan sistem pembayaran elektronik lebih disukai konsumen.<sup>4</sup>

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, didapatkan isu yang perlu pembahasan lebih lanjut, antara lain:

1. Apakah terdapat kekurangan dalam peraturan hukum perbankan yang bersifat merugikan konsumen atas jasa layanan pembayaran elektronik (*electronic payment*)?
2. Bagaimana peran perlindungan hukum perbankan terhadap konsumen dalam transaksi pembayaran elektronik (*electronic payment*)?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Dalam penelitian ini, penting untuk menetapkan batasan materi agar fokus pada topik utama. Tujuannya adalah agar materi tidak menyimpang dan pembahasannya tersusun secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan dalam peraturan hukum perbankan yang bersifat merugikan konsumen atas jasa layanan pembayaran elektronik (*electronic payment*). Untuk mengetahui peran perlindungan hukum perbankan terhadap konsumen dalam transaksi pembayaran elektronik (*electronic payment*).

## 2. Metode Penelitian

Metode normatif digunakan oleh peneliti untuk mengkaji norma hukum secara jelas dan terinci, untuk memastikan ketiadaan multitafsir antar norma dan keberlakuan hukum yang tegas. Penulis mengadopsi metode ini berupa Undang-Undang Hukum Perbankan sebagai sebuah objek kajian. Teknik studi kepustakaan (*library research*) digunakan melibatkan penggalian dari berbagai sumber rujukan. Sumber literatur merupakan acuan penulis dalam mengkaji masalah yang diteliti. Menggunakan literatur berupa jurnal ilmiah, buku, dan artikel yang tersebar di internet terkait konsep pembahasan serupa. Dengan demikian, hasil penelitian

---

<sup>3</sup> Asmadi, Erwin. "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment)." *Doktrina: Journal of Law* 1, no. 2 (2018): 90-103.

<sup>4</sup> Permata, Sherlina, and Hendra Haryanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later." *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana* 4, no. 1 (2022): 34.

nantinya akan menjadi bahan bacaan atau sumber rujukan dan menghasilkan suatu bentuk kajian informasi yang bermanfaat bagi masyarakat.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Kekurangan dalam Peraturan Hukum Perbankan yang Bersifat Merugikan Konsumen atas Jasa Layanan Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment*)

Perbankan adalah sebuah lembaga pada sektor keuangan yang menjamin perekonomian di suatu negara. Organisasi ini dikenal sebagai perantara antara orang-orang yang mempunyai uang lebih dan orang-orang yang mempunyai uang lebih sedikit. Untuk memenuhi kebutuhan keuangan semua kekuatan ekonomi saat ini, lembaga perbankan menyediakan berbagai layanan serta kegiatan kredit kepada masyarakat. Dua operasi perbankan yang paling signifikan adalah pendanaan dan pinjaman, yang mencakup pengumpulan dan distribusi uang selain menawarkan layanan tambahan.

Sebuah kajian penelitian lain yang memiliki pembahasan serupa dengan studi ini yang berjudul "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Sistem *Online Payment Point Bank*" yang ditulis oleh Lukmanul Hakim, menjelaskan bahwa karakter hukum biasanya merupakan hukum yang klasik berarti, hal ini berkarakter memelihara serta melindungi masyarakat, kaitannya dengan perbankan yaitu untuk mengatur keseluruhan dari kegiatan mengenai bank nasional yang dilandaskan sesuai UU No. 7 Th. 1992 perubahan atas UU 10 Th, 1998 terkait Perbankan.<sup>5</sup> Selain itu, terdapat penelitian yang berjudul "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik" ditulis oleh Erwin Asmadi. Penelitian tersebut lebih menyoroti mengenai aturan hukum terkait pemanfaatan aplikasi pembayaran digital (*E-Payment*).<sup>7</sup> Dengan demikian, penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Perbankan Terhadap Konsumen Dalam Penyelenggaraan Layanan *Electronic Payment*" merupakan suatu penulisan dengan isi kekurangan dalam pengaturan hukum perbankan yang bersifat merugikan konsumen atas jasa layanan pembayaran elektronik (*electronic payment*).

Struktur perbankan yang digunakan Indonesia yaitu, *dual banking system*. Artinya, perbankan dapat digunakan menjadi dua sistem antara lain, Perbankan konvensional dan Syariah, yang diatur secara berkesinambungan melalui perundang-undangan, diklasifikasikan secara berbeda yakni:

- 1) Bank Konvensional
  - Bank konvensional/ sektor keuangan konvensional (*Islamic Window*)
  - Lembaga keuangan mikro
- 2) Bank Syariah
  - Lembaga Keuangan islam

Institusi Keuangan syaria  
Sesuai Peraturan Perbankan Syariah No. 21 Th. 2008, Bank konvensional beroperasi sesuai dengan praktik konvensional atau tradisional yang terdapat dua jenis:

- 1) Bank Konvensional  
Dapat diartikan bahwa bank ini menyediakan layanan untuk proses transaksi.
- 2) Lembaga Keuangan Mikro  
Bahwa aktivitas tersebut tidak mencakup layanan transaksi.

<sup>5</sup> Hakim, Lukmanul. *Op. cit.*, 106.

<sup>7</sup> Asmadi, Erwin. *Op.cit.*, 93.

Dan Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Terdapat dua jenis Bank Syariah di antaranya:

- 1) Bank Umum Syariah  
Diartikan bahwa dalam suatu kegiatannya dapat memberikan jasa transaksi.
- 2) Institusi Keuangan Syariah  
Bahwa dari aktivitasnya tidak mencakup layanan transaksi.<sup>6</sup>

Dengan dibuatnya Undang-Undang Perbankan Syariah, maka bank konvensional memiliki Unit Usaha Syariah. Bank konvensional berfungsi sebagai kantor utama dan dalam pelaksanaannya menggunakan prinsip syariah dan sekaligus menjadi kantor cabang unit syariah. Awal mula Unit Usaha Syariah beranjak pada Pasal 6 huruf m dalam UU No. 10 Th. 1998 terkait Perubahan atas UU No. 7 Th. 1992 terkait Perbankan, mengamanatkan bahwa bank umum sebagai penyedia dan pelaksana kegiatan usaha konvensional dengan prinsip syariah sebagai berikut:

- 1) Pendirian kantor cabang;
- 2) Perubahan kantor cabang.

Bank umum berdasarkan pada prinsip syariah tidak melakukan kegiatan usaha bank secara konvensional yaitu:

- 1) Layanan bank sesuai hukum Islam.
- 2) Pembentukan dan fungsi Dewan Pengawas Syariah.
- 3) Syarat pembukaan cabang baru.

Dalam hal ini negara Indonesia dengan perkembangan teknologi pendirian bank konvensional harus didasarkan melalui prinsip bank syariah. Perkembangan suatu teknologi yang cukup signifikan akan berdampak dan menimbulkan kondisi buruk. Sehingga kebijakan fiskal serta moneter dibutuhkan dalam menyelamatkan suatu perekonomian. Sebagai upayanya DPR membentuk OJK. Hal ini bertujuan untuk menjaga kebutuhan customer di sektor keuangan. Penjagaan tersebut terarah secara eksplisit dan ditunjukkan pada Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, OJK menciptakan suatu perlindungan dan pemberdayaan konsumen yang andal, serta menyadarkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan terhadap konsumen, hal tersebut tentu akan memberi kepercayaan penuh pada sektor jasa keuangan yang ada. Perlindungan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat memberi dampak yang positif bagi konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa atas pengaduan konsumen dengan kerugiannya, maka hukumlah yang akan membela, tentu perlindungan ini akan meminimalisir adanya kerugian.<sup>7</sup> Pemanfaatan layanan pembayaran digital melalui berbagai teknologi, seperti QR Codes, oleh masyarakat modern telah menyebabkan pesatnya perkembangan sistem pembayaran elektronik seiring dengan kemajuan teknologi. Untuk mendorong dan memperluas perekonomian nasional, digitalisasi pembayaran elektronik harus dilaksanakan dengan tujuan menggabungkan keuangan negara dan ekonomi digital.<sup>8</sup>

Dalam penggunaan pembayaran elektronik (*electronic payment*) yang merupakan aplikasi ciptaan manusia, hal ini tentu saja memiliki beberapa kelemahan. Adapun masalah yang akan timbul yaitu, apabila aplikasi tersebut disalahgunakan oleh pihak

---

<sup>6</sup> Usanti, P. Trisadini, Shomad Abd *Hukum Perbankan* (Jakarta, Fajar Interpratama Mandiri, 2016), 1-3.

<sup>7</sup> Hakim, Lukmanul. *Op. cit.*, 108.

<sup>8</sup> Lestari, Eka Ayu Purnama. "Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis Qr-Code dalam ECommerce." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* 4, no. 1 (2020): 31.

yang tidak berwenang. Para nasabah atau konsumen sangat besar kemungkinannya dalam mendukung adanya layanan pembayaran berbasis elektronik (*electronic payment*). Akan tetapi, sering terjadinya suatu pelanggaran atau kejahatan yang dialami oleh konsumen dalam penggunaan aplikasi perbankan, sehingga hal ini dapat memberi dampak negatif bagi pihak nasabah yang pernah dirugikan pada pihak yang tidak berwenang. Perlindungan hukum yang timbul Kekurangan dalam peraturan hukum perbankan yang bersifat merugikan konsumen atas jasa layanan pembayaran elektronik saat ini masih belum terlihat secara jelas namun, alangkah baiknya keamanan data konsumen dalam aplikasi pembayaran elektronik lebih ditingkatkan lagi, tujuan dari hal tersebut akan mengurangi adanya penipuan dan pelanggaran hukum lainnya.

### 3.2. Peran Perlindungan Hukum Perbankan Terhadap Konsumen dalam Transaksi Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment*)

Struktur perekonomian yang baik tentu bergantung pada sistem perdagangan yang baik pula, oleh karena itu masyarakat membutuhkan sebuah peraturan hukum agar terdapat jaminan kepastian dari perdagangan tersebut dengan kaidah-kaidah hukum yang berlaku. Keadaan perekonomian yang rumit akan menimbulkan sebuah persaingan yang tidak sehat dalam berbisnis. Hal ini tentu saja memunculkan adanya suatu konflik para pihak. Dalam hal ini perbankan memiliki peran penting dalam mengatur perekonomian masyarakat.

Pembahasan serupa dengan studi ini yang berjudul "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Sistem *Online Payment Point Bank*" menjelaskan bahwa kedudukan hukum antara bank dengan nasabah memberikan perantara bagi para pihak yang membutuhkan jasa maupun produk yang menimbulkan suatu interaksi intensif antara bank dan nasabah.<sup>9</sup> Selain itu, terdapat penelitian yang berjudul "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (*Elektronic Payment*)" Dijelaskan bahwa mengenai pembayaran online telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 untuk transaksi elektronik. Para pihak diharuskan mempunyai referensi ketentuan hukum yang akan menjamin hak hak kewajiban masingmasing.<sup>10</sup> Begitu pula dengan penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Perbankan terhadap Konsumen dalam Penyelenggaraan Layanan *Electronic Payment*" merupakan suatu penulisan yang berisikan mengenai peran perlindungan hukum perbankan terhadap konsumen dalam transaksi pembayaran elektronik (*electronic payment*) di era digital dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang relevan digunakan.

Konsolidasi selalu berkaitan dengan adanya peraturan baru. Sesederhana apapun peraturannya akan memerlukan waktu dalam penerapannya berdasarkan teknologi yang menyangkut tentang kebutuhan konsumen.<sup>11</sup> Hubungan kepastian hukum perbankan dengan perlindungan konsumen sangat erat kaitannya. Artinya bahwa hukum perbankan sebagai objek peraturan bank dalam melindungi nasabah sebagai konsumennya. Dengan demikian, kebijakan yang dikeluarkan harus bersifat komprehensif, transparansi, akuntabel, serta memiliki kepastian hukum yang baik terhadap konsumen.

---

<sup>9</sup> Hakim Lukmanul. *Op.cit.*, 109.

<sup>10</sup> Asmadi, Erwin. *Op.cit.*, 100.

<sup>11</sup> MM, Krisna Wijaya. Analisis Kebijakan Perbankan Nasional (Jakarta, PT Alex Media Komputindo, 2010). h. 105.

Menurut pendapat dari Philipus M. Hadjin perlindungan hukum dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

- 1) Perlindungan hukum preventif  
Perlindungan ini memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyuarakan keberatan mereka berdasarkan pendapat pribadi. Hal ini bertujuan untuk mencegah sebuah permasalahan atau sengketa yang besar.
- 2) Perlindungan hukum represif  
Perlindungan ini mengartikan bahwa berfungsi untuk menyelesaikan sengketa dikemudian hari.

Bank Indonesia memiliki ketentuan terkait pembayaran elektronik atau uang elektronik yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 untuk mengantisipasi dampak yang tidak diinginkan. Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf c, aturan ini mengatur tentang ganti rugi kerugian finansial pengguna dan menjelaskan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Kalaupun ada tata cara penggantian kartu dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, bukan karena ada yang ceroboh; melainkan karena kejadian tak terduga seperti perampokan dan kemalangan lainnya.<sup>12</sup>

Pada bagian penjelasan Undang-Undang Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Uang Elektronik) disebutkan bahwa "Mengingat Fungsi Uang Elektronik sama dengan uang, maka tujuannya adalah untuk menjaga Pemegang, menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran Uang Elektronik. perangkat, dan memajukan Bank Indonesia menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Bank dan Lembaga Selain Bank dalam rangka penyelenggaraan uang elektronik guna memenuhi tanggung jawab Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas moneter. Selain itu, Bank Indonesia juga menerapkan pembatasan terhadap Uang Elektronik, seperti Uang Elektronik, jumlah maksimum yang dapat dipertahankan di sana dan penggunaan pedoman kenali nasabah Anda, untuk membantu upaya pemerintah menghentikan pendanaan teroris dan pencucian uang. *Know Your Customer* dapat diartikan bahwa adanya sebuah aturan yang digunakan oleh jasa keuangan perbankan untuk mengetahui kemampuan nasabah. Dengan demikian, hukum mempunyai fungsi untuk memantau segala transaksi nasabah atau pelaporan nasabah yang bersifat mencurigakan.

Pasal 8B Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pembinaan dan Penguatan Sektor Keuangan pada bagian penjelasannya berbunyi: "Debitur yang merupakan Bank, Perusahaan Efek, Bursa Efek, Penyelenggara Pasar Alternatif, Lembaga Kliring dan Penjaminan, Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian, Penyelenggara Dana Perlindungan Pemodal, Lembaga Pendanaan Efek, Lembaga Penilai Harga Efek, Perusahaan Asuransi, Perusahaan adalah satu-satunya pihak yang berwenang mengajukan permohonan pernyataan pailit dan/atau izin penundaan kewajiban pembayaran utang." Sepanjang pembubaran dan/atau kepailitan tidak diatur berbeda dengan peraturan perundang-undangan lainnya, asuransi syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah, dana pensiun, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan, lembaga keuangan mikro, dan penyelenggara sistem elektronik yang memfasilitasi penghimpunan dana masyarakat. melalui penawaran efek, penyedia jasa pendanaan bersama berbasis teknologi informasi, atau

---

<sup>12</sup> Susanti, Ni Desak Made Eri, Ida Bagus Putra Atmadja, and AA Sagung Wiratni Darmadi. "Perlindungan Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai." *Jurnal Kertha Semaya* 7, no. 11 (2019). h. 4.

peraturan terdaftar lainnya dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan." Dapat dibayangkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan merupakan entitas yang berwenang untuk mengajukan permohonan mengenai industri perbankan dan topik terkait lainnya.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dalam hak melindungi nasabah ditunjukkan pada Pasal 37 ayat (2) menyatakan bahwa "Pembentukan lembaga penjamin simpanan diperlukan dalam melindungi nasabah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada bank." Dan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan ditunjukkan pada bagian pokok penjelasan bahwa perlindungan yang diberikan oleh perbankan dengan nasabahnya yaitu, menggunakan prinsip kehati-hatian serta pemenuhan syarat bank. Selain itu, pengaturan perlindungan hukum perbankan berkaitan dengan Undang-Undang Informasi dan Teknologi Elektronik. Pada Pasal 52 ayat (3) dan (4) menyatakan bahwa lembaga perbankan dalam mengatasi pelanggaran hukumnya akan Diancam dengan pidana tambahan dua pertiga dari ancaman pidana pokok, sesuai Pasal 27 hingga Pasal 27, UU No. 11 Tahun 2008 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Pasal 43 ayat (2) menyatakan bahwa perlindungan akan dilakukan oleh penyidik pada Bidang teknologi informasi dan transaksi elektronik harus memperhatikan privasi, kerahasiaan, kelancaran layanan publik, dan integritas data, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pada Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa "Electronic transactions refer to agreements or legal relationships that are executed through the integration of computer-based electronic system networks and communication systems. *These transactions are further enabled by the existence of a worldwide computer network or the internet.*" A legal connection is any relationship that is governed by law and has legal ramifications, resulting in rights and obligations for two or more persons (legal subjects). In this instance, the right refers to the power or position that a person (holder) has to take action on anything that is the subject of his right in opposition to other individuals. On the other hand, an obligation is something that someone else has to do in order to get their rights or because they have legally acquired their rights. connection. Anything that can be utilized as the topic of legal relations that is valued, useful, and valuable to the subject of law is considered a legal object. In the meantime, anything that has legal authority (*rechtsbevoegdheid*) or can uphold their rights and obligations is considered a legal issue.). Secara garis besar hubungan hukum yang melibatkan kedua pihak menimbulkan perlindungan hak dan kewajiban, dan perlindungannya didapat dari hukum itu sendiri.<sup>13</sup>

Dengan demikian, peran perlindungan hukum perbankan terhadap konsumen dalam transaksi pembayaran elektronik (*electronic payment*) yaitu, pertama, menjamin keamanan dalam transaksi elektronik pada konsumen. Hal ini melibatkan adanya penentuan standar keamanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan elektronik. Kedua, mengatur tanggung jawab penyedia layanan pembayaran elektronik, hal ini mencakup kewajiban secara transparansi kepada konsumen melalui adanya kebijakan privasi dan risiko biaya. Selain itu, hukum bertanggung jawab atas penyedia layanan terkait pelanggaran hukum yang terjadi seperti penipuan maupun kehilangan dana. Ketiga, mendorong adanya transparansi antara pihak bank dan nasabah. Hal ini mencakup keputusan konsumen dapat membuat keputusan informan dalam melindungi haknya. Terakhir, mekanisme penyelesaian sengketa yang menyediakan

---

<sup>13</sup> Benuf, Kornelius, Siti Mahmudah, and Ery Agus Priyono. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DATA KONSUMEN FINANCIAL TECHNOLOGY DI INDONESIA: Indonesia." *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2019): 74-75.

akses kepada konsumen terhadap kasus pembayaran elektronik. Mekanisme ini berupa mediasi, arbitrase, atau pengadilan. Tujuan dari hal tersebut yaitu, memberikan jalan bagi konsumen untuk menyelesaikan perselisihan secara adil serta efektif.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penggunaan layanan pembayaran elektronik (*electronic payment*) terdapat perlindungan yang mengatur mengenai konsumen terhadap pelayanan perbankan. Hukum perbankan tidak dapat dikatakan bersifat merugikan konsumen atau nasabah dalam jasa layanan pembayaran elektronik (*electronic payment*), hal ini malah menguntungkan bagi konsumen yang hendak bekerja sama dengan pihak bank karena konsumen yang datang akan merasa mereka diuntungkan sebab adanya perlindungan baginya. Dapat dikatakan rugi apabila terdapat pihak yang tidak berwenang hendak menyalahgunakan aplikasi pembayaran elektronik. Hukum perbankan berperan aktif dalam melindungi hak atas konsumen, jika terjadi pelanggaran hukum atas nasabah, maka hukum perbankan dapat melindungi dengan dikaitkannya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dana yang bersifat digital dapat ditunjukkan pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 terkait Uang Elektronik, yang secara keseluruhan mengatur mengenai tata cara penyelenggaraan, pengawasan, sanksi serta keamanan teknologi. Dalam mekanisme penyelesaian sengketa pembayaran elektronik (*electronic payment*) disediakan adanya akses terhadap kasus yang dihadapi berupa mediasi, arbitrase atau pengadilan niaga.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

Usanti, P. Trisadini, Shomad Abd. *Hukum Perbankan* (Jakarta, Fajar Interpratama Mandiri, 2016).

##### Jurnal:

Septiyati, Lusi, and Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, no. 1 (2019): 842-866.

Mutiasari, Annisa Indah. "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital." *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020).

Hakim, Lukmanul. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 3, no. 1 (2018).

Asmadi, Erwin. "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment)." *Doktrina: Journal of Law* 1, no. 2 (2018): 90-103.

Susanti, Ni Desak Made Eri, Ida Bagus Putra Atmadja, and AA Sagung Wiratni Darmadi. "Perlindungan Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai." *Jurnal Kertha Semaya* 7, no. 11 (2019).

- Lestari, Eka Ayu Purnama. "Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis Qr-Code dalam ECommerce." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* 4, no. 1 (2020): 28-36.
- Permata, Sherlina, and Hendra Haryanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later." *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana* 4, no. 1 (2022): 33-47.
- Benuf, Kornelius, Siti Mahmudah, and Ery Agus Priyono. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DATA KONSUMEN FINANCIAL TECHNOLOGY DI INDONESIA: Indonesia." *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2019): 145160.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Lembaran Negara Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Ekonomi Kreatif, Lembaran Negara Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6802
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Lembaran Negara Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6845
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952