

Pertanggungjawaban Hukum Bank atas Kelalaian Melaksanakan Identifikasi dan Verifikasi dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital

Gabriella Fransisca Tanudiharja^{1*}, Tri Handayani², Deviana Yuanitasari³

^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran

*Corresponding Author e-mail: gabriella20001@mail.unpad.ac.id

Abstract: *This research highlights the obligation of banks to identify and verify prospective or existing customers when conducting business relationships through digital services, as an implementation of the prudential principle based on POJK No. 21 of 2023. The purpose of this research is to explain these identification and verification obligations and to elaborate on the bank's liability in the event of errors and/or negligence in performing these duties in accordance with POJK No. 22 of 2023. The method used is normative juridical method with a literature-based approach, the study analyzes relevant legal materials. The research show that banks are liable for customer losses due to improper identification and verification but may be exempt if contributory negligence by the customer is proven. The research recommends strengthening prudential practices and internal oversight in Indonesian banking.*

Article History

Received September 02, 2024
Revised September 09, 2024
Accepted 12 September 2024
Available online 18 Sept. 2024

Key Words :

Layanan Digital Bank, Identifikasi dan Verifikasi, Tanggung Jawab Hukum Bank.

 <https://doi.org/10.5281/zenodo.13829727>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Introduction

Peran lembaga perbankan sangat strategis untuk mendukung terwujudnya tujuan pembangunan nasional, terutama atas partisipasinya dalam menggerakkan perekonomian masyarakat Indonesia.¹ Lembaga perbankan merupakan fondasi dan penggerak perekonomian nasional karena berfungsi sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*) antara pihak yang kelebihan uang (*surplus of funds*) dengan pihak yang membutuhkan uang (*lack of funds*), sehingga bank disebut juga sebagai agen pembangunan (*agent of development*) dengan menjadi katalisator positif dalam mengakumulasi modal untuk pembangunan.²

Hubungan bank dengan nasabah berlandaskan kepercayaan (*fiduciary relation*) yang timbul karena adanya perjanjian. Oleh karena sangat berpengaruhnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, pengaturan lembaga perbankan harus secara komprehensif menjadi landasan setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga perbankan. Hal tersebut diamini oleh adanya pengaturan tersendiri yang khusus dan komprehensif mengenai lembaga perbankan.

Pada era digital ini, bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, seakan-akan berlomba-lomba memberikan layanan perbankan digital untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melaksanakan transaksi, bahkan hanya dengan satu kali sentuhan atau beberapa ketikan pada *website*. Harapan nasabah sebagai konsumen untuk menikmati layanan perbankan yang cepat, mudah, fleksibel, serta tersedia kapanpun dan dimanapun bukan lagi menjadi sebuah pilihan bagi bank melainkan sebuah kewajiban. Perkembangan pesat digitalisasi layanan perbankan tersebut menimbulkan berbagai risiko, baik yang bersumber dari internal maupun eksternal, yang dapat dihadapi lembaga perbankan dalam memberikan pelayanan terbaiknya.

Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “**OJK**”), sebagai lembaga penyelenggara sistem pengawasan dan pengaturan seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan, mengamini pentingnya

¹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia - Edisi Kedua*, Kencana, Jakarta, 2005, hlm. 3.

² Andika Persada Putera, *Hukum Perbankan: Analisis Mengenai Prinsip, Profuk, Risiko, dan Manajemen Risiko dalam Perbankan*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2019, hlm. 2.

pengaturan khusus yang mengatur penyelenggaraan layanan perbankan digital dengan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum (selanjutnya disebut “**POJK Layanan Digital**”). Pasal 1 Angka 4 POJK Layanan Digital mendefinisikan layanan digital sebagai layanan yang diberikan oleh Bank dengan pemanfaatan teknologi melalui media elektronik untuk memberikan akses bagi nasabah dan/atau calon nasabah terkait produk Bank maupun produk dan/atau layanan dari mitra Bank, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan/atau calon nasabah.³ Ketentuan pada POJK Layanan Digital berlaku bagi seluruh lembaga perbankan, baik bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah, serta berlaku juga bagi mitra bank yang menyelenggarakan layanan digital bersama bank berdasarkan perjanjian kerjasama.

Bank wajib mencegah dirinya digunakan sebagai sarana pencucian uang (money laundering) serta kejahatan keuangan lainnya oleh nasabah/calon nasabah karena bank merupakan salah satu jalan yang rentan digunakan untuk keluar masuknya uang hasil dan/atau modal kejahatan. Oleh karena itu, bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Dr. Trisadini P. Usanti dan Prof. Dr. Abdul Shomad mengungkapkan bahwa prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer Principle) tidak dapat dipisahkan dari prinsip kehati-hatian karena prinsip mengenal nasabah merupakan pelaksanaan dari prinsip kehati-hatian.⁴

Salah satu upaya yang diwajibkan dalam POJK Layanan Digital sebagai penerapan prinsip kehati-hatian dan prinsip mengenal nasabah adalah kewajiban identifikasi dan verifikasi nasabah atau calon nasabah. Identifikasi dan verifikasi nasabah atau calon nasabah tersebut wajib dilakukan bank dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (1) POJK Layanan Digital. Kewajiban identifikasi dan verifikasi tersebut merupakan tindakan preventif untuk mencegah penyalahgunaan layanan digital yang akan diberikan oleh bank kepada nasabah atau calon nasabahnya.

Kebenaran dari setiap informasi, data, dan dokumen yang diberikan oleh nasabah atau calon nasabah merupakan suatu hal yang wajib dipastikan oleh bank sebelum memberikan layanan digitalnya. Terlihat pada Pasal 5 ayat (1) huruf b angka 2 POJK Layanan Digital bahwa bank juga wajib memastikan bahwa “pemberi” data, informasi, dan dokumen kepada bank dalam melakukan usaha melalui layanan digital adalah nasabah atau calon nasabah itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan, risiko kejahatan yang mungkin dihadapi oleh bank tidak hanya bersumber dari faktor sistem atau teknologi informasi yang digunakan bank dalam menyelenggarakan layanan digitalnya (*cyber crime*) melainkan juga dari faktor pra pembukaan layanan digital, termasuk kesengajaan dari pihak pemberi data yang memiliki data dan informasi nasabah. Tidak jarang juga, nasabah mengalami kerugian akibat kelalaian pihak bank dalam mengidentifikasi dan mengetahui sejak dini adanya risiko kejahatan yang akan dilakukan oleh oknum atau pelaku.

Berdasarkan Pasal 25 POJK Layanan Digital, bank dalam memberikan layanan digitalnya, bank diwajibkan juga menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta tunduk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Dengan adanya landasan prinsip perlindungan konsumen dalam pemberian layanan digital oleh bank, nasabah atau calon nasabah memperoleh perlindungan hukum. Pelindungan hukum bagi nasabah atau calon nasabah tersebut dapat terlihat dengan adanya ketentuan pertanggungjawaban bank atas kerugian nasabah atau calon nasabah yang disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, dan perbuatan bank yang melanggar hukum yang berlaku maupun perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “**POJK Pelindungan Konsumen**”). Bank tidak hanya memperhatikan kepentingannya sendiri melainkan kepentingan nasabah, sehingga apabila bank menimbulkan kerugian bagi nasabahnya karena melakukan *unsafe and unsound practice*, maka bank dapat digugat karena melanggar *fiduciary duty* yang diembannya.⁵

³ Pasal 1 Angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum

⁴ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, Kencana, Jakarta, 2016, hlm. 30

⁵ Hirsanudin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia: Pembiayaan Bisnis dengan Prinsip Kemitraan*, Genta Press, Yogyakarta, 2008, hlm. 102.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tanggung jawab hukum lembaga perbankan ketika terjadi kelalaian pihak bank dalam proses identifikasi dan verifikasi yang menimbulkan kerugian bagi nasabah bank sebagai konsumen, serta dampak hukumnya dari perspektif perlindungan konsumen dan prinsip kehati-hatian.

Research Method

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif atau penelitian hukum kepustakaan. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa penelitian hukum dengan metode ini dilakukan melalui penelusuran bahan pustaka atau data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji melalui penelusuran bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.⁶ Tujuan dari metode ini adalah untuk menemukan asas dan teori hukum yang dapat diterapkan dalam praktik, sehingga akan menitikberatkan pada ilmu hukum sehingga data yang digunakan akan merujuk pada aspek-aspek yuridis melalui studi pustaka dan berbagai literatur terkait.

Result and Discussion

1. Kewajiban Identifikasi dan Verifikasi Nasabah atau Calon Nasabah oleh Bank sebagai Implementasi Prinsip Kehati-Hatian dalam Melakukan Hubungan Usaha melalui Layanan Digital

Peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan indikator penting dalam menentukan keberhasilan pembangunan nasional yang sedang digencarkan oleh pemerintah Indonesia. Hal tersebut sejalan dengan salah satu tujuan bangsa Indonesia sebagai sebuah negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD NRI 1945 yakni memajukan kesejahteraan umum. Tolak ukur yang menentukan adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat sangat bergantung juga pada perkembangan sektor perekonomian nasional. Perkembangan sektor perekonomian nasional tidak terlepas dari peran lembaga perbankan yang bahkan seringkali disebut sebagai jantung perekonomian suatu negara.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (selanjutnya disebut “UU Perbankan”), dengan terakhir perubahan dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (selanjutnya disebut “UU PPSK”), mendefinisikan Perbankan sebagai segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pasal 4 UU Perbankan menegaskan tujuan perbankan Indonesia untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak, sehingga bank berperan sebagai agen pembangunan atau agent of development.

Sebagai lembaga yang memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana kepada masyarakat, bank menyediakan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada zamannya. Perkembangan teknologi mengharuskan bank untuk menyediakan layanan perbankan berbasis digital agar dapat selalu menyesuaikan kebutuhan konsumennya. Dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi informasi untuk layanan perbankan, regulator berusaha agar penyelenggaraannya tetap berdasarkan pada manajemen risiko yang baik, mengingat penyediaan layanan perbankan digital dapat meningkatkan risiko-risiko perbankan, khususnya risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi.

Pengaturan perbankan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dan kompleks, menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat dan teknologi. Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “OJK”) untuk pertama kali mengundang peraturan khusus mengenai penyelenggaraan layanan perbankan digital berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 2007, hlm. 14.

Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, yang terakhir dicabut dengan diundangkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum.

Pengaturan komprehensif dan khusus untuk penyelenggaraan layanan perbankan digital tidak menghilangkan esensi atau asas yang melandasi bank dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, yakni prinsip kehati-hatian yang diatur dalam Pasal 2 UU Perbankan, sebagai asas dan prinsip perbankan Indonesia melakukan kegiatan usahanya. Asas dan prinsip tersebut melekat pada perbankan Indonesia dan tidak dapat dikecualikan dalam keadaan apapun bahkan untuk alasan efektivitas dan efisiensi sekalipun. Asas tersebut tidak hanya berlaku untuk bank sebagai organisasi atau badan hukum, melainkan juga untuk segenap pihak jajaran bank, dari anggota dewan komisaris, direksi, pemegang saham, kepala cabang, setiap pegawai bank, maupun setiap pihak yang terafiliasi dengan bank. Pasal 37E UU PPSK yang telah menambahkan ketentuan UU Perbankan, bahwa bank, pihak terafiliasi, dan pemegang saham atau yang setara wajib melaksanakan langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketentuan tersebut menggambarkan bahwa bank, pihak terafiliasi, dan pemegang saham atau yang setara wajib memastikan terlebih dahulu tindakan yang akan diambilnya tersebut akan sesuai dengan peraturan yang berlaku sebelum melakukan atau mengambil tindakan sehingga bank menjadi yakin dapat menghindari berbagai risiko yang mungkin terjadi.

Salah satu tindakan implementasi prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital adalah kewajiban melakukan identifikasi dan verifikasi nasabah/calon nasabah yang diatur dalam Pasal 5 ayat (1) POJK Layanan Digital yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 5 ayat (1) POJK Layanan Digital

(1) “Dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah melalui Layanan Digital, Bank wajib melakukan:

- a. identifikasi nasabah atau calon nasabah; dan b. verifikasi atas:
 1. kebenaran serta kesesuaian data, informasi, dan dokumen pendukung yang telah diberikan oleh nasabah atau calon nasabah; dan
 2. kebenaran serta kesesuaian profil pemberi data, informasi, dan dokumen pendukung dengan profil nasabah atau calon nasabah untuk memastikan bahwa pemberi data, informasi, dan dokumen merupakan nasabah atau calon nasabah yang bersangkutan.”

Dengan berbagai kemudahan dan kesederhanaan pembukaan layanan perbankan digital, dapat dikatakan bahwa tindakan identifikasi dan verifikasi sebelum memberikan layanan perbankan digital baik kepada nasabah maupun calon nasabah merupakan titik awal yang urgen dan titik penentu sebelum pada akhirnya bank yakin untuk memiliki hubungan usaha pemberian layanan digital dengan nasabah.

Pasal 5 ayat (2) POJK Layanan Digital menyatakan agar tata cara identifikasi tersebut dilakukan melalui permintaan data, informasi, dan dokumen pendukung dengan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang, pencegahan pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal di sektor jasa keuangan atau dalam hal ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2023 (selanjutnya disebut “**POJK APU-PPT-PPSPM**”). Menilik pada Pasal 5 ayat (2) POJK Layanan Digital tersebut dapat diketahui bahwa tahapan identifikasi yang wajib dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “**PUJK**”) diuraikan sebagai berikut:

a. Klasifikasi Calon Nasabah, WIC, dan Nasabah

Sebelum melakukan tahapan untuk melakukan identifikasi calon nasabah, PUJK wajib terlebih dahulu melakukan klasifikasi calon nasabah ke dalam beberapa kelompok untuk. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui kewajiban kelengkapan data, informasi, maupun dokumen pendukung sesuai dengan kelompok dan risikonya. Calon nasabah, *Walk in Customer* (WIC), dan nasabah akan diklasifikasikan di dalam kelompok (1) orang perseorangan; (2) korporasi; atau (3) perikatan lainnya (*legal arrangement*). Korporasi yang dimaksud pada ketentuan

tersebut mencakup perseroan perorangan, kumpulan orang, dan/atau kelompok yang terorganisasi, baik berupa badan hukum maupun bukan badan hukum.

b. Permintaan Data dan Informasi untuk Mengetahui Profil Calon Nasabah

Pasal 25 ayat (1) POJK APU-PPT-PPSPM menguraikan bahwa untuk mengetahui profil calon nasabah, PUJK wajib melakukan permintaan data dan informasi calon nasabah. Permintaan data dan informasi tersebut disesuaikan dengan klasifikasi nasabah yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut ini data dan informasi yang diwajibkan oleh Pasal 25 ayat (1) POJK APU-PPT-PPSPM:

Orang Perseorangan	Korporasi	Perikatan Lainnya
Nama lengkap termasuk nama alias jika ada	Nama	Nama
Nomor dokumen identitas	Nomor izin dari instansi berwenang termasuk izin, jika ada	Nomor izin dari instansi berwenang, jika ada
Alamat tempat tinggal sesuai dokumen identitas dan alamat tempat tinggal lain jika ada	Bidang usaha atau kegiatan	Alamat kedudukan
Tempat tanggal lahir	Alamat kedudukan	Bentuk perikatan (<i>legal arrangement</i>)
Kewarganegaraan	Tempat dan tanggal pendirian	Identitas pemilik manfaat (<i>Beneficial Owner</i>), jika ada
Pekerjaan	Bentuk badan hukum atau badan usaha	Sumber dana
Alamat dan nomor telepon tempat kerja, jika ada	Identitas pemilik manfaat (<i>Beneficial Owner</i>)	Maksud dan tujuan hubungan usaha atau transaksi yang akan dilakukan Calon Nasabah; dan
Jenis kelamin	Sumber dana	
Status Perkawinan	Maksud dan tujuan hubungan usaha atau transaksi yang akan dilakukan Calon Nasabah; dan	
Nama gadis Ibu Kandung		
Identitas pemilik manfaat (<i>beneficial owner</i>) jika ada		

Sumber dana		
Penghasilan rata-rata per tahun dan/atau nilai harta kekayaan (net worth)		
Maksud dan tujuan hubungan usaha atau transaksi yang akan dilakukan Calon Nasabah; dan		

Bank sebagai PUJK juga dimungkinkan juga untuk melakukan permintaan data dan informasi lainnya yang dibutuhkan sebelum melakukan hubungan usaha. Kembali lagi, hal tersebut sebagai upaya agar bank sebagai PUJK dapat memiliki keyakinan untuk melakukan hubungan usaha dengan calon nasabah, WIC, maupun nasabah. Pada praktiknya, permintaan data dan informasi tersebut dapat dilakukan melalui sebuah formulir aplikasi yang diberikan oleh pihak PUJK kepada calon nasabah atau nasabah untuk dilengkapi dan diisi.

c. Permintaan Dokumen Identitas Pendukung Data dan Informasi

Data dan informasi yang diberikan oleh pemberi data wajib didukung dengan beberapa dokumen pendukung identitas sesuai dengan klasifikasi calon nasabah untuk mengidentifikasi calon nasabah. Pasal 26 ayat (1) dan (2) POJK APU-PPT-PPSPM memberikan kewajiban kelengkapan dokumen pendukung untuk calon nasabah dan WIC orang perseorangan sesuai kewarganegaraan berupa dokumen identitas seperti, kartu tanda penduduk (KTP), identitas kependudukan digital, paspor dan dokumen keimigrasian bagi WNA, dan/atau kartu masyarakat indonesia di luar negeri. Calon nasabah dan WIC orang perseorangan juga wajib memberikan spesimen tanda tangan yang juga dapat digantikan dengan tanda tangan elektronik sesuai ketentuan perundangan.

Bagi calon nasabah dan WIC berupa korporasi, Pasal 27 POJK APU-PPT-PPSPM mewajibkan kelengkapan dokumen identitas pendukung yang diperlukan terbagi dalam matriks sebagai berikut:

Korporasi berbentuk Perusahaan		
Perusahaan tergolong UMK	Perusahaan tidak tergolong UMK	Perseroan perseorangan
Kuasa kepada pihak yang ditunjuk mempunyai wewenang bertindak untuk dan atas nama perusahaan dalam melakukan hubungan usaha dengan PJK;		-
Spesimen tanda tangan pihak yang berwenang mewakili perusahaan dalam melakukan hubungan usaha dengan PJK;		
Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak bagi Nasabah yang diwajibkan untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan;		
Surat izin tempat usaha atau dokumen lain yang		nomor induk berusaha yang

dipersyaratkan oleh instansi yang berwenang		diterbitkan oleh instansi yang berwenang
-	Akta pendirian/anggaran dasar	kuasa kepada pihak yang ditunjuk mempunyai wewenang bertindak untuk dan atas nama perseroan perorangan dalam melakukan hubungan usaha dengan PJK
	Izin usaha dari instansi yang berwenang	spesimen tanda tangan pihak yang berwenang mewakili perseroan perorangan dalam melakukan hubungan usaha dengan PJK
	laporan keuangan atau deskripsi kegiatan usaha perusahaan	
	Struktur manajemen perusahaan	
	Struktur kepemilikan perusahaan	
Dokumen identitas anggota direksi atau pemegang kuasa dari anggota direksi yang berwenang mewakili perusahaan untuk melakukan hubungan usaha dengan PJK		
Korporasi Selain Berbentuk Perusahaan		
Yayasan	Selain Perusahaan dan Yayasan	Perikatan Lainnya
Izin kegiatan yayasan	Bukti izin dari instansi yang berwenang	Bukti pendaftaran pada instansi yang berwenang
Deskripsi kegiatan yayasan	Nama Korporasi	Nama perikatan
Struktur dan nama pengurus yayasan	Akta pendirian dan/atau anggaran dasar dan anggaran rumah tangga	Akta pendirian dan/atau anggaran dasar dan anggaran rumah tangga, jika ada
Dokumen identitas anggota pengurus atau pemegang kuasa dari anggota	Dokumen identitas pihak yang berwenang mewakili Korporasi	Dokumen identitas pihak yang berwenang mewakili perikatan lainnya (<i>legal arrangement</i>)

pengurus		
----------	--	--

Data dan informasi serta dokumen pendukung yang telah diberikan oleh calon nasabah, WIC dan/atau nasabah wajib diverifikasi berdasarkan dokumen dan/atau sumber informasi lainnya yang dapat dipercaya, independen, dan terkini. Pasal 30 ayat (2) POJK APU-PPT-PPSPM menegaskan juga PUJK wajib melakukan verifikasi bahwa pihak yang bertindak untuk dan atas nama nasabah telah mendapatkan otorisasi dari nasabah, dan melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap identitas dari pihak tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan kewenangan dari pihak yang memberikan data, informasi, maupun dokumen pendukung nasabah yang sebenarnya. Sebagaimana pendapat dari Ade Maman dan J. Satrio bahwa seseorang yang cakap, belum tentu berwenang, karena kewenang hukum merupakan kewenangan untuk menjadi pendukung hak dan kewajiban dalam hukum.⁷ Pemeriksaan kewenangan wajib dilaksanakan dalam proses verifikasi, mengingat orang yang memberikan data dan informasi, belum tentu merupakan pihak yang berwenang untuk mewakili nasabah. Seperti contohnya dalam korporasi berupa perseroan terbatas, pihak yang berwenang mewakili perseroan terbatas adalah direksi sebagaimana diatur dalam Pasal 98 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (selanjutnya disebut “UU PT”). Untuk memastikan kewenangan dari pegawai atau karyawan selain direksi sebelum melakukan hubungan usaha, diperlukan adanya pemeriksaan surat kuasa khusus bagi pegawai atau karyawan tersebut yang dapat memastikan kewenangannya dalam mewakili suatu perseroan terbatas.

Keseluruhan proses identifikasi dan verifikasi yang wajib dilakukan bank selaku PUJK tersebut merupakan implementasi dari penerapan prinsip kehati-hatian. Asas dan prinsip kehati-hatian tersebut wajib dilaksanakan lembaga perbankan demi terciptanya sistem perbankan yang sehat. Terlebih lagi, bank, dalam hal ini sebagai lembaga dengan fungsi intermediasi, diberikan kepercayaan oleh masyarakat penyimpan dana untuk mengelola dananya dengan menyalurkan kredit kepada nasabah debitur. Dengan demikian, terdapat anggapan bahwa bank merupakan bisnis yang unik karena mereka melakukan bisnis dengan menggunakan dana orang lain (other people’s money).⁸ Sutan Remy Sjahdeini mengemukakan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana merupakan hubungan pinjam-meminjam uang antara debitur (bank) dengan kreditur (nasabah penyimpan) yang dilandasi oleh asas kepercayaan, sehingga bukan hanya hubungan kontraktual biasa.⁹ Tanpa kepercayaan masyarakat, bank dapat mengalami kesulitan karena tidak dapat menghimpun dana masyarakat, sehingga bank harus memiliki dan menerapkan sistem pengawasan sesuai dengan prinsip kehati-hatian untuk terus menjaga kesehatannya dan kepercayaan masyarakat.

Kewajiban identifikasi dan verifikasi tersebut juga dilakukan sebagai cara bank untuk mengenal nasabahnya, sebagaimana pendapat Dr. Trisadini dan Prof. Dr. Abdul Shomad yang menyatakan bahwa prinsip mengenal nasabah tidak dapat dipisahkan dari prinsip kehati-hatian. Prinsip mengenal nasabah tidak hanya harus dilakukan terhadap calon nasabah, namun juga untuk seluruh existing nasabah bank, termasuk walk in customer sehingga bank dapat memantau setiap transaksi yang mencurigakan dari nasabah.¹⁰ Prinsip kehati-hatian tersebut tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan bagi nasabah selaku konsumen, melainkan juga sebagai perlindungan bagi perbankan dalam meminimalisir risiko dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.

2. Tanggung Jawab Hukum Bank terhadap Kerugian Nasabah akibat Kelalaian dalam Identifikasi dan Verifikasi berdasarkan POJK Layanan Digital

Penyelenggaraan setiap produk layanan bank dilaksanakan dengan berlandaskan hukum, yang ditujukan untuk melindungi semua pihak yang terlibat, baik pihak bank maupun nasabah

⁷ Ade Maman Suherman dan J. Satrio, *Penjelasan Hukum Tentang Batasan Umur (Kecakapan dan Kewenangan Bertindak Berdasarkan Batasan Umur)*, Cet. 1, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2010, hlm. 35

⁸ Jopie Jusuf, *Analisis Kredit Untuk Account Officer*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998, hlm. xiii

⁹ Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan*, Setara Press, Malang, 2017, hlm. 93

¹⁰ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank: Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2015, hlm. 98-99.

sebagai konsumen. Dalam penerapannya hukum menjamin pemenuhan dan perlindungan hak setiap subjek hukum dijamin melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada masyarakat secara keseluruhan.¹¹

Hubungan antara bank dengan nasabah tercipta berdasarkan adanya kepercayaan antar para pihak. Tanpa adanya kepercayaan, nasabah tidak akan menempatkan dananya pada suatu bank. Begitu halnya dengan bank, tanpa adanya kepercayaan, bank tidak akan dengan yakin menyalurkan dana yang telah dipercayakan oleh nasabah penyimpannya kepada nasabah debitur dalam bentuk kredit. Sebagai subjek hukum berbentuk korporasi, bank memangku hak dan kewajiban dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Begitu juga dengan nasabah yang memangku hak dan kewajiban dalam menikmati layanan atau jasa yang diberikan oleh bank.

Hubungan antara bank dan nasabah secara inheren menciptakan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh bank, sesuai dengan prinsip-prinsip tanggung jawab yang ada. Dalam penyelenggaraan kegiatan usahanya, hubungan antara bank dengan nasabah menimbulkan dua jenis tanggung jawab yakni kewajiban yang terletak pada bank dan kewajiban yang terletak pada nasabah penyimpan dana sebagai konsekuensi/akibat dari hubungan hukum dengan bank. Salah satu bentuk kewajiban bank kepada nasabahnya adalah memberikan pertanggungjawaban. Dengan adanya kewajiban melekat pada bank, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis pihak yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pihak terkait. Tanggung jawab hukum merupakan asas dilaksanakannya suatu hubungan hukum serta ditujukan sebagai manifestasi dari rasa kewajiban. Tanggung jawab hukum merupakan konsekuensi dari kebebasan seseorang untuk bertindak sesuai etika atau moral ketika melakukan perbuatan.¹² Andi Hamzah mengartikan tanggung jawab adalah syarat mutlak bagi seseorang untuk memenuhi tuntutan yang dibebankan kepadanya.¹³

Dalam lingkup hukum perdata, jika suatu pihak menderita kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pihak lain tanpa adanya dasar perjanjian, maka pihak yang menyebabkan kerugian tersebut wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh korban, atau lazim dikenal sebagai perbuatan melawan hukum. R. Wirjono Prodjodikoro mengartikan perbuatan melawan hukum sebagai perbuatan yang mengakibatkan kegoncangan/fluktuasi pada neraca keseimbangan masyarakat, serta dikemukakan juga bahwa “onrechtmatige daad” dapat ditafsirkan secara luas sehingga meliputi juga hubungan yang bertentangan dengan kesusilaan atau dengan yang dianggap pantas dalam pergaulan hidup masyarakat.¹⁴ Abdulkadir Muhammad membagi teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) menjadi beberapa teori sebagai berikut:¹⁵

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum dengan sengaja (intentional tort liability), yakni pelaku telah melakukan tindakan yang merugikan korban dan telah mengetahui bahwa tindakannya akan menyebabkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort liability), yakni mendasarkan perbuatan pelaku pada konsep kesalahan (concept of fault) yang mencakup keterkaitan aspek moral dan hukum.
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability), yakni tanggung jawab mutlak yang dimiliki oleh pelaku atas tindakannya baik sengaja maupun tidak sengaja, yang walaupun bukan kesalahannya, pelaku tetap bertanggung jawab.

Dalam menuntut tanggung jawab dari pelaku, perlu terlebih dahulu membuktikan adanya perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian tersebut. Pembuktian tersebut harus dapat menunjukkan terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata, sebagai berikut:

¹¹ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 30.

¹² Soekidjo Motoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 56

¹³ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Surabaya, 2005, hlm. 45

¹⁴ R. Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur Bandung, Bandung, 1994, hlm. 13

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 503

1) Adanya suatu perbuatan

Setiap perbuatan melawan hukum bermula pada suatu perbuatan yang dilakukan oleh pelaku baik berbuat sesuatu secara (aktif) maupun tidak berbuat sesuatu yang merupakan kewajibannya (pasif).¹⁶ Pasal 1365 KUH Perdata mengatur perbuatan melawan hukum yang secara aktif dilakukan oleh pelaku, sedangkan Pasal 1366 KUH Perdata mengatur perbuatan melawan hukum yang dilakukan secara pasif oleh pelaku (kelalaian). Namun demikian, baik secara aktif maupun secara pasif, keduanya memiliki akibat hukum yang sama yakni melakukan ganti rugi terhadap korban.¹⁷

2) Perbuatan tersebut melawan hukum

Menurut Moegni Djojodirdjo sejak tahun 1919, suatu perbuatan dapat dikatakan melawan hukum dengan mengartikan unsur “melawan hukum” dalam arti yang seluas-luasnya, yakni:¹⁸

- a) Perbuatan tersebut melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b) Perbuatan tersebut melanggar hak orang lain yang diciptakan/dijamin oleh hukum;
- c) Perbuatan tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku;
- d) Perbuatan tersebut bertentangan dengan kesusilaan (*geoden zeden*); dan
- e) Perbuatan tersebut bertentangan dengan sikap baik dalam kehidupan masyarakat yang memperhatikan kepentingan orang lain.

3) Adanya kesalahan

Unsur kesalahan (*schuld element*) merupakan unsur wajib atau persyaratan yang harus dimiliki pelaku dalam melakukan perbuatan tersebut. Pasal 1365 KUH Perdata tidak mengenal tanggung jawab tanpa kesalahan (*strict liability*) sehingga suatu perbuatan melawan hukum dapat dimintakan tanggung jawab apabila mengandung kesalahan tersebut. Adapun cakupan dari kesalahan tersebut dapat dimintakan pertanggungjawaban apabila memenuhi unsur-unsur berikut ini:¹⁹

a) Adanya Unsur Kesengajaan

Suatu perbuatan dianggap dilakukan berdasarkan kesengajaan apabila terdapat maksud (*intent*) dari pelaku dimana secara sadar, pelaku menyadari adanya konsekuensi dari perbuatan tersebut dan tetap melakukannya dengan kepercayaan bahwa perbuatan yang dilakukannya pasti akan menimbulkan konsekuensi tersebut. Namun demikian, walaupun unsur kesengajaan merupakan syarat, hukum akan melihat akibat dari tindakan tersebut kepada para korbannya.

b) Adanya Unsur Kelalaian (*culpa*)

Kelalaian perdata berbeda dengan konsep kelalaian dalam hukum pidana. Suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai suatu kelalaian apabila memenuhi unsur pokok bahwa: (a) adanya perbuatan atau mengabaikan sesuatu yang mestinya dilakukan; (b) adanya suatu kewajiban kehati-hatian (*duty of care*) namun tidak dilaksanakan oleh pelaku; (c) menimbulkan kerugian bagi orang lain; dan (d) ada hubungan sebab akibat antara perbuatan dengan kerugian.²⁰

c) Tidak ada alasan pembenar atau pemaaf (*rechtvaardigingsgrond*), baik itu tidak waras maupun keadaan memaksa.

4) Adanya kerugian (*schade*) bagi korban

Kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan melawan hukum dapat berupa kerugian materiil dan kerugian immateriil dimana akan dinilai juga dengan uang. Adapun kerugian immateriil dapat berupa kerugian yang nyata dideritanya dan hilangnya keuntungan yang diharapkan.²¹

5) Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian

Pada perbuatan melawan hukum, suatu kerugian dapat dimintakan apabila kerugian itu timbul dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku kepada penderita kerugian.

Dalam rangka mengakomodir perlindungan hukum bagi nasabah maupun bagi bank dalam penyelenggaraan kegiatan usaha jasa keuangan perbankan, pemerintah Indonesia telah mengatur berbagai tindakan yang dianggap melanggar hukum dan menerapkan sanksi administratif sampai

¹⁶ Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta, 2010, hlm 10

¹⁷ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 2012, hlm. 4

¹⁸ Moegni Djojodirdjo, *Op.Cit.*, hlm. 11

¹⁹ Munir Fuady, *Op.Cit.*, hlm. 12

²⁰ *Ibid.*, hlm. 73

²¹ Riduan Syahrani, *Op.Cit.*, hlm. 266

kepada sanksi pidana. Tidak terkecuali dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital yang sangat berkaitan erat dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 25 POJK Layanan Digital. Sejak awal pengundangnya pada tahun 2018 pun, POJK Layanan Digital telah mewajibkan bank untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam memberikan layanan digitalnya sehingga tunduk pada POJK Pelindungan Konsumen.

Pada POJK Pelindungan Konsumen, ditegaskan bahwa apabila terjadi kerugian konsumen yang diakibatkan oleh PUJK maka PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (1) POJK Pelindungan Konsumen yang berbunyi:

(1) “PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUJK.”

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa bank selaku PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen apabila terbukti bahwa terdapat kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh pihak yang bertindak untuk dan atas nama bank, termasuk para pegawai atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja pada bank tersebut. Hal tersebut juga sesuai dengan Pasal 1367 KUHPerdara bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri melainkan juga untuk perbuatan-perbuatan orang yang menjadi tanggungannya, salah satunya adalah majikan-majikannya.

Pertanggungjawaban atas kerugian konsumen dapat menjadi lepas apabila terbukti bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh konsumen. Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 10 ayat (2) POJK Pelindungan Konsumen yang menyatakan:

“Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul sebagaimana dimaksud pada ayat (1).”

Dalam konteks dimana tindakan korban ikut mempengaruhi terjadinya kerugian akibat perbuatan melawan hukum, terdapat 3 (tiga) doktrin hukum yang diterapkan sebagai berikut:²²

1) Doktrin Kelalaian Kontribusi (*Contributory Negligence*)

Doktrin ini mengharuskan korban berada dalam “tangan bersih” (*clean hand*) untuk dapat menuntut pelaku perbuatan melawan hukum, sehingga apabila korban turut bersalah dalam perbuatan melawan hukum tersebut, maka doktrin kelalaian kontribusi melarang total pemberian ganti kerugian pada korban tersebut.

2) Doktrin Kelalaian Komparatif (*Comparative Negligence*)

Doktrin ini menyatakan bahwa jumlah ganti kerugian yang harus dibayarkan kepada korban sebanding dengan tingkat kesalahan yang dikontribusikan oleh pelaku dan korban itu sendiri. Doktrin ini merupakan doktrin yang reaktif terhadap doktrin kelalaian kontributor yang bersifat “semua atau sama sekali tidak” (*all or nothing*) tersebut.²³

3) Doktrin Kesempatan Terakhir (*Last Clear Chance*)

Doktrin ini menyatakan bahwa apabila pada situasi perbuatan melawan hukum, korban sebenarnya memiliki kesempatan untuk menghindari terjadinya kerugian namun tidak menggunakan kesempatan tersebut, maka korban tidak dapat menuntut ganti kerugian atas perbuatan melawan hukum tersebut, meskipun pelaku perbuatan melawan hukum terbukti dalam keadaan lalai.

Apabila menilik ketiga doktrin tersebut, dapat terlihat bahwa Pasal 10 ayat (2) POJK Pelindungan Konsumen sedikit banyaknya mengandung penerapan doktrin kelalaian kontribusi

²² Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 2, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005 hlm. 79-81

²³ Fatmah Papparang, “Pembelaan Terhadap Tuduhan Melakukan Perbuatan Melawan Hukum Menurut KUH Perdata”, *Jurnal Ilmu Hukum*, No. 10, Vol. III, 2016, hlm. 43

(*contributory negligence*). Hal tersebut mengharuskan konsumen yang menderita kerugian berada dalam kondisi tangan bersih dan tidak memiliki keterlibatan sama sekali dalam kesalahan, kelalaian, atau perbuatan bertentangan yang dilakukan bank sebagai PUJK sehingga menimbulkan kerugian. Namun demikian, keterlibatan konsumen yang dirugikan tersebut wajib dibuktikan oleh bank sebagai PUJK sehingga beban pembuktian ada pada bank sebagai PUJK. Tentunya, kontribusi kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh konsumen dengan kerugian yang dialami oleh konsumen harus memiliki keterkaitan (kausalitas).

POJK Pelindungan Konsumen juga memberikan kesempatan bagi nasabah sebagai konsumen dan bank sebagai PUJK untuk menyepakati bentuk tanggung jawab atas kerugian konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (3) POJK Pelindungan Konsumen. Sebagai suatu bentuk kesepakatan, maka kesepakatan tersebut harus tunduk pada Pasal 1320 KUHPPerdata yang mengatur syarat-syarat sahnyanya Perjanjian sehingga kesepakatan tersebut tidak dapat bersifat memaksa dan merupakan kesepakatan kedua belah pihak, bukan kesepakatan sepihak. Apabila bentuk tanggung jawab tersebut telah disepakati oleh PUJK dan konsumen, maka akan berlaku juga asas *pacta sunt servanda* dimana perjanjian tersebut mengikat selayaknya undang-undang bagi PUJK maupun bagi nasabah. Dengan adanya kesepakatan untuk bentuk tanggung jawab dari PUJK maupun dari konsumen, maka asas kepercayaan akan kembali lahir antara konsumen maupun PUJK. Penulis juga berpendapat bahwa melalui kesepakatan tersebut, kedua belah pihak dapat mencapai rasa keadilannya masing-masing sesuai dengan tanggung jawab masing-masing yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Conclusion

Pasal 5 ayat (1) POJK Layanan Digital mewajibkan bank sebagai PUJK untuk melakukan identifikasi dan verifikasi nasabah atau calon nasabah dalam melakukan hubungan usaha melalui layanan digital. Kewajiban identifikasi dan verifikasi tersebut merupakan implementasi dari penerapan prinsip kehati-hatian. Pasal 5 ayat (2) POJK Layanan Digital memberikan pedoman agar tata cara pelaksanaan identifikasi tersebut dilakukan melalui permintaan data, informasi, dan dokumen pendukung yang mengacu pada POJK APU-PPT-PPSPM. Adapun identifikasi dilakukan dengan melakukan tahapan (1) Klasifikasi Calon Nasabah, WIC dan Nasabah; (2) Permintaan Data dan Informasi untuk Mengetahui Profil Calon Nasabah; dan (3) Permintaan Dokumen Identitas Pendukung Data dan Informasi. Setelah identifikasi dilakukan, Pasal 30 ayat (2) POJK APU-PPT-PPSPM menegaskan juga PUJK wajib melakukan verifikasi bahwa pihak yang bertindak untuk dan atas nama nasabah telah mendapatkan otorisasi dari nasabah, dan melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap identitas dari pihak tersebut.

Apabila bank sebagai PUJK tidak melaksanakan segenap kewajiban identifikasi dan verifikasi sebagaimana telah diatur dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka bank sebagai PUJK wajib memberikan ganti kerugian bagi nasabah yang dirugikan sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (1) POJK Pelindungan Konsumen. Namun demikian, Pasal 10 ayat (2) POJK Pelindungan Konsumen memberikan juga pelindungan bagi bank melalui ketentuan bahwa apabila bank dapat membuktikan bahwa terdapat kontribusi kelalaian, kesalahan, atau perbuatan bertentangan lainnya yang dilakukan oleh konsumen, maka bank dapat dilepaskan dari tanggung jawab ganti kerugian tersebut. Sebagai upaya memulihkan kepercayaan dan mencapai rasa keadilan masing-masing pihak, Pasal 10 ayat (3) POJK Pelindungan Konsumen memberikan kesempatan bagi nasabah dan bank untuk menyepakati bentuk tanggung jawab atas kerugian konsumen dituangkan dalam bentuk kesepakatan sah sesuai Pasal 1320 KUHPPerdata, sehingga akan berlaku asas *pacta sunt servanda*.

Recommendation

Perbankan Indonesia selaku PUJK perlu memperkuat penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap peraturan perundangan maupun prosedur internal, terutama proses identifikasi dan verifikasi pada penyelenggaraan layanan digital. Selain itu, penguatan pengawasan atas kepatuhan setiap kepala cabang, pegawai, maupun pihak terafiliasi lainnya diperlukan untuk mitigasi risiko. Setiap langkah pelaksanaan kewajiban berdasarkan prinsip kehati-hatian harus menjadi pegangan utama setiap pihak yang bertindak atas nama bank bahkan untuk alasan efektivitas dan kepercayaan sekalipun.

Bentuk pertanggungjawaban antara bank selaku PUJK dengan nasabah selaku konsumen dapat dilakukan secara proporsional berdasarkan tingkat kelalaian dan kesalahannya masing-masing yang akan ditentukan oleh Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri atau Arbiter pada LAPS SJK. Namun demikian, penyelesaian pertanggungjawaban berdasarkan kesepakatan bentuk ganti rugi, sebagaimana Pasal 10 ayat (3) POJK Pelindungan Konsumen, untuk kedua belah pihak akan lebih memberikan rasa keadilan bagi masing-masing pihak sehingga penyelesaian sengketa akan lebih efektif. Pelindungan hukum bagi bank maupun konsumen dapat dilakukan juga melalui pelatihan dan edukasi bagi setiap pegawai dan pihak terafiliasi untuk membangun pemahaman pentingnya kepatuhan dan kehati-hatian dalam menjalankan kewajibannya. Penguatan regulasi, penegakan hukum yang tegas, dan pengawasan ketat oleh OJK yang didukung oleh kepatuhan PUJK dapat membantu mengurangi risiko-risiko yang dihadapi oleh perbankan Indonesia.

References

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 2012.
- Ade Maman Suherman dan J. Satrio, *Penjelasan Hukum Tentang Batasan Umur (Kecakapan dan Kewenangan Bertindak Berdasarkan Batasan Umur)*, Cet. 1, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2010.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Surabaya, 2005.
- Andika Persada Putera, *Hukum Perbankan: Analisis Mengenai Prinsip, Profuk, Risiko, dan Manajemen Risiko dalam Perbankan*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2019.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Fatmah Paparang, "Pembelaan Terhadap Tuduhan Melakukan Perbuatan Melawan Hukum Menurut KUH Perdata", *Jurnal Ilmu Hukum*, No. 10, Vol. III, 2016.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia - Edisi Kedua*, Kencana, Jakarta, 2005.
- Hirsanudin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia: Pembiayaan Bisnis dengan Prinsip Kemitraan*, Genta Press, Yogyakarta, 2008.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank: Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2015.
- Jopie Jusuf, *Analisis Kredit Untuk Account Officer*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998, hlm. xiii
- Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta, 2010.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 2, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.
- R. Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur Bandung, Bandung, 1994.
- Soekidjo Motoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 2007.
- Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, Kencana, Jakarta, 2016.
- Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan*, Setara Press, Malang, 2017.