

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA SISTEM *ONLINE PAYMENT POINT BANK*

Lukmanul Hakim*

ABSTRAK

Salah satu produk yang diterapkan oleh lembaga perbankan adalah adanya sistem *payment* secara online. Dalam sistem *payment online point*, bank berfungsi sebagai lembaga penyedia jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kedudukan hukum konsumen/nasabah sistem *payment* yang menggunakan jasa perbankan dalam melakukan tagihan pembayaran kepada pelaku usaha. Peraturan perundang-undangan, khususnya di bidang perbankan maupun peraturan di bidang perlindungan konsumen telah mengatur secara jelas tentang perlindungan terhadap hak-hak para konsumen/pelanggan yang terlibat dalam sistem *payment* online bank, khususnya dalam hal terjadinya keluhan terhadap pihak bank maupun nasabah pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara yuridis normatif. Dalam penelitian ini, ada dua pendekatan pokok yang digunakan yaitu: Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), serta Pendekatan Konsep (*conceptual approach*). Penelitian hukum normatif didasarkan data sekunder dan menekankan pada langkah-langkah spekulatif-teoritis dan analisis normatif-kualitatif. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa perbankan yang menggunakan Sistem Online *Payment Point* dapat dilihat dalam POJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dimana dalam POJK tersebut tertuang perlindungan hukum kepada nasabah pengguna jasa perbankan yang melindungi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan khususnya dalam sistem pembayaran yang menggunakan sistem online dalam perkembangan teknologi saat ini.

Kata kunci: bank; hukum; konsumen; *payment*; perlindungan.

ABSTRACT

One of the product used by banking institutions is online payment system. In the online point payment system, the bank becomes service provider under a payment traffic. Legal standing of the consumer in such customer payment system is the user of banking services in billing payments to business actors. Laws and regulations, especially in the banking sector and regulations in the field of consumer protection, have clearly regulated the protection of the rights of consumers or customers involved in the bank's online payment system, especially in the presence of complaints against the bank. The method used in this study is a normative juridical method. There are two main approaches that are used in this research, namely: Legislation, and Concept Approach. Normative legal research is based on secondary data and emphasizes speculative-theoretical steps and normative-qualitative analysis. Legal protection for consumers who have used banking services in

* Dosen Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Jl. Labuhan Ratu, Kedaton, Bandar Lampung 35132, email: lukman517422@gmail.com.

the Online Payment Point system can be seen in the Financial Services Authority Regulation Number 1 of 2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector where legal protection is provided to customers who use banking services that protect customers in using banking products and services especially in payment systems.

Keywords: bank; costumers; law; payment; protection.

PENDAHULUAN

Gelombang ekonomi dunia telah mengalami pergeseran mulai dari ekonomi agraris, ekonomi industri, teknologi informasi dan kini memasuki era ekonomi kreatif atau yang dikenal sebagai *conceptual age* yang berbasis ide, kreativitas dan inovasi. Ekonomi Kreatif berbasis budaya adalah penciptaan nilai tambah berbasis ide yang lahir dari kreativitas manusia yang bersumber dari ilmu pengetahuan termasuk warisan budaya memegang peranan penting dalam pemberdayaan potensi sosio ekonomi dan secara global sektor ekonomi kreatif telah diakui sebagai pencipta lapangan kerja dan meningkatkan produktivitas serta pendapatan suatu daerah.¹

Pemenuhan pendapatan suatu daerah dapat dioptimalkan dengan adanya industri jasa keuangan salah satunya adalah Lembaga Perbankan yang merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting yang sangat strategis didalam berbagai bidang, antara lain dalam kegiatan masyarakat khususnya di bidang financial, serta kegiatan ekonomi lainnya untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang. Saat ini antara masyarakat dan dunia perbankan tidak dapat dipisahkan sebab sudah bukan menjadi rahasia umum

lagi bahwa jasa perbankan sangat membantu kegiatan perekonomian khususnya para pengusaha yang ingin mengembangkan usahanya.²

Salah satu jasa yang diberikan bank kepada masyarakat adalah sistem online *payment point* dengan menggunakan Pengertian *Payment point* dan manfaatnya merupakan alat cara pembayaran dari masyarakat yang ditujukan untuk keuntungan pihak tertentu biasanya adalah giro milik suatu perusahaan yang pembayarannya dilakukan melalui bank.

Payment point adalah salah satu jasa perbankan pembayaran dan untuk melayani masyarakat yang akan melakukan pembayaran-pembayaran yang relatif rutin setiap jadwalnya contohnya pembayaran bulanan yang nilainya relatif kecil seperti pembayaran rekening listrik PLN, telepon Telkom, dan PDAM air, serta pembayaran kartu prabayar atau pulsa, Dan seiring perkembangannya *Payment Point* juga melayani loket pembayaran *Leasing Finance*, pembayaran TV berbayar dan sebagainya. *Payment point* juga disebut rekening titipan dan dapat diartikan sebagai rekening dengan bersyarat yang Sifatnya tidak mengikat bank untuk melakukan kewajiban kepada setiap individu atau lembaga tertentu yang memberi amanat.

¹ Ranti Fauza Mayana, "Perlindungan Merek Non Tradisional Untuk Produk Ekonomi Kreatif Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2016 Tentang Merek, Indikasi Geografis dan Perspektif Perbandingan Hukum", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 2, Nomor 1, September 2017, hlm. 27.

² Lukmanul Hakim, "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Keadilan Progresif*, 6 (2), (2015), hlm. 162.

Payment point dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu payment poin konvensional atau *system online payment point* (SOPP) dengan *payment point online bank* (PPOB).

1. *System Online Payment Point* (SOPP)

Payment Point Konvensional atau dapat diartikan (SOPP) adalah salah satu mekanisme Mode pembayaran tagihan dengan cara konvensional dimana cara proses pelimpahan dana pembayaran ke rekening *recieved* PLN dilakukan dengan cara melakukan penyetoran dana melalui Bank secara cash tunai.

Dalam sistem pengelolaan data nya yang biasa dilakukan dalam manage data sekarang dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu adalah:

- 1) Pengelolaan data secara Batch, yaitu adalah sistem pengelola data transaksi dengan cara seperti mengumpulkan terlebih dahulu semua transaksi yang ada dan kemudian pada waktu yang telah ditentukan data transaksi sebelumnya dan sekaligus akan diproses, biasanya dengan merevisi data file master.
- 2) Pengelolaan data mode online, yaitu adalah pengelolaan secara langsung saat data dimasukkan ke dalam sebuah system pengelolaan informasi. Pengelolaan data secara online ini dikembangkan untuk diperoleh.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang mendukung dalam computerisasi di jaringan telekomunikasi, maka dibuatlah berbagai macam jenis aplikasi yang dapat membantu perusahaan dalam melaksanakan kegiatan bisnis pembayaran online, salah satunya adalah aplikasi *System Online Payment Point*. Aplikasi SOPP adalah aplikasi yang dapat digunakan untuk melayani berbagai pembayaran pelunasan piutang kepada pelanggan dan

Proses pelunasan diawali dengan membaca Data Piutang Pelanggan untuk menentukan pelanggan dan jumlah tagih yang akan dilunasi yang direalisasikan dengan dengan format Data Pelunasan Harian atau singkatnya DPH.

2. *Payment Point Online Bank*

Adalah salah satu sistem dimana mekanisme pembayaran tagihan yang sangat lebih aman, mudah dan murah serta proses yang tidak rumit. *Payment Point Online Bank* atau disingkat PPOB ini merupakan layanan pembayaran tagihan secara online real time 24 jam sehingga proses rekonsiliasi data dan dana bisa lebih cepat dan akurat serta aman.

PPOB yang diselenggarakan di perusahaan-perusahaan seperti PLN, PDAM, Telkom, dll yang bekerjasama dengan hampir semua perbankan. Pelanggan konsumen dapat membayar di mana saja dan kapan saja dan dengan cara apa saja melalui Delivery Channel atau sistem Aplikasi yang dikembangkan perusahaan penyelenggara PPOB dan Delivery channel seperti (ATM, Teller, Autodebit, Internet Banking dll.

Berbeda dengan *Semi Online Payment Point* atau disingkat SOPP, yang melakukan penyetoran dana ke rekening receipt yang bersangkutan dengan membawa uang cash tunai secara langsung langsung, SOPP ada delay waktu dalam proses rekonsiliasi data dan dana sehingga pada tingkat keamanannya tidak seakurasi PPOB.

PPOB tidak hanya cuma lebih memudahkan layanan bagi pelanggan yang menggunakannya, namun juga memiliki *multiflier effect* yang luar biasa bagi masyarakat Indonesia, dengan membuka peluang wirausaha baru dan pemberdayaan ekonomi kecil menengah. Kedepannya PPOB berlomba-lomba menjadi yang terlengkap fitur pelayanannya, produk dan

termudah dalam pengoperasiannya termasuk menerapkan sistem aplikasi *Platform* pada Smartphone.

PPOB ini juga merupakan sistem yang digunakan telah digunakan oleh PLN dalam pelaksanaan penerimaan pembayaran iuran listrik setiap bulannya, dimana setiap loket pembayaran memiliki deposit pada bank dan kode Konsumen, Dalam sistem PPOB proses penerimaan tagihan listrik tidak dilakukan oleh petugas PLN lagi namun langsung diterima oleh *collecting agent* PPOB dan secara otomatis ditransfer ke *account receipt office* PLN. Dengan adanya sistem PPOB, maka beberapa proses bisnis pembayaran yang selama ini sudah berjalan dapat lebih disederhanakan dan dimudahkan.

Secara umum permasalahan yang seringkali dikeluhkan oleh konsumen jasa perbankan dalam penggunaan produk bank. Permasalahan yang ada di Indonesia untuk metode pembayaran elektronik tidak seperti di negara maju. Banyak faktor yang akhirnya menjadi menghambat perkembangan *Elektronik Banking* yang ada di Indonesia. Oleh karena itu metode pembayaran elektronik haruslah diperhitungkan dengan kondisi yang ada di Indonesia, yang pada nantinya sistem *e-banking* yang ada bisa lebih diterima oleh masyarakat Indonesia dengan kondisi saat ini yang beraneka ragam kompleksitas permasalahannya.

Perkembangan teknologi yang cukup signifikan terutama dalam revolusi industri 4.0 dan berkaca dari pengalaman krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997, lalu krisis global pada tahun 2008 serta krisis yang menimpa zona euro 2010, industri keuangan

akan mengalami kondisi yang sangat buruk. Kebijakan fiskal dan moneter dibutuhkan untuk menyelamatkan perekonomian. Lalu pada akhir tahun 2011, sebagai upaya reformasi sektor keuangan, Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) sepakat untuk mendirikan Otoritas Jasa Keuangan.³

Salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam melakukan kegiatan dalam sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen yang diamanahkan kepada OJK disebutkan secara eksplisit dalam Pasal 4 (c) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat UU OJK) yang dinyatakan sebagai berikut, "OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan: (c) mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat." Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen yang diberikan OJK dianggap penting mengingat begitu kompleksnya aktivitas dalam sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen yang difasilitasi OJK dapat berupa tindakan pencegahan kerugian konsumen, pelayanan pengaduan konsumen dan pembelaan hukum.⁴ Lebih lanjut, untuk menyediakan payung

³ *Ibid*, hlm. 164.

⁴ lihat Pasal 28 s.d 30 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

hukum yang kuat dalam memberi perlindungan kepada konsumen dalam sektor jasa keuangan, pada tahun 2013, OJK mengeluarkan peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Diharapkan dengan adanya POJK tersebut dapat menjadi payung hukum bagi konsumen yang menggunakan produk dan jasa bank yang merupakan sebagai pendukung dari kegiatan masyarakat sehari-hari sehingga konsumen/nasabah dapat lebih terlindungi khususnya dalam sistem online *payment point* yang saat ini menjadi sebuah trend baru bagi masyarakat, pengguna dan nasabah sehingga perlu adanya payung hukum serta regulasi terkait perlindungan hukum terhadap nasabah.

Adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana penerapan *system online payment point* bank dalam hukum perbankan, dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa perbankan yang menggunakan *system online payment point* ditinjau dari hukum perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yuridis normatif, yakni penelitian yang di fokuskan untuk mengkaji kaidah-kaidah atau norma-norma serta aturan-aturan dalam hukum positif yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Kemudian, Penelitian ilmu hukum normative meliputi pengkajian mengenai: Asas-asas hukum; Sistematika hukum; serta Sinkronisasi hukum.⁵

Dalam penelitian ini, ada dua pendekatan pokok yang digunakan yaitu: Pendekatan Perundang-undangan (*Statute approach*), serta Pendekatan Konsep (*Conceptual approach*), yaitu:

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute approach*)

Digunakan untuk menelaah aturan-aturan atau ketentuan hukum sesuai dengan hierarki atau tingkatannya tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan Kegiatan Usaha Lembaga Perbankan di Indonesia antara lain dalam bentuk sistem payment secara online, dan erat hubungannya dengan permasalahan yang akan dibahas, khususnya yang terkait dengan Hukum Perlindungan Konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan serta kedudukan hukum pihak pengguna fasilitas jasa maupun produk dari lembaga perbankan pada khususnya.

b. Pendekatan Konsep (*Conceptual approach*)

Digunakan untuk menelaah konsep hukum yang berkaitan dengan Kegiatan Usaha Lembaga Perbankan di Indonesia antara lain dalam bentuk sistem pembayaran secara online yang berdasarkan pada Produk-produk perbankan dalam era teknologi pada umumnya, dan erat hubungannya dengan permasalahan yang akan dibahas, khususnya yang terkait dengan sistem online payment, baik yang dikemukakan oleh para ahli atau berupa doktrin ilmu hukum maupun abstraksi hukum yang merupakan

⁵ Zulf Diane Zaini dan Lukmanul Hakim, "Pengawasan Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Pemberian Kredit Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan", Volume 3 Issue 1, June 2018: hlm. 58.

ratio decidendi dari suatu aturan yang terkait dengan Kegiatan Usaha Lembaga Perbankan di Indonesia antara lain dalam sistem pembayaran dan erat hubungannya dengan permasalahan penelitian yang akan dibahas.

PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Online *Payment Point* oleh Nasabah dalam Hukum Perbankan

Sistem perekonomian yang sehat seringkali bergantung pada sistem perdagangan yang sehat, sehingga masyarakat juga membutuhkan adanya peraturan hukum yang dapat menjamin kepastian terhadap sistem perdagangan tersebut, kaidah-kaidah hukum yang mengatur berbagai persoalan yang timbul dalam aktivitas antar manusia dalam bidang perdagangan. Keadaan perekonomian yang sekarang ini semakin sulit, menyebabkan terjadinya persaingan diberbagai bidang kehidupan, termasuk persaingan dalam dunia bisnis. Mengingat kegiatan bisnis semakin meningkat dari hari ke hari, maka tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa atau konflik diantara para pihak yang terlibat.⁶

Lembaga perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang paling penting dan memiliki peranan besar dalam kehidupan perekonomian masyarakat. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan dana-dana

miliknya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank yang melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.⁷

Dikaitkan antara kepastian hukum antara lembaga perbankan dan masyarakat sangat memiliki hubungan yang sangat erat terhadap perkembangan dan kemajuan sektor perekonomian dimana lembaga perbankan saat ini sebagai salah satu sektor usaha dalam sistem keuangan di Indonesia yang dapat menunjang pembangunan ekonomi khususnya. Kebijakan yang terdapat dalam lembaga perbankan saat ini yang komprehensif, transparan, akuntabel, dan mengandung kepastian hukum.⁸

Permasalahan dalam lembaga keuangan khususnya bank harus dapat dicegah dan ditangani untuk menghindarkan gangguan serta ketidakpercayaan masyarakat akan lembaga perbankan terutama dalam jasa dan produk bank harus lebih hati-hati karena mengingat bank harus menjaga tingkat kesehatannya agar dapat membangun sistem keuangan yang baik dan stabil maka perlu perangkat aturan hukum (*legal framework*) yang mampu menjadi dasar landasan bagi penyelenggaraan fungsi utama bank secara utuh.⁹

Mengingat bahwa perkembangan dan pembaharuan termasuk perkembangan masyarakat di suatu negara yang sedang berkembang dipelopori oleh pemerintah, sudah jelas bahwa hukum dapat memegang peranana dalam proses pembaharuan ini. Hal

⁶ Lukmanul Hakim dan Eka Travilta Oktaria, "Legalitas Usaha Depot Air Minum Isi Ulang Dikaitkan Dengan Perlindungan Konsumen", *Pactum Law Jurnal*, Vol 1 No. 04, 2018, ISSN: 2615-7837, hlm. 320.

⁷ Tarsisius Murwaji dan Achmad Hagy Roby, "Edukasi dan Penyehatan Koperasi Melalui Linkage Program Perbankan", *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 4 Nomor 3 Tahun 2017, hlm. 464.

⁸ Lukmanul Hakim, "The Alternative Model Settlement of Credit Problems in Banking Agencies", *Fiat Justisia Journal of Law* ISSN 1978-5186 Volume 12 Number 2, April-June 2018. hlm. 146.

⁹ *Ibid*, hlm. 146.

ini disebabkan oleh segala tindakan pemerintah termasuk yang bertujuan perkembangan masyarakat ke arah masyarakat yang sama-sama kita kehendaki akan berwujud Undang-Undang, peraturan, dan ketentuan-ketentuan lainnya.¹⁰

Sifat Hukum pada dasarnya adalah konservatif artinya, hukum bersifat memelihara dan mempertahankan yang telah tercapai. Fungsi demikian diperlukan dalam masyarakat yang sedang membangun. Karena disini pun ada hasil-hasil yang harus dipelihara, dilindungi dan diamankan,¹¹ sedangkan jika dikaitkan dalam Sistem Perbankan Nasional adalah *national banking system* yaitu sistem yang mengatur mengenai segala sesuatu yang menyangkut bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan kegiatan usahanya secara keseluruhan; di Indonesia ketentuan mengenai perbankan nasional terakhir diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan *Juncto* Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan; perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sehingga perlu adanya pembaharuan terutama dalam fungsi hukum dalam perbankan itu sendiri sehingga memudahkan para pengguna jasa maupun produk bank dapat terlindungi.

Menurut seorang ahli perbankan G.M. Verryn Stuart dalam bukunya yang berjudul *Bank Politik*, bank merupakan suatu badan yang

bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kredit, baik dengan rupa alat pembayaran sendiri atau dengan uang (dana) yang diperoleh dari pihak lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat tukar baru berupa uang giral, sedangkan menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan, nasabah didefinisikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank, nasabah ini terbagi atas nasabah kreditur dan nasabah debitur. Lebih lanjut dijelaskan mengenai nasabah kreditur adalah nasabah yang mempunyai simpanan di suatu bank berupa simpanan yaitu tabungan, deposito dan giro. Sedangkan untuk nasabah debitur merupakan nasabah yang mempunyai pinjaman pada lembaga perbankan baik pinjaman yang sifatnya produktif maupun pinjaman yang sifatnya konsumtif.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang telah Menggunakan Jasa Perbankan yang Menggunakan *System Online Payment Point* Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen

Kedudukan Hukum antara bank dengan nasabah, dimana bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan, memberikan posisi sebagai perantara pihak-pihak yang membutuhkan jasa maupun produk bank sehingga timbul suatu interaksi intensif antara bank dan nasabah.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan rangkaian yang mempunyai akibat hukum baik bagi kedua belah pihak maupun pihak-pihak lain yang terkait, hal ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam suatu sistem guna mencapai tingkat produktivitas dan efektivitas hingga tercapainya sasaran usaha.¹²

¹⁰ Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung: 2006, hlm. 13.

¹¹ *Ibid* hlm. 14.

¹² Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung: 2000, hlm. 36.

Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu:

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk dan jasa yang ditawarkan bank;
2. Pemahaman nasabah terhadap aktifitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang;
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana; dan
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.¹³

Dalam Pasal 3 POJK Nomor 1 Tahun 2013 menjelaskan Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak untuk memastikan adanya itikad baik konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Dalam Pasal 4 POJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

Pasal 12

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menginformasikan kepada Konsumen setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (3) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan terhadap persyaratan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Konsumen berhak memutuskan produk dan/atau layanan tanpa dikenakan ganti rugi apapun.

Jika dikaitkan dalam penggunaan sistem online payment point konsumen diberikan perlindungan yang telah diatur dalam POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada dasarnya dilatarbelakangi oleh posisi konsumen dan pelaku jasa keuangan yang pada praktiknya tidak seimbang. Posisi pelaku usaha yang menawarkan, menjual dan mempromosikan produknya lebih kuat dibandingkan konsumen.

¹³ Muliawan D.Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. Direktur Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia. 16 Juni 2006, Jakarta.

PENUTUP

Penerapan Sistem *Online Payment Point* Oleh Nasabah Dalam Hukum Perbankan dapat dilihat dalam UU Perbankan dimana nasabah sebagai pengguna jasa dan produk perbankan. Dalam hal ini sangat menunjang kegiatan nasabah khususnya dalam sistem pembayaran yang telah diamanatkan dalam pasal 1 angka 16 UU Perbankan.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Telah Menggunakan Jasa Perbankan Yang Menggunakan *System Online Payment Point* ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen dapat dilihat dalam POJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dimana dalam POJK tersebut tertuang perlindungan hukum kepada nasabah pengguna jasa perbankan yang melindungi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan khususnya dalam sistem pembayaran yang menggunakan sistem online dalam perkembangan teknologi saat ini.

Disarankan kepada Pelaku Industri Jasa Keuangan diharapkan dapat memberikan informasi dan perlindungan hukum kepada nasabah yang telah menggunakan produk dari perbankan tersebut sehingga kepercayaan masyarakat akan bank akan terus tumbuh mengingat lembaga perbankan merupakan penunjang kegiatan masyarakat saat ini dan salah satu penyokong perekonomian. Bagi masyarakat atau Nasabah atau Konsumen diharapkan dapat lebih bijak dalam menggunakan produk perbankan ataupun jasa perbankan dan dapat mematuhi prosedur yang ada guna keamanan nasabah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hadad, Muliawan D. *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia. Jakarta, 16 Juni 2006.

Husni Syawali, dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung: 2000.

Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung: 2006.

Jurnal

Lukmanul Hakim, "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Keadilan Progresif*, 6 (2), (2015).

Lukmanul Hakim, "The Alternative Model Settlement of Credit Problems in Banking Agencies", *Fiat Justisia Journal of Law*, Volume 12 Number 2, April-June 2018.

Lukmanul Hakim, dan Eka Travilta Oktaria, "Legalitas Usaha Depot Air Minum Isi Ulang Dikaitkan Dengan Perlindungan Konsumen", *Pactum Law Jurnal*, Vol 1 No. 04, 2018.

Ranti Fauza Mayana, "Perlindungan Merek Non Tradisional Untuk Produk Ekonomi Kreatif Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2016 Tentang Merek, Indikasi Geografis dan Perspektif Perbandingan Hukum", *Jurnal Bina Mulia Hukum*. Volume 2, Nomor 1, September 2017.

Tarsisius Murwadji dan Achmad Hagy Roby, "Edukasi dan Penyehatan Koperasi Melalui Linkage Program Perbankan", *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, Hukum Volume 4 Nomor 3 Tahun 2017.

Zulfi Diane Zaini dan Lukmanul Hakim, "Pengawasan Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Pemberian Kredit Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan", Volume 3 Issue 1, June 2018.

Peraturan dan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 juncto Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 juncto Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 juncto Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia.

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Sumber Lain

www.ojk.go.id.