



## Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah Di Indonesia Yang Berkepastian Hukum

Exy Ariandi<sup>1</sup>, Andika Wijaya<sup>2</sup>, Rizki Setyobowo Sangalang<sup>3</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Palangka Raya, Indonesia<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [exyariandi21@gmail.com](mailto:exyariandi21@gmail.com)

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 06 Januari 2026

### ABSTRACT

*The Financial Services Authority (OJK) regulations in Indonesia, specifically POJK No. 12/POJK.03/2021 regarding Commercial Banks, serve as the legal basis for the operation of Digital Banks in Indonesia. This regulation, grounded in Law No. 10 of 1998 amending Law No. 7 of 1992 on Banking, allows Digital Banks to operate without physical branches, creating a legal vacuum, especially when compared to Islamic Banks. While the definition of Digital Banks is not explicitly mentioned in the regulation, the protection of Digital Bank customers remains a significant concern. POJK No. 12/POJK.03/2018 emphasizes that Digital Banks, including those based on Sharia principles, must comply with the provisions applicable to Indonesian Legal Entity Banks (BHI). Therefore, it is important to adopt specific regulations (Lex Specialis) governing Digital Islamic Banks to ensure better protection for customers. This research encourages the need for more specific regulations to protect the customers of Digital Banks, particularly Digital Islamic Banks, in creating a safer, more transparent digital banking environment that aligns with Sharia principles and protects the interests of customers in Indonesia*

**Keyword:** Customers; Digital Islamic Banks; Legal Certainty; Legal Protection

### ABSTRAK

*Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia, khususnya POJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, menjadi dasar hukum bagi operasional Bank Digital di Indonesia. Regulasi ini, yang berlandaskan pada UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, memungkinkan Bank Digital beroperasi tanpa kantor fisik, namun menimbulkan kekosongan hukum terkait pengaturannya terlebih apabila dibandingkan dengan Bank Syariah. Walaupun definisi Bank Digital tidak dijelaskan secara spesifik dalam regulasi tersebut, perlindungan nasabah Bank Digital tetap menjadi perhatian penting. POJK No. 12/POJK.03/2018 menegaskan bahwa Bank Digital, termasuk yang berbasis prinsip syariah, harus mematuhi ketentuan yang berlaku untuk Bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI). Oleh karena itu, penting untuk mengadopsi peraturan khusus (Lex Specialis) yang mengatur Bank Digital Syariah agar perlindungan nasabah lebih terjamin. Penelitian ini mendorong perlunya peraturan yang lebih spesifik guna melindungi nasabah Bank Digital, khususnya Bank Digital Syariah, dalam menciptakan lingkungan perbankan digital yang lebih aman, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang melindungi kepentingan nasabah di Indonesia.*

**Kata Kunci:** Bank Syariah Digital, Kepastian Hukum, Nasabah, Perlindungan Hukum.

## PENDAHULUAN

Asal muasal kata "bank" berasal dari bahasa Italia, yaitu *banque* atau *banca*, yang berarti sebuah bangku. Pada masa Renaisans di Florence, bankir melakukan transaksi mereka dengan duduk di meja penukaran uang, yang berbeda dengan pekerjaan umumnya yang tidak memungkinkan seseorang untuk duduk sambil bekerja. Perbankan sendiri dimulai pada zaman Babylonia dan kemudian berkembang ke zaman Yunani kuno dan Romawi. Pada saat itu, fungsi utama bank hanyalah sebagai tempat tukar menukar uang. Seiring dengan perkembangan perdagangan dunia, perkembangan perbankan semakin pesat karena tidak terlepas dari perkembangan perdagangan. Awalnya, perdagangan hanya terbatas di daratan Eropa, namun kemudian menyebar ke Asia Barat. Aktivitas perbankan di Yunani pada masa ini lebih beragam dan maju dibandingkan dengan kegiatan usaha masyarakat lainnya. Wirausaha swasta mulai melaksanakan kegiatan yang sama dengan rumah ibadah dan usaha publik dalam melakukan transaksi keuangan (Maulidya & Afifah, 2021)

Bank memiliki peran yang penting dalam menggerakkan perekonomian sebuah negara, Indonesia merupakan negara yang sangat bergantung akan berdirinya sebuah bank dikarenakan bank merupakan gerbang dan jembatan masyarakat melakukan berbagai transaksi baik dalam penyelenggaraan system pembayaran, sumber utama dalam melakukan kredit dalam pencarian modal, kunci utama dalam melakukan bisnis maupun ekonomi, dan yang pasti digunakan nasabah untuk menyimpan uang. Bank di Indonesia sekarang hadir tidak hanya bank konvensional saja tetapi dikarenakan perkembangan zaman timbul adanya Bank Digital di Indonesia. Bank sebagai pilar utama institusi keuangan, mempunyai peran besar terhadap pembentukan ekosistem ekonomi baru yang diciptakan oleh transformasi digital ini. Karena itu bank perlu dan harus ikut bertransformasi (Prawira, 2021).

Keberlangsungan transformasi digital saat ini ialah sangatlah cepat sekaigus memberikan dampak terhadap segala sisi kehidupan. Transformasi digital adalah konsekuensi atas era Industri 4.0. Perubahan model bisnis, sekaligus perombakan ekosistem tentu dituntut lebih inovatif, kompleks dan dinamis (Berman, 2012). Adanya perubahan transformasi digital saat ini juga memberikan dampak secara signifikan bagi masyarakat, terlebih pada dunia bank. Bisnis perbankan dapat memunculkan system Bank Digital yang dengan mudah diakses tanpa harus melakukan transaksi datang langsung ke bank.

Bank Digital di artikan dalam pasal 1 angka 22 POJK Nomor 12/POJK.03/2021 Bank Digital adalah Bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP atau menggunakan kantor fisik terbatas. Bank Berbadan Hukum (Bank BHI) adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankannya dalam bentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan yang di atur dalam undang-undang. Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahawa terdapat 7 (tujuh) Bank Digital di Indonesia yaitu: MotionBanking dari MNC Bank (BABP), Bank Aladin (BANK), Jenius dari Bank BTPN, Wokee dari Bank KB Bukopin, Digibank milik Bank DBS, TMRW dari Bank UOB, Jago milik Bank Jago.

Dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi khususnya dibidang perbankan di era 4.0, kini Indonesia sedang di hadapkan di era Bank Digital dimana semua layanan dan fasilitas yang diberikan serba digital secara online. Dengan adanya Bank Digital membuat nasabah mudah dalam melakukan transaksi keuangan dan melakukan urusan perbankan dalam hitungan menit kapanpun dan dimanapun. Dalam melakukan transaksi bank nasabah tidak perlu menggunakan taller dan tidak membutuhkan lagi kantor-kantor cabang terdekat di masyarakat. Kriteria dari Bank Digital dimana dalam melakukan kegiatan bank harus sederhana, tanpa hambatan, dan nyaman. Sehingga nasabah Bank Digital tidak perlu lagi meluangkan waktu untuk datang ke cabang bank terdekat, nasabah bisa melakukan kegiatan dan mendekatkan diri ke orang-orang terdekat. Nasabah hanya perlu menggunakan *smartphone* dan koneksi internet untuk membuka rekening dan mengakses layanan keuangan lainnya dengan begitu Bank Digital diminati oleh banyak kalangan masyarakat. (Suharbi & Margono, 2022)

Perlindungan hukum bagi nasabah merupakan sesuatu yang sangat penting dalam peraturan bisnis, dengan adanya perlindungan secara hukum atau sevara legal akan menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pihak terkait pelindungan hukum seharusnya dijadikan sebagai upaya untuk menciptakan rasa aman bagi para nasabah bank. Kunci pokok perlindungan hukum antara nasabah dan bank diantaranya adalah dengan Lembaga keuangan maka nasabah akan berkembang dan akan memberi manfaat luas, jika tidak ada nasabah maka bank tidak bisa menjalankan aktifitas perbankannya (Farouk, 2001). Dengan minimnya aturan yang membahas mengenai perlindungan nasabah Bank Digital menjadi topik yang sangat penting untuk dibahas mengingat kemudian ini adalah perihal hubungan antara masyarakat dan pihak korporasi.

Untuk menelaah perbedaan antara Bank Digital dan Bank Konvensional yang memiliki mobile banking, maka dapat diperhatikan sebagai berikut:(Kurniawan, 2022)

- a) Tidak lagi memerlukan kantor cabang
- b) Bank Digital lebih dari sekedar aplikasi perbankan
- c) Berbasis biometric e-KTP Indonesia

Ada beberapa kasus terkait Bank Digital dan nasabahnya di Indonesia sebagaimana yang pernah diberitakan oleh CNN Indonesia bahwa telah didapati seorang nasabah Jenius Bank yang merupakan salah satu jenis Bank Digital di Indonesia kelihalang uang dalam tabungannya sebesar Rp.110.000.000,- (Seratus Sepuluh Juta Rupiah). Pada awalnya nasabah tersebut mendapatkan telpon yang mengatasmakan pihak Jenius Bank serta meminta nasabah untuk dapat mengganti kartu debit miliknya sebagai bagian adri kebijakan pihak bank yang dilakukan secara bertahap kepada nasabah-nasabahnya. Nasabah tersebut juga dikirimkan link agar kemudian dapat mengisi link tersebut. Tidak lama kemudian timbul rasa curiga dari nasabah tersebut sehingga kemudian melakukan pengecekan pada aplikasi Jenius Bank miliknya. Dan benar saja, aplikasi tersebut melalui akunnya tidak dapat diakses sehingga nasabah yang tadinya panik bergegas menghubungi pihak Bank Jenius yang ternyata pihak Jenius hanya dapat membantu untuk memblokir akun Jenius miliknya saja serta menyarankan untuk

dapat datang ke kantor cabang terdekat. Setelah dicek oleh nasabah tersebut, saldo yang ada di akun Bank Jenius miliknya hanya tersisa Rp.1 ,- (satu rupiah) saja dari kurang lebih jumlah awal seratus sepuluh juta. (Zulham, 2013)

Tidak hanya satu kasus, hal serupa juga dialami oleh nasabah dari Bank Jenius lainnya. Kerugian finansial berupa hilangnya uang milik nasabah tersebut sebesar Rp. 241.850.000 (dua ratus empat puluh satu juta delapan ratus lima puluh ribu rupiah) juga raup dan hilang setelah mendapat panggilan yang mengatasmakan sebagai Call Center Jenius Bank. Setelah mengisi link yang dikirimkan maka nasabah tersebut harus kehilangan uang tabungannya. Pihak Jenius Bank melalui kantor cabang Jakarta bahkan tidak bisa memberikan ganti kerugian dikarenakan data-data tersebut berasal dari kelalaian langsung nasabah yang mengalami kehilangan uang (Sumber: Bisnis Tempo)

Dalam Pengaturannya, Bank Digital belum memiliki peraturan khusus yang membahas seputar *lex specialist* mengenai pengaturan Bank Digital sebab masih disandarkan pada peraturan Bank Konvensional yang kemudian diterjemahkan dalam pasal 1 angka 22 Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2021 Sebagai BHI atau Bank Berbadan Hukum. Jika ditelaah lebih jauh prinsip Bank Digital sangatlah berbeda dengan Bank pada umumnya. Dalam definisinya bahkan menyatakan bahwa Bank Digital diperbolehkan memiliki hanya 1 (satu) kantor pusat namun dapat bergerak diseluruh daerah Indonesia.

Sementara itu, sebagai negara muslim terbesar kedua di dunia. Indonesia memiliki suatu konsep disebut Bank Syariah, yang mana apabila dikaitkan dengan digitalisasi menjadi Bank Digital Syariah. Bank Digital Syariah adalah bank yang menawarkan layanan perbankan secara online atau melalui media elektronik, tanpa perlu memiliki kantor fisik selain kantor pusat. Keuntungan utama dari model bisnis ini adalah biaya operasional yang sangat rendah karena tidak adanya kebutuhan akan kantor cabang dan jumlah sumber daya manusia yang terbatas, sehingga fokus utama hanya pada pengembangan infrastruktur teknologi informasi digital.(Yusuf et al., 2022) Bank digital syariah ini ditujukan untuk pasar mass banking, yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui platform digital.

Di Indonesia, salah satu contoh Bank Digital Syariah adalah PT Bank Aladin Syariah Tbk (sebelumnya PT Bank Net Indonesia Syariah Tbk), yang bermarkas di Jakarta dan didirikan pada tahun 1994. Bank ini awalnya bernama Maybank Nusa Internasional, hasil joint venture antara Maybank dan Bank Nusa Nasional. Pada tahun 2010, bank ini mulai beroperasi dengan prinsip syariah dan berubah menjadi Bank Maybank Syariah Indonesia. Pada tahun 2019, bank ini diakuisisi oleh Aladin Global Ventures dan Berkah Anugerah Abadi, yang masing-masing memegang 70% dan 30% saham. Pada tahun 2021, bank ini resmi tercatat di bursa saham dan menjadi bank digital syariah penuh pertama di Indonesia, dengan aplikasi Aladin yang telah diluncurkan ke publik pada tahun 2022.

Kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan melalui Bank Digital Syariah telah menarik minat banyak masyarakat. Namun, regulasi terkait perlindungan nasabah di Bank Digital Syariah masih sangat terbatas, padahal perlindungan konsumen dan nasabah merupakan aspek yang sangat



penting. Faktanya, nasabah sering kali mengalami kerugian, dan mereka menjadi pihak yang paling dirugikan dalam kegiatan perbankan. Berdasarkan permasalahan ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang Berkepastian Hukum."

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana bentuk kepastian hukum yang dapat diberikan oleh Negara Indonesia terhadap keberadaan Bank Digital Syariah di Indonesia? Dan bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia?

## METODE

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan metode penelitian Hukum (Marzuki, 2021) dengan menggunakan metode pendekatan *statute approach* dan *conceptual approach* sedangkan teknik analisis bahan hukum yang dilakukan secara *descriptive analysis*. Pendekatan *statute approach* berfokus pada peraturan perundang-undangan yang mengatur Bank Syariah dan perlindungan nasabah, seperti Undang-Undang Perbankan dan regulasi terkait bank digital. Sementara itu, pendekatan *conceptual approach* mengeksplorasi konsep-konsep hukum terkait syariah, perlindungan hukum, dan inovasi digital dalam dunia perbankan. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan adalah *descriptive analysis*, di mana penulis menggambarkan secara sistematis bagaimana peraturan dan konsep tersebut diterapkan dalam konteks perbankan digital syariah, serta menganalisis bagaimana perlindungan hukum nasabah dapat dijamin dalam sistem ini. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang tantangan dan solusi hukum yang terkait dengan Bank Digital Syariah di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Bentuk Kepastian Hukum terhadap Bank Digital di Indonesia*

Pada pokok peraturan yang membahas tentang Bank Digital tercantum pada ketentuan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2021 pasal 1 angka 22 yang kemudian mendefinisikan Bank Digital sebagai Bank Berbadan Hukum Indonesia atau selanjutnya yang disebut dengan Bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain Kantor Pusat atau menggunakan kantor fisik terbatas.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada Peraturan OJK sebelumnya, bahwa Bank Digital berbeda dengan yang disebutkan sebagai Bank Digital yang didefinisikan sebagai bagian dari Digitalisasi pada bank yang memiliki manfaat untuk menurunkan biaya operasional sekaligus sebagai investasi jangka panjang. Hal ini diperuntukkan oleh Bank Konvensional agar kelak Bank tersebut dapat menjangkau lebih luas terkait pasarnya dengan anggaran investasi untuk membuka cabang pembantu dan kantor kas kecil diturunkan. Pada definisi tersebut bank pada tahap awal perlu mentransformasikan infrastruktur informasi teknologi agar dapat menjangkau layanan bank berbasis internet yang akan meningkat di Indonesia (Marlina & Bimo, 2018).

---

Teknologi informasi beserta perannya merupakan aspek sangat penting ketika melihat semakin tingginya perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer untuk digunakan sebagai media transaksi keuangan. Meningkatnya jaringan internet digunakan di Indonesia merupakan aspek pendukung atas hal tersebut. (Amrillah, 2020) Kedudukan hukum dari Bank Digital itu sendiri tidak diatur secara spesifik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan akan tetapi dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah sudah ada aturan mengenai kedudukan Bank Digital. Meski tidak dijelaskan secara implisit setidaknya bahwa bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dapat menyelenggarakan kegiatan atau produk bank dengan menggunakan sarana elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa perbankan syariah di Indonesia mulai mengadaptasi teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam layanan perbankan. Namun, meskipun ada aturan umum mengenai perbankan syariah yang telah disahkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), peraturan tersebut tidak secara rinci membahas perkembangan khususnya terkait perbankan syariah yang berbasis digital. Akibatnya, masih ada ketidakjelasan mengenai mekanisme operasional yang mengatur bank syariah digital dalam praktiknya.

Keberadaan peraturan yang belum mendetail tentang bank syariah digital ini menjadi penting untuk dibahas lebih lanjut, mengingat adanya perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional, terutama dalam hal kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Tanpa adanya penjelasan lebih lanjut tentang bagaimana bank syariah dapat beroperasi dalam dunia digital, akan sulit untuk membedakan praktik perbankan syariah dengan bank konvensional, yang tidak terbatas pada prinsip-prinsip syariah. (Amrillah, 2020) Hal ini dapat berdampak pada kemajuan dan perkembangan perbankan syariah, khususnya di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam, dan membutuhkan kejelasan serta regulasi yang dapat melindungi nasabah serta menjaga integritas prinsip syariah dalam sektor perbankan digital.

Definisi dari Bank Digital dijelaskan juga oleh CIMB Niaga dalam websitenya [cimbniaga.co.id](http://cimbniaga.co.id) bahwa Bank Digital adalah Layanan atau kegiatan usaha perbankan yang dijalankan melalui saluran elektronik ini secara penuh beroperasi dengan metode daring. Dengan kata lain, segala bentuk kegiatan nasabah yang sebelumnya dilakukan pada kantor cabang, seperti pembukaan rekening tabungan, deposito, cetak rekening koran, pengajuan kredit, hingga bantuan customer service bisa dilakukan oleh Bank Digital tanpa harus ada sesi tatap muka secara langsung antara nasabah dan juga pihak bank. Untuk bisa memberikan pelayanan dengan baik, tentu saja lembaga Bank Digital perlu terus secara aktif mengembangkan teknologi daring yang ada untuk bisa memberikan kenyamanan kepada para nasabah atau pengguna aplikasi Bank Digital (CIMB NIAGA: 2018)

Patrick Johnson (2020) kemudian memberikan definisi Bank Digital sebagai suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan *online* yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang bank saja. Dalam konteks lain Bank

Digital harus dapat melakukan pengiriman otomatis produk dan layanan perbankan baru dan tradisional langsung ke pelanggan melalui saluran komunikasi elektronik secara interaktif. Dalam hal ini pengertian dari Bank Digital disebutkan bahwa Bank tersebut memiliki layanan yang tidak harus selalu ada dalam bentuk fisik seperti kantor bank atau sejenisnya. Jadi bisa saja dilakukan yang dipusatkan disuatu lokasi tertentu. (Wijaya, 2021) Barangkali bisa diartikan sebagai bentuk *branchless* atau *officeless* yang memiliki kantor pusat namun sangat minim memiliki kantor cabang di wilayah lainnya.

Setelah pemahaman terhadap Bank Digital yang merupakan subyek hukum terpisah dari bank pada umumnya, maka perlu juga peninjauan pada aspek kepastian hukum. Dalam aspek kepastian hukum Peter Mahmud Marzuki mengatakan (Marzuki, 2008):

Aturan hukum baik yang berupa undang-undang maupun hukum yang tidak tertulis, dengan demikian berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi individu bertindak laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dalam pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum. Dengan demikian, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan; dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa pasal-pasal dalam undang-undang, melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dan putusan hakim lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.

Dari pendapat Peter Mahmud tersebut diketahui bahwa kepastian hukum adalah aturan hukum yang bersifat sebagai pedoman bagi individu yang bersifat batasan-batasan dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu lainnya. Adanya aturan tersebutlah yang kemudian menimbulkan kepastian hukum mengenai perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan serta menjadi keamanan hukum bagi individu dari kesewenang-wenangan. Adanya jaminan atas kepastian hukum merupakan sesuatu hal yang penting, karena kepastian hukum berpengaruh pada penegakan hukum atau yang dalam Bahasa Inggris dikenal sebagai *Law enforcement*. (Black, 1990) Menurut Lawrence M. Friedman ada tiga faktor yang mempengaruhi penegakan hukum, yakni: (Lawrence Meir Friedman, 2011)

1. Substansi hukum atau *legal substance*;
2. Struktur hukum atau *legal structure*; dan
3. Budaya hukum atau *legal culture*.

Kepastian hukum dalam Bank Digital di Indonesia perlu untuk kembali dihadirkan mengingat Bank Digital memiliki beberapa mekanisme yang berbeda dari bank lainnya dalam menjalankan usahanya. Untuk saat ini, pengaturan tentang

kedudukan hukum Bank Digital masih dipersepsikan serupa dengan bank lainnya yaitu pada ketentuan pasal 1 angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha merupakan individu atau badan usaha di Wilayah Indonesia dengan menyelenggarakan kegiatan usaha terkait bidang ekonomi. Bank Digital merupakan penyelenggara layanan jasa keuangan yang merupakan masuk dalam kategori kegiatan usaha pada bidang ekonomi.

Transformasi digital sektor perbankan terdorong oleh situasi pandemi, yang pada saat yang sama menuntut perbankan untuk memprioritaskan transformasi digital sebagai strategi peningkatan daya saing. Bank Digital yaitu pendirian bank baru dengan perbankan digital sepenuhnya atau dengan status *full digital banking*. Menurut Fitri Wahyuni ada 6 (enam) syarat untuk memulai Bank Digital yaitu sebagai berikut (Maulidya & Afifah, 2021)

1. Memiliki model bisnis dengan penggunaan teknologi yang inovatif dan aman dalam melayani kebutuhan nasabah;
2. Memiliki kemampuan untuk mengelola model bisnis perbankan digital yang *prudent* dan berkesinambungan;
3. Memiliki manajemen risiko secara memadai;
4. Memenuhi aspek tata kelola termasuk pemenuhan direksi yang mempunyai kompetensi di bidang teknologi informasi dan kompetensi lain sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan;
5. Melindungi keamanan data nasabah;
6. Mengupayakan secara kontributif terhadap perkembangan ekosistem keuangan digital maupun inklusi keuangan.

Bahkan dalam pendirian Bank Digital peraturan yang digunakanpun masih menggunakan persyaratan yang sama dengan bank lainnya yang diartikan sebagai Bank Berbadan Hukum (BHI). Adapun persyaratannya menurut Peraturan OJK No.12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum yaitu :

- a. Menyetorkan modal dengan minimal Rp. 10.000.000.000.000, - (sepuluh triliun rupiah);
- b. Mengajukan permohonan persetujuan prinsip mendirikan Bank Digital sekaligus menyetorkan modal dengan paling sedikit 30% (tiga puluh persen) atau Rp. 3.000.000.000.000, - (tiga triliun rupiah). Persetujuan prinsip ialah disetujuinya mempersiapkan untuk mendirikan bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI);
- c. Izin usaha dalam rangka berkegiatan usaha bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI).

Kepastian hukum bagi Bank Digital Syariah di Indonesia tetap berlandaskan pada peraturan-peraturan yang mengatur bank umum, dengan penyesuaian untuk prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasionalnya. Meskipun Bank Digital Syariah menggunakan model operasional berbasis teknologi dan tanpa kantor fisik, kedudukannya disamakan dengan bank umum dalam struktur hukum perbankan Indonesia, sehingga Bank Digital Syariah juga berada di bawah payung hukum yang sama, dengan perlindungan yang sesuai untuk nasabahnya. Hal ini sejalan



dengan teori kepastian hukum menurut Gustav Radbruch, yang menyatakan bahwa kepastian hukum adalah kepastian tentang hukum itu sendiri, yang merupakan produk dari peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, regulasi yang mengatur Bank Digital Syariah harus jelas dan sesuai dengan hukum positif yang berlaku, memastikan bahwa prinsip-prinsip syariah dijalankan secara sah, hak nasabah terlindungi, dan Bank Digital Syariah dapat beroperasi dengan kepastian hukum di Indonesia.

Pembentukan Bank Digital sekaligus izin antara Bank Digital dengan nasabah di Indonesia telah terdapat payung hukumnya atau telah terdapat ketentuan tertulis yang digunakan sebagai acuan. Ketentuan tertulis dalam hukum yang berlaku tersebut merupakan turunan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang tergolong dalam peraturan perundang-undangan dan bukan tergolong dalam kategori hierarki peraturan perundang-undangan secara langsung.

Nasabah dalam hal ini sebagai konsumen daripada Bank Digital sebagai pelaku usaha. Hal tersebut sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa konsumen ialah pihak yang memakai barang maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat untuk kepentingan individu, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Nasabah dalam hal ini sebagai pemakai jasa dari Bank Digital yang memberikan fitur layanan-layanan yang sedemikian rupa.

Berdasarkan uraian di atas, kedudukan hukum Bank Digital Syariah di Indonesia diakui secara sah. Bank Digital Syariah dapat beroperasi dengan hanya memiliki kantor pusat dan tanpa perlu memiliki kantor cabang. Meskipun penyelenggaraan Bank Digital Syariah belum diatur secara spesifik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, regulasi yang relevan dapat dilihat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, serta Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, namun telah diatur oleh Undang-Undang Perbankan Syariah pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah meski belum mengatur secara lebih kontekstual mengenai operasional Bank Digital, termasuk Bank Digital Syariah. Namun, Peraturan-peraturan ini memberikan dasar hukum bagi penyelenggaraan Bank Digital Syariah dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah dalam setiap layanan dan transaksi perbankan yang dijalankan.

### ***Perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia***

Keamanan dan perlindungan nasabah merupakan tantangan utama bagi bank, termasuk Bank Digital Syariah. Keamanan dan kenyamanan dalam layanan perbankan adalah tanggung jawab bank yang harus dijaga untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan mencegah mereka meninggalkan bank. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai

konsumen memiliki hubungan hukum yang harus dijaga. Penyelenggaraan Bank Digital Syariah di Indonesia tentunya berkaitan erat dengan nasabah yang menjadi pihak yang dilayani dalam sistem perbankan digital tersebut.

Meskipun Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tidak secara spesifik mengatur perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat layanan Bank Digital Syariah, perlindungan tersebut lebih jelas diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, khususnya dalam Bab VI yang mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat. Undang-Undang ini memberikan dasar hukum yang jelas untuk perlindungan nasabah, termasuk nasabah Bank Digital Syariah. Pemerintah Indonesia melalui peraturan ini memberikan perhatian serius terhadap perlindungan nasabah Bank Digital Syariah, memastikan bahwa hak-hak nasabah terlindungi dalam dunia perbankan digital, dan memudahkan pengawasan antara bank dan nasabah. Selain itu, Bank Digital Syariah wajib menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan undang-undang, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penanganan masalah nasabah selama 24 jam. Perlindungan nasabah juga mencakup pencegahan dan penanggulangan potensi kerugian, yang dilaksanakan melalui peraturan perundang-undangan sebagai langkah proaktif dalam melindungi kepentingan nasabah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam Bab VI Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 28,29,dan 30 menyebutkan bahwa

#### Pasal 28

Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- a. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

#### Pasal 29

OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
- c. memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

#### Pasal 30

---

(1) Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:

- a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
- b. mengajukan gugatan:
  1. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  2. untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

(2) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

Nasabah merupakan konsumen dan memiliki peran yang penting bagi dunia perbankan, berjalan atau tidaknya bank bergantung pada kepercayaan dari nasabah dan masyarakat, perlindungan nasabah dan masyarakat tidak boleh di pandang sebelah mata dan di abaikan begitu saja (Usanti & Bakarbesy, 2014). Pada praktiknya banyak sekali pihak penyelenggara perbankan memiliki kecenderungan untuk tidak memperhatikan dan mengesampingkan hak nasabah serta memanfaatkan kelemahan nasabah tanpa mendapatkan hukuman, nasabah cenderung menggunakan prinsip kepercayaan kepada pihak penyelenggara Bank Digital dan masyarakat juga tidak memiliki pengetahuan akan hukum sehingga nasabah dijadikan lahan bagi penyelenggara perbankan untuk melakukan Tindakan transaksi yang tidak beritikad baik dalam menjalankan usaha dan berprinsip mencari keuntungan sebanyak-banyaknya dan tidak memikirkan kerugian dari pihak nasabah dan hal ini yang menjadikan nasabah merugi besar (Djubaerdillah, 2003).

Nasabah dalam dunia perbankan, termasuk nasabah Bank Digital Syariah, sering kali berada pada posisi yang lemah karena hukum yang ada belum sepenuhnya memadai, terutama dalam memberikan perlindungan yang cukup bagi nasabah Bank Digital Syariah.

Hal ini menyebabkan nasabah seringkali belum merasa aman dalam bertransaksi di dunia perbankan digital. Nasabah, baik individu maupun perusahaan, adalah pelanggan yang berinteraksi dengan bank untuk mendapatkan manfaat dari berbagai layanan perbankan, seperti transaksi, pembelian, penyewaan, dan layanan jasa lainnya. Dalam konteks Bank Digital Syariah, nasabah juga berhak atas perlindungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang mengutamakan keadilan, transparansi, dan kehati-hatian dalam setiap transaksi. Oleh karena itu, penting bagi regulasi yang mengatur Bank Digital Syariah untuk menjamin perlindungan yang tidak hanya berbasis pada hukum positif, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai syariah, memastikan nasabah merasa aman dan terlindungi dalam setiap aktivitas perbankan digital yang mereka lakukan. Pada Pasal 1 angka 17 UU Perbankan mengatur bahwa nasabah merupakan pihak sebagai

pengguna jasa bank. Peran penting dalam bank ialah nasabah, di mana dananya yang disimpan pada bank merupakan hal penting dalam operasional bank untuk usahanya dapat dijalankan.

Undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan nasabah Bank Digital masih kurang memadai untuk melakukan perlindungan terhadap nasabah yang semestinya penegakan hukum (*law enforcement*) masih dirasa kurang tegas dan kurang berpihak kepada nasabah. Pihak penyelenggara bank juga masih bersifat *money oriented* dalam hal ini berkontek masih berpikiran jangka pendek yang dimana perlindungan konsumen merupakan bagian dari pentingnya berjalan nya bank dan hal ini perlindungan nasabah merupakan pemikiran jangka panjang.

Perlindungan hukum terhadap nasabah bank, terutama dalam hal penyimpanan uang, sangat bergantung pada prinsip kepercayaan yang menjadi dasar utama dalam dunia perbankan. Tanpa kepercayaan nasabah, bank tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik, sehingga bank, termasuk Bank Digital Syariah, harus menjaga kepercayaan tersebut dengan memberikan perlindungan hukum yang memadai untuk melindungi kepentingan nasabah. Hubungan antara nasabah dan bank didasarkan pada prinsip perjanjian, dan oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap kepentingan nasabah adalah hal yang wajar, sebagaimana hukum juga melindungi bank. Pemerintah Indonesia telah menunjukkan perhatian terhadap perlindungan nasabah Bank Digital Syariah melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, khususnya pada Bab VI tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat. Dalam konteks Bank Digital Syariah, prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan kehati-hatian perlu dijaga untuk memastikan nasabah terlindungi dengan baik dalam setiap transaksi, sehingga perlindungan hukum yang diberikan tidak hanya berdasarkan hukum positif, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai syariah, memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah.

Perlindungan nasabah yang sifatnya preventif menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah sejatinya tidak ada yang mengatur secara spesifik mengenai kegiatan bank digital dan nasabah. Hal tersebut hanya dapat di temukan secara umum saja terkait kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Adanya itikad baik dalam kegiatan bankan digital;
- b. Melayani nasabah dengan benar, jujur dan tidak diskriminasi;
- c. Menjamin kualitas barang atau jasa sesuai ketentuan standar kualitas dalam Bank Digital;
- d. Pihak bank wajib menginformasikan terkait kondisi jaminan barang atau jasa dengan benar, jelas dan jujur. Penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan juga wajib dipaparkan oleh pihak bank;
- e. Pengujian barang atau jasa wajib diberikan kesempatan sekaligus garansi oleh pihak bank; dan



- f. Kompensasi wajib diberikan oleh bank, sekaligus ganti rugi apabila melahirkan akibat penggunaan dan pemamfaatan atas barang atau jasa sebagaimana apa yang diperjanjikan.

Selain aturan tersebut, selebihnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak mengatur lebih spesifik tentang perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Digital yang mengalami kerugian. Prinsip perlindungan terhadap nasabah meliputi transparan, diperlakukan adil, andal, rahasia serta keamanan terhadap data maupun informasi nasabah dan ditanganinya pengaduan serta diselesaikannya sengketa nasabah dengan sederhana, cepat dan biaya ringan.

Terhadap perlindungan represif, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sejatinya juga tidak mengatur secara spesifik terkait upaya yang dapat dilakukan bagi nasabah yang rugi atas penyelenggaraan layanan Bank Digital. Nasabah dalam hal ini seharusnya melakukan pengaduan kepada pihak atau lembaga yang tepat. Diselesaikannya pengaduan nasabah adalah salah satu bentuk perlindungan terhadap nasabah dalam menjamin segala hak nasabah. Kepercayaan masyarakat terhadap bank tentu dapat menurun ketika pengaduan nasabah tak segera ditindaklanjuti. Hal tersebut sangat mempengaruhi risiko reputasi bank dalam jangka panjang.

Kewajiban bank dalam menyelesaikan setiap aduan pihak nasabah melalui prosedur tertulis sebagai berikut:

1. Diterimanya pengaduan;
2. Ditangani dan diselesaikannya pengaduan tersebut; dan
3. Dipantaunya penanganan dan penyelesaian aduan tersebut.

Aduan nasabah akan ditindaklanjuti sebagaimana standar operasional prosedur pada bank konvensional. Dalam hal penerimaan pengaduan, pihak bank diwajibkan menerima setiap aduan nasabah dengan ketentuan berkas yang harus dilengkapi berupa fotokopi identitas maupun dokumen pendukung lainnya. Aduan yang diterima tersebut disampaikan langsung oleh nasabah atas kendala yang ditemui pada layanan Bank Digital. Aduan nasabah setelah diterima, akan diberikan penjelasan terhadap nasabah terkait prosedur penyelesaian sekaligus memprosesnya dengan dapat diselesaikan dalam hari itu juga. Penyelesaian aduan apabila membutuhkan waktu lama, maka pihak bank berkewajiban memberi bukti tanda terima aduan nasabah secara tertulis. Selain ketentuan penerimaan pengaduan, penanganan sekaligus penyelesaian aduan nasabah yang wajib selesai maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal menerima aduan. Bank kemudian dapat melakukan perpanjangan jangka waktu dalam menyelesaikan aduan apabila dihadapkan oleh kondisi tertentu.

## SIMPULAN

Kepastian hukum terhadap Bank Digital di Indonesia diakui secara eksplisit, meskipun belum ada peraturan khusus yang mengatur Bank Digital secara rinci. Peraturan yang ada, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 dan POJK Nomor 12/POJK.03/2021, mengatur penyelenggaraan layanan perbankan digital, namun belum mencakup ketentuan khusus mengenai

Bank Digital Syariah. Perlindungan hukum bagi nasabah Bank Digital diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang memberikan jaminan hukum terhadap nasabah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah juga mewajibkan bank syariah, termasuk Bank Digital Syariah, untuk melindungi nasabah dengan memberikan layanan yang transparan, jujur, dan informasi yang jelas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Berman, S. J., *Digital transformation: opportunities to create new business models*. Journal of Strategy & Leadership, 40(2), 2012
- Chaerudin, et. al., Strategi Pencegahan dan Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi, (Bandung: Refika Aditama, 2008).
- CIMB NIAGA, Memahami Bank Digital beserta keunggulannya, Pengertian dan Keunggulan layanan  
<https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/memahami-bank-digital-serta-keunggulannya>.
- Djumhana, Muhammad, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*. Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Fitri Wahyuni, dkk., 2021, "Rekonstruksi Paradigma dan Sistem Hukum Indonesia di Era Pandemi Covid-19", Bandung: Forum Silaturahmi Doktor Indonesia (Forsiladi)
- Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary with Pronunciation, Sixth Edition*, (St. Paul, Minn, US: West Publishing Co., 1990)
- Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta; Mandar Maju.
- Marlina, Asti., & Bimo, Widi Aryo. (2018). *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator, Edisi Maret
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1.
- Muhammad Akbar Suharbi & Hendro Margono, *Kebutuhan transformasi bank digital Indonesia di era revolusi Industri 4.0*, Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 7(10)
- Muhammad Urfi A., 2020, Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking bagi Perbankan Syariah di Indonesia, *Lex Renaissance*, Vol. 5, No. 4.
- Peter Mahmud Marzuki (I), "Pengantar Ilmu Hukum", (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2013).
- Peter Mahmud Marzuki, 2022, *Penelitian Hukum : Edisi Revisi*, (Kencana, Jakarta), hlm. 55
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran negara Republik Indonesia Nomor Tahun 1998 Nomor 182
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Lembaran Negara Nomor 94 Tahun 2008

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021. Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.