

Peran dan Fungsi Perbankan dalam Melayani Nasabah di Era Transformasi Digital

Grasiano Tobias Mello¹, Zairin Noor²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Profesor Gayus Lumbuun

grasianotobiasme@stih-pgl.ac.id¹, zairin.noor@stih-pgl.ac.id²

ABSTRACT

The increasing competition in the Indonesian banking industry has encouraged many banks to improve the quality of service to customers by utilizing the development of information technology. Service innovation in the use of information technology encourages banks to enter the era of digital banking services. However, the development of digital banking services also increases the risks that banks will face. The purpose of this study is to provide an overview of the implementation of digital banking services and customer protection against the risks of digital banking services. The method used in this study is the empirical legal research method. The results of this study indicate that the implementation of digital banking services is regulated by OJK Regulation No. 12 / POJK.03 / 2018 which is a preventive protection related to customer protection. The existence of this OJK Regulation is expected that banks as organizers of digital banking services will always prioritize risk management in the use of information technology. Repressive protection in the form of bank accountability for complaints from customers who use digital banking services in this case the role and function of banking is very important in the process of serving in the digital era. So it can be concluded that basically Digital Transaction Services have a positive effect on Customer Satisfaction. The implementation of a digital system in banks in Indonesia is considered capable of increasing customer transactions at the bank.

Keywords : Banking, Digital Transformation.

ABSTRAK

Semakin tingginya persaingan di industri perbankan Indonesia, mendorong banyak bank meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Inovasi layanan dalam penggunaan teknologi informasi mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital. Namun, berkembangnya layanan perbankan digital juga meningkatkan resiko yang akan dihadapi oleh bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran penyelenggaraan layanan perbankan digital serta perlindungan nasabah atas resiko dari layanan perbankan digital. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis empiris. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan perbankan digital diatur oleh Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 yang merupakan perlindungan preventif terkait perlindungan nasabah. Adanya Peraturan OJK ini diharapkan bank sebagai penyelenggara layanan perbankan digital selalu mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi. Perlindungan represif berupa pertanggungjawaban pihak bank atas pengaduan dari nasabah pengguna layanan perbankan digital dalam hal ini peran dan fungsi perbankan sangat penting dalam proses melayani di era digital. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pada dasarnya Pelayanan Digital Transaksi secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Penerapan system digital pada bank di Indonesia dianggap mampu meningkatkan transaksi nasabah di bank.

Kata kunci : Perbankan, Transformasi Digital.

PENDAHULUAN

Jasa perbankan sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Dimana perbankan memiliki setidaknya dua tujuan. Pertama sebagai jasa penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah dan yang kedua adalah dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, yang dapat diartikan bahwa bank dapat meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Bisnis perbankan adalah bisnis layanan atau jasa. Dimana, core-business perbankan adalah mengumpulkan dana dari Masyarakat (funding), kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (financing/lending) dan memberikan jasa layanan perbankan (banking service) . Bank di artikan juga sebagai Lembaga keuangan yang usahanya adalah menghimpun dana dan menyalurkan Kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya . Di dalam banking hall, tersebut dapat dijumpai customer service yang dengan ramah melayani kebutuhan perbankan nasabah seperti pembukaan rekening, deposito dan lainnya. Kemudian ada teller, yang melayani setoran tunai, tarikan tunai, transfer dan lainnya. Dan banyak lagi, yang bekerja di back office, yang menjalankan dan memenuhi kebutuhan transaksi perbankan nasabah. Seiring berkembangnya teknologi, terdapat perubahan-perubahan terhadap gaya hidup masyarakat yang kini beragam hal dapat dilakukan secara cepat dan mudah dengan layanan berbasis online atau menggunakan internet, baik dalam hal berbelanja, memesan transportasi, atau melakukan transaksi keuangan, yang saat ini kehadirannya mulai populer di tengah masyarakat. Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa kehidupan Masyarakat dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan.

Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital. Secara total, transaksi digital di seluruh dunia sejak tahun 2017–2021 tumbuh sebesar 118%, dari USD 3,09 triliun pada tahun 2017 menjadi USD 6,75 triliun pada tahun 2021. Di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi digital tumbuh jauh lebih tinggi, yakni sebesar 1.556 persen dalam kurun tahun 2017–2020. Transaksi uang elektronik mencapai Rp786,35 triliun pada 2021. Nilai tersebut meningkat Rp281,39 triliun (55,73%) dibanding tahun sebelumnya yang hanya Rp504,96 triliun. Tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan digital bank di Indonesia, mengingat Indonesia merupakan perekonomian yang berpotensi besar untuk menyerap arus digitalisasi. Faktor pendorong tersebut tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama yaitu peluang digital (digital opportunity), perilaku digital (digital behavior), dan transaksi digital (digital transaction). Peluang digital antara lain meliputi potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan konsumen. Perilaku digital di antaranya meliputi kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi mobile (mobile apps). Transaksi digital meliputi transaksi perdagangan online (e-commerce), transaksi digital banking, dan transaksi uang elektronik.

Modernisasi perbankan di sektor perbankan dan lembaga keuangan perlu melibatkan pengenalan serta sosialisasi dan penerapan teknologi digital elektronik yang

basis penggunaannya menggunakan berbagai jenis sistem komputer, system jaringan komputer, komunikasi berbasis digital, infrastruktur internet, smartphone, dan tentu saja database dan aplikasi perangkat lunak yang cocok untuk berbagai layanan perbankan yang dibutuhkan tetapi juga memiliki antarmuka pengguna yang ramah. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja tingkat keandalan dan daya tanggap, tingkat keamanan, serta efisiensi seluruh lini operasional dan layanan perbankan itu sendiri. Semua proses ini mengarah pada transformasi dari bank konvensional ke bank digital yang lebih inovatif dan memberikan pengembalian yang eksponensial .

Secara konsep, terdapat perbedaan antara bank digital dengan bank konvensional yang menyediakan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking. Bank digital umumnya dapat melakukan semua aktivitas perbankan mulai dari pembukaan akun, transfer, deposito, hingga penutupan akun melalui smartphone/perangkat elektronik tanpa perlu hadir secara fisik ke bank. Selain itu, perbedaan paling mendasar lainnya adalah bank digital umumnya tidak memiliki kantor fisik (selain kantor pusat) atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas. Sementara itu, bank konvensional yang menyediakan layanan digital, umumnya belum mampu menyediakan semua layanannya secara digital. Selain itu, bank konvensional identik dengan jumlah kantor cabang yang sangat banyak. Setidaknya terdapat dua potensi dampak positif yang paling signifikan yang mungkin muncul akibat transformasi digital yang dilakukan oleh perbankan.

Pertama, meluasnya aksesibilitas perbankan. Kedua, meningkatkan daya saing perbankan Indonesia. Perbankan digital akan mampu meningkatkan kemudahan akses perbankan bagi masyarakat, serta meningkatkan efisiensi perbankan sehingga akan mendorong peningkatan aktivitas perekonomian. Di samping membawa peluang yang dapat dimanfaatkan oleh industri perbankan, transformasi digital memunculkan tantangan yang perlu diwaspadai. Beberapa tantangan tersebut mencakup perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran data, risiko investasi teknologi yang tidak sesuai dengan strategi bisnis, risiko penyalahgunaan teknologi artificial intelligence, risiko serangan siber, risiko alih daya, perlunya dukungan kesiapan tatanan institusi yang berorientasi digital, inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas, literasi keuangan digital yang masih rendah, infrastruktur teknologi informasi yang belum merata di Indonesia, dan dukungan kerangka regulasi . Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “Peran dan Fungsi Perbankan dalam Melayani Nasabah Di Era Transformasi Digital.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan metode Penelitian Hukum Yuridis Normatif. Penelitian hukum normative adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah peraturan perundangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Pada penelitian ini, spesifikasi penelitian yang adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank merupakan salah satu Lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian disebuah negara termasuk Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan pada Bab 1 Pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Rumusan mengenai pengertian bank yang lain, dapat juga ditemui dalam kamus istilah hukum Fockema Andrea yang menyatakan bahwa bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga (Fahmi, 2014).

(Kholis, 2018) berpendapat bahwa usaha utama bank adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian pula dari segi penyaluran dana, hendaknya bank tidak semata-mata memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pemilik, tapi juga kegiatannya harus pula diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat. Revolusi industri 4.0 merupakan revolusi industri generasi ke empat yang telah muncul dipermukaan dan membawa banyak dampak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan dalam masyarakat, tak luput dalam aspek ekonomi khususnya dunia perbankan yang dikenal dengan era digital Banking 4.0. Era digital banking 4.0 menjadi ladang bagi perbankan tanah air untuk melakukan berbagai inovasi-inovasi yang memberikan dampak besar bagi pertumbuhan perbankan tanah air, terutama dalam hal pelayanan. Inovasi ini sangat dibutuhkan untuk menyikapi tingginya persaingan seiring pesatnya pertumbuhan teknologi keuangan atau yang dikenal dengan fintech (financial technology).

Dalam perturan OJK (POJK) Nomor 12/2018 yang salah satunya bertujuan untuk mendukung efisiensi operasional, meningkatkan layanan, dan mengadopsi teknologi TI. Dengan adanya regulasi ini seharusnya mampu menyikapi disrupsi karena regulasi yang telah dibuat ini sudah cukup untuk mendukung perbankan dalam berinovasi terutama dalam hal layanan. Persaingan yang semakin pesat dengan dihadapkannya bank dengan industri Financial dan Technology (Fintech) yang terus berkembang. Bank dituntut untuk bisa mengembangkan produk-produk yang semakin memanjakan konsumen. Hal ini terutama dalam pelayanan yang harus terus ditingkatkan dan semakin memudahkan para nasabah. Saat ini perbankan harus mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang menguasai teknologi, mengetahui keinginan nasabah dan berorientasi kebutuhan nasabah. Dalam industri perbankan selama bertahun-tahun menjalankan sistem konvensional, artinya di era 4.0 menuntut perbankan untuk melakukan perombakan signifikan dari mulai prosedur, cara kerja, struktur organisasi, dan model bisnis. Perubahan tidak hanya bersifat incremental, namun perubahan radikal harus dilakukan untuk mempertahankan eksistensi bisnis.

Perubahan model bisnis perbankan yaitu perubahan preferensi nasabah, cara bertransaksi nasabah, dan masuknya pesaing non-bank. Proses transformasi digital memberikan kesempatan bagi organisasi untuk melakukan perombakan internal secara total seperti proses kerja dan sistem kerja yang telah berjalan selama ini. Selain itu, nasabah

juga diuntungkan dengan adanya pengalaman berinteraksi cara baru selama proses transformasi berlangsung. Dari yang selama ini hanya tersedia mobile banking, internet banking, dan pembayaran melalui virtual account, menjadi aplikasi kecerdasan buatan yang disebut super apps. Proses perubahan yang terjadi perlu didukung juga dengan strategi transformasi yang tepat guna memenuhi tujuan perusahaan, yaitu peningkatan daya saing dan nilai perusahaan. Jika strategi digital yang diterapkan tepat sesuai dengan permintaan dan kebutuhan nasabah, maka diharapkan akan ada peningkatan loyalitas nasabah. Transformasi digital sebaiknya dilakukan dalam waktu cepat, karena waktu merupakan variabel utama yang menjadi penentu kesuksesan perusahaan beradaptasi dalam era perbankan elektronik.

Pada masa era perbankan elektronik masyarakat sudah diberikan kemudahan untuk bertransaksi dengan menggunakan berbagai saluran. Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan atau melalui media digital milik calon nasabah dan atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (financial advisory), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (e-commerce), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank. Karakteristik dari digital banking adalah nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah memperoleh informasi dan melakukan transaksi diluar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, inovasi investasi, transaksi e-dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu channel melalui sarana elektronik atau digital bank (Puspitadewi, 2019). Digital Banking dianggap sebagai cara baru melakukan transaksi perbankan karena potensinya untuk menghemat biaya. Bank sebaiknya melihat bahwa hal tersebut bukan sekedar mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi mengubah pola pikir dan Solusi menjadi digital sesuai dengan perilaku dan kebutuhan masyarakat. Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Industri perbankan nasional, memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan ditunjang oleh jumlah penduduk Indonesia yang besar. Jika kedua potensi tersebut dikembangkan secara maksimal perbankan nasional bisa berperan lebih besar dan dibutuhkan oleh masyarakat sendiri. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan

manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia. Teknologi informasi dalam jasa keuangan dapat dilakukan melalui internet banking yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi yang ditentukan oleh nilai dari kemudahan dibandingkan dengan segi-segi yang lain dari jasa tersebut, misalnya interaksi manusia, dan kontribusi relatifnya terhadap hasil-hasil yang positif. Membuka peluang sosial media marketing merupakan salah satu cara pemasaran online yang sedang berkembang. Peluangnya bertambah dengan maraknya pengguna gadget di Indonesia, dengan semakin pesat mengenai social media marketing tersebut tentunya akan menambah warna pada ranah penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan bidang pemasaran.

Sangat pesatnya perkembangan teknologi dan internet memberikan arahan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital/digital banking. Hal ini memiliki tujuan untuk bank dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Sehingga diharapkan bagi bank dapat mengembangkan perbankan digitalnya sendiri. Lebih dari hal itu digital banking mencakup hampir seluruh layanan perbankan secara langsung yaitu dari administrasi rekening, pengelolaan keuangan, otorisasi transaksi, dan pembukaan penutupan rekening, transaksi digital dan pelayanan produk keuangan seperti yang telah dijelaskan oleh OJK. Dalam perbankan syariah hal ini merupakan sebuah peluang yang sangat besar untuk memperluas akses terhadap produk dan layanan keuangan syariah untuk melayani kebutuhan masyarakat dan lebih menghemat biaya operasional perbankan syariah. Tentunya hal ini juga membuat peluang bagi Bank Umum Syariah untuk memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini demi meningkatkan kinerjanya untuk lebih maju dan berkembang. Tingkat kepercayaan, keamanan dan kemudahan penggunaan menjadi poin pertimbangan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Akan tetapi, yang paling berpengaruh untuk tingkat persaingan yang terjadi antar bank adalah faktor fasilitas pelayanan jasa bank dalam memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabahnya. Kemudian, ketika faktor lain sudah memberikan hasil yang memuaskan bagi nasabah, maka selanjutnya yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyaknya fasilitas yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh pihak bank untuk terus melakukan inovasi terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Dalam hal ini, kepuasan bukan menjadi kesesuaian suatu produk dengan tingkat standar tertentu, akan tetapi kepuasan konsumen dilihat dari apakah suatu produk dapat memenuhi harapan dan atau kebutuhan konsumen. Dimana kepuasan itu ditentukan oleh konsumen. Penggunaan digital banking terpantau mengalami peningkatan dengan adanya Covid-19 karena pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat di luar rumah. Wabah Covid-19 sangat meresahkan Masyarakat namun di lain sisi terdapat dampak positif yang ditimbulkan. Digital banking menawarkan solusi dengan memberikan kemudahan akses layanan tanpa adanya tatap muka. Inilah salah satu alasan yang menjadikan layanan ini semakin banyak peminatnya. Dengan meningkatnya penggunaan internet dan bertambahnya jumlah penggunaan digital banking maka dapat meningkatkan pendapatan jasa-jasa lainnya yang menghasilkan fee based income (pendapatan non bunga). Selain itu permasalahan yang sering muncul yang mengakibatkan kurangnya kepuasan nasabah yaitu

keterbatasan karyawan seperti Teller dan Customer Servis yang hanya beberapa namun jumlah nasabah yang banyak, sehingga menyebabkan transaksi yang dilakukan berjalan lama. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Di era modernisasi saat ini Masyarakat menginginkan sesuatu yang cepat, murah, mudah dan aman serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, sama halnya dengan nasabah bank yang menginginkan hal yang instan dalam bertransaksi, maka bank memberikan solusi untuk para nasabahnya dengan self service.

Sebagai contoh, dengan adanya pelayanan digital transaksi yang telah mendorong layanan perbankan menjadi relative tidak terbatas, baik itu dari segi waktu maupun jangkauan wilayah. Hal ini tentunya akan meningkatkan volume dan nilai transaksi keuangan secara signifikan. Perlindungan nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif. Kemudian terdapat perlindungan terhadap nasabah atas keadaan yang tidak diinginkan diatas yang telah terjadi serta merugikan nasabah, sehingga perlu adanya upaya dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Perlindungan yang tujuannya menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul dikenal dengan perlindungan represif. Perlindungan nasabah yang sifatnya preventif secara umum dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas layanan perbankan digital jika dilihat berdasarkan Undang-Undang Perbankan terdiri atas penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah terkait layanan perbankan digital, yang dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan. Rahasia bank, yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang data pribadi pengguna layanan perbankan digital ataupun data simpanan serta keadaan keuangan nasabah tidak disalahgunakan; dan setiap bank wajib menjamin dana nasabah pengguna layanan perbankan digital yang disimpan di bank melalui dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan.

Selain itu, usaha pemerintah untuk melindungi nasabah perbankan secara umum juga dapat ditemukan dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha, diantaranya:

1. Menerapkan itikad baik saat menjalankan kegiatan usaha, termasuk layanan perbankan digital
2. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif;
3. Memberikan jaminan kualitas barang maupun jasa yang dipasarkan kemasyarakat atas ketentuan standar kualitas barang maupun jasa, termasuk layanan perbankan digital

4. Informasi mengenai kondisi jaminan barang maupun jasa wajib diberikan oleh bank secara benar, jelas dan jujur. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
5. Dalam hal menguji atau mencoba barang maupun jasa bank diwajibkan memberikan kesempatan serta memberikan garansi terhadap barang maupun jasa yang dipasarkan.
6. Bank wajib memberi kompensasi, ganti rugi maupun penggantian atas kerugian akibat penggunaan dan pemamfaatan atas barang maupun jasa sesuai dengan perjanjian. Selain pasal 29 ayat (4) mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya kerugian, pasal 40 ayat (1) dan ayat (2) mengenai rahasia bank, pasal 37B ayat (1) dan (2) mengenai jaminan atas simpanan nasabah melalui LPS dalam Undang-Undang Perbankan dan pasal 18 tentang klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen,

Peraturan OJK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. Oleh Bank Umum mengatur juga tentang perlindungan nasabah, dimana Peraturan OJK ini menyebutkan, bank penyelenggara layanan perbankan digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan bank penyelenggara layanan perbankan digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 jam dalam sehari. Prinsip perlindungan nasabah mencakup transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan serta keamanan data/informasi nasabah dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa nasabah secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan BI No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyebutkan “pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank”. Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 ini juga menyebutkan bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah melalui prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan; penanganan dan penyelesaian pengaduan; serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Menyangkut upaya perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital yang dilakukan oleh bank sebagai penyedia layanan sebenarnya merupakan bentuk pertanggungjawaban pihak bank kepada nasabah yang mengalami kerugian. Pertanggungjawaban ini dimaksudkan untuk melindungi hak nasabah sesuai amanat Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018. Pertanggungjawaban ini juga dimaksudkan untuk mengurangi potensi risiko turunya reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga tidak menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank penyedia layanan perbankan digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pada dasarnya elayanan Digital Transaksi secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Penerapan system digital pada bank di Indonesia dianggap mampu meningkatkan transaksi nasabah dibank. Penerapan system digital Bank di Indonesia pada nasabah, relative sudah secara maksimal diberikan. Pelayanan sistem digital pada Bank di Indonesia bukan hanya mobile banking, sms banking namun internet banking dan juga ATM termasuk penerapan sistem digital.

Namun hal itu setimpal mengingat penerapan sistem digital Bank di Indonesia berkaitan dengan kepuasan nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, segala bentuk sistem digital yang ditawarkan oleh Bank haruslah dibuat semudah mungkin untuk digunakan karena akan sangat mempengaruhi kualitas dan juga pelayanan dari Bank tersebut. Layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Layanan perbankan digital merupakan inovasi dari perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang berkembang saat ini dengan memanfaatkan Teknologi Informasi.

Di Indonesia penyelenggaraan layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank diatur di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Selain itu Penulis berharap Pengguna jasa cenderung lebih memilih penyedia jasa keuangan yang menghadirkan kecepatan dan kenyamanan.

Dengan adanya penyediaan layanan perbankan digital diharapkan dapat memperluas sekaligus mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Penggunaannya dapat dimaksimalkan tanpa mengenal Batasan waktu dan tempat. Selain itu, tantangan di dunia digital juga semakin berkembang dna tidak terbendung kemajuannya di tahun-tahun mendatang. Hal ini karena bank tidak hanya bersaing dengan bank lainnya, melainkan dengan Perusahaan teknologi keuangan lainnya yang menawarkan keamanan dan kenyamanan bagi para penggunanya. Untuk itu masyarakat perlu diedukasi tentang layanan perbankan digital dan sebagai masyarakat yang paham akan teknologi tidak perlu menghindar dari kemajuan teknologi, tetapi pastikan bahwa kita juga tidak menjadi korban kemajuan teknologi

DAFTAR PUSTAKA

- Astrini, Dwi A. 2015. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime. LexPrivatum, Vol. 3, (No.1),
- Bank Indonesia, Perbankan Indonesia,BI, 2014, Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. The digital transformation of the banking industry. Digital Economy Watch, August 2015.
- Berman, S. J., Digital transformation: opportunities to create new business models. Journal of Strategy & Leadership, 40(2), 2012,

Hukum dan Demokrasi (HD)

Vol 25 No 2 (2025) 91 – 100 P-ISSN 1411-9765 E-ISSN :3021-825X

DOI: 10.61234/hd.v25i2.94

- Candrawati, Ni Nyoman A. 2014. Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial. Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal), Vol. 3, (No.1),
- Chosyali, Achmad., & Sartono, Tulus. 2019. Optimalisasi Peningkatan Kualitas Kredit Dalam Rangka Mengatasi Kredit Bermasalah. Jurnal Law Reform, Vol.15, (No.1), Cvijovic, Jelena.
- Dendhana, Toto O. 2013. Penerapan Prudential Banking Principle dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana. Lex et Societatis, Vol. 1, (No. 1),
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Penerbit Andi, 2021
- Hamin, Mohammad W. 2017. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank sebagai konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Resiko dalam Perjanjian kredit Bank.
- Hengki Andora, Hukum Perbankan, Jakarta Gramedia, 2022
- Jahn, C. G., & Kruse, P. 'Partly Reversed Measures': Critically Assessing the Management of Resistance Within Radical Changes Accompanying Banking Employees on Their Identity, Journey During Digital Transformation, Lund University Lib, 2019
- Kasmir. Dasar-Dasar Perbankan. Edisi Revisi. 2012
- Keller & Kotler, Strategi Pemasaran, GC Indo, 2020
- Liu, D., Chen, S., & Chou, T. Resource fit in digital transformation. Journal of Management Decision, 49(10), 2011 Marsudi, A. S., & Widjaja, Y. Industri 4.0 dan dampaknya terhadap financial technology serta kesiapan tenaga kerja di Indonesia. Ikra-Ith Ekonomika, 2(2), 2019
- Marlina & Bimo, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah, Jurnal Ilmiah Inovator, Jakarta, 2018
- Nur Kholis, Perbankan dalam Era Baru Digital, Economicus of STIE Dewantara Journal: Vol. 12 (1), 2018
- Omarini, Anna. The digital transformation in banking and the role of FinTechs in the new financial intermediation scenario. International Journal of Finance, Economics and Trade, 2017
- Prof. Indrawan, Digitalisasi Bank, Jakarta, Salemba Empat, 2020
- Sasongko Talent Mapping : A Strategic Approach Toward Digitalization Initiatives In The Banking And Financial Technology (Fintech) Industry Indonesia. Journal of Science and Technology, ISSN 20534620, 2020
- Stankovic, Milica Kostic., & Relljic, Marija. 2017. Customer Relationship Management In Banking Industry: Modern Approach. Industrija Journal, Vol. 45, (No.3),