

## TATA KELOLA LAYANAN PERBANKAN: PERLINDUNGAN PENUH UNTUK KONSUMEN

Sifa Fauziah<sup>1</sup>, Aldi Gusti Ashari<sup>2</sup>, Velliana Tjan<sup>3</sup>, Abas Kurniawan<sup>4</sup>, Aldhito Benyamin<sup>5</sup>,  
Farahdinny Suswanthy SH,M.H<sup>6</sup>

[sifafauziah18.08@gmail.com](mailto:sifafauziah18.08@gmail.com)<sup>1</sup>, [asharialdi21@gmail.com](mailto:asharialdi21@gmail.com)<sup>2</sup>, [tjanvelliana@gmail.com](mailto:tjanvelliana@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[abaskurniawan530@gmail.com](mailto:abaskurniawan530@gmail.com)<sup>4</sup>, [aldhito103@gmail.com](mailto:aldhito103@gmail.com)<sup>5</sup>, [farahdinny@unpak.ac.id](mailto:farahdinny@unpak.ac.id)<sup>6</sup>

Universitas Pakuan

### ABSTRAK

mengulas tentang tata kelola layanan perbankan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan penuh kepada konsumen. Peran penting regulasi dan kebijakan dalam mengatur hubungan antara institusi perbankan dan konsumen dibahas, dengan fokus pada transparansi, keadilan, dan keamanan dalam layanan yang disediakan. Dalam konteks globalisasi dan teknologi informasi, tantangan baru seperti keamanan data dan perlindungan privasi konsumen juga diperhatikan. Penelitian ini mengusulkan strategi untuk meningkatkan pengawasan serta kebijakan perlindungan konsumen yang efektif, sebagai upaya menjaga kepercayaan dan stabilitas dalam sektor perbankan. **Kata Kunci:** layanan perbankan, tata kelola, perlindungan konsumen, regulasi, transparansi, keadilan, keamanan..

### ABSTRACT

*examines the governance of banking services with a focus on providing full protection for consumers. It discusses the crucial role of regulations and policies in managing the relationship between banking institutions and consumers, emphasizing transparency, fairness, and security in the services offered. Amid globalization and advances in information technology, new challenges such as data security and consumer privacy protection are also addressed. This study proposes strategies to enhance supervision and effective consumer protection policies as efforts to uphold trust and stability in the banking sector.*

**Keyword:** banking services governance, consumer protection, regulations, transparency, fairness, security.

### PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin berkembang pesat, sektor perbankan dihadapkan pada tantangan dan peluang yang kompleks. Salah satu aspek krusial dalam tata kelola layanan perbankan adalah perlindungan konsumen. Perlindungan penuh terhadap konsumen menjadi prioritas utama dalam upaya menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta menciptakan sistem perbankan yang aman dan Handal. Dalam konteks ini, tata kelola layanan perbankan tidak hanya mencakup pengaturan internal institusi perbankan, tetapi juga mencakup kebijakan dan regulasi yang diterapkan oleh pemerintah serta lembaga keuangan terkait. Aspek-aspek seperti transparansi, keadilan, dan keamanan transaksi menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan perbankan yang dipercaya oleh masyarakat.

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan perbankan disediakan dan diakses oleh konsumen. Penerapan teknologi digital, seperti perbankan online dan aplikasi mobile, mempermudah akses terhadap layanan perbankan namun juga membawa risiko baru yang harus diantisipasi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus melibatkan pengamanan data pribadi, perlindungan terhadap penipuan,

dan penyediaan informasi yang jelas serta akurat. Selain itu, peran pengawasan regulatif sangat penting dalam memastikan bahwa bank mematuhi standar perlindungan konsumen. Lembaga-lembaga pengawas, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menegakkan aturan dan memberikan sanksi kepada institusi yang melanggar ketentuan. Pengawasan yang ketat dan regulasi yang jelas akan memberikan jaminan kepada konsumen bahwa hak-hak mereka terlindungi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini bersifat normatif dengan memanfaatkan studi kepustakaan, dengan pengumpulan data dari dokumen primer dan dokumen sekunder dari berbagai sumber yang ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Bagaimana efektivitas kebijakan dan regulasi yang ada dalam melindungi konsumen di sektor perbankan?**

Efektivitas kebijakan dan regulasi dalam melindungi konsumen di sektor perbankan dapat dinilai melalui beberapa aspek kunci, yaitu kerangka hukum yang ada, pelaksanaan dan pengawasan regulasi, serta respons dan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan konsumen.

Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen mempunyai fungsi pemberian dukungan melalui pengaturan dan pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen, pelayanan konsumen serta pembelaan hukum perlindungan konsumen dalam rangka memperlancar pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan Jasa Keuangan. Dalam melaksanakan fungsi bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen mempunyai tugas pokok:

- 1) Melakukan pengaturan di bidang edukasi, dan perlindungan konsumen;
- 2) Melaksanakan edukasi dan perlindungan konsumen;
- 3) Melakukan pelayanan konsumen;
- 4) Melaksanakan pembelaan hukum perlindungan konsumen; dan
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Dewan Komisiner Penguatan Program (Mitigasi) Risiko Perlindungan Konsumen UU No. 21 Tahun 2011;
  - 1) Program Edukasi & Literasi (Konsumen)
  - 2) Regulasi (PUJK)
  - 3) Pelayanan Pengaduan (Konsumen)
  - 4) Pembelaan Hukum & Penyelesaian Sengketa (Konsumen & PUJK)
  - 5) Pengawasan Market Conduct & Pengenaan Sanksi (PUJK)

### **2. Apa saja tantangan utama yang dihadapi oleh bank dalam menerapkan tata kelola yang baik untuk perlindungan konsumen di era digital?**

Di era digital, konsumen sering kali harus membagikan data pribadi mereka kepada penyedia layanan. Perlindungan data ini sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan informasi pribadi dan identitas. Keamanan Transaksi, Transaksi keuangan digital memerlukan tingkat keamanan yang tinggi untuk mencegah penipuan dan pencurian data. Beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh bank dalam menerapkan tata kelola yang baik untuk perlindungan konsumen di era digital meliputi:

- 1) Kondisi di Indonesia Rendahnya literasi & maraknya produk ilegal dan penipuan.
- 2) Praktik pemasaran yg buruk & perubahan perilaku konsumen Penyampaian informasi yang tidak jelas, perilaku konsumen ingin praktis & serba cepat.

- 3) Resiko Terhadap Konsumen Misleading information, misselling, overindebtness atau Informasi yang disajikan dengan cara yang dapat menyesatkan atau membingungkan konsumen, mungkin berupa pernyataan palsu, pengungkapan yang tidak lengkap, atau bahasa yang ambigu yang dapat membuat konsumen mengambil keputusan yang sebaliknya jika mereka memiliki informasi yang akurat.

### **3. Bagaimana peran teknologi dalam meningkatkan perlindungan konsumen di sektor perbankan, dan apa risiko yang mungkin timbul dari penggunaannya?**

Literasi keuangan masyarakat yang masih rendah bisa dilihat dari maraknya pengaduan masyarakat dari berbagai kasus yang terjadi karena ketidaktahuan ataupun kurang pahamannya terkait dengan berbagai produk keuangan di Indonesia. Apalagi dengan pandemi Covid19 yang mendorong percepatan teknologi digital, industri jasa keuangan pun lebih banyak menghasilkan produk dan jasa dengan fitur digital. Oleh karena itu, literasi keuangan dan perlindungan konsumen menjadi penting di era serba digital seperti saat ini agar masyarakat merasa nyaman dan aman dalam menggunakan layanan industri jasa keuangan.

Teknologi memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan perlindungan konsumen di sektor perbankan. Berikut adalah beberapa cara di mana teknologi membantu dan risiko yang mungkin timbul:

#### **Peran Teknologi dalam Meningkatkan Perlindungan Konsumen:**

- 1) Pendeteksian Penipuan dan Kecurangan Teknologi seperti analisis data dan kecerdasan buatan dapat digunakan untuk menganalisis pola transaksi dan perilaku konsumen guna mendeteksi potensi penipuan dan kecurangan secara lebih cepat dan efisien.
- 2) Verifikasi Identitas Solusi teknologi seperti biometrik (seperti sidik jari atau pengenalan wajah) dapat digunakan untuk memverifikasi identitas konsumen dengan lebih akurat, meningkatkan keamanan transaksi dan mencegah identitas palsu.
- 3) Enkripsi dan Keamanan Data Teknologi enkripsi yang kuat dapat digunakan untuk melindungi data sensitif konsumen saat disimpan dan ditransmisikan, mengurangi risiko pencurian data dan pelanggaran privasi.
- 4) Pendidikan dan Kesadaran Konsumen Aplikasi dan platform teknologi dapat digunakan untuk memberikan pendidikan dan kesadaran kepada konsumen tentang praktik keamanan online dan cara melindungi diri mereka sendiri dari ancaman cyber.
- 5) Pemantauan Aktivitas Transaksi Sistem teknologi dapat memantau aktivitas transaksi konsumen secara real-time untuk mendeteksi anomali atau pola yang mencurigakan, memberikan peringatan dini tentang potensi penipuan atau pelanggaran keamanan

#### **Risiko yang Mungkin Timbul dari Penggunaan Teknologi;**

- 1) Ketergantungan pada Teknologi Ketergantungan yang berlebihan pada teknologi dapat membuat institusi keuangan rentan terhadap gangguan sistem atau kegagalan teknologi, yang dapat mengganggu layanan dan merugikan konsumen.
- 2) Keamanan dan Privasi Data Meskipun teknologi dapat meningkatkan keamanan data, penggunaan teknologi yang tidak tepat atau pelaksanaan yang buruk dapat meningkatkan risiko kebocoran data atau pelanggaran privasi konsumen.
- 3) Kesesuaian dan Kepatuhan Penggunaan teknologi baru dalam sektor perbankan dapat menimbulkan tantangan dalam memastikan kesesuaian dengan peraturan dan kepatuhan terhadap standar perlindungan konsumen yang berlaku.
- 4) Kesalahan dan Kekurangan Sistem Sistem teknologi tidaklah sempurna dan rentan terhadap kesalahan atau kekurangan. Kesalahan teknis atau kegagalan sistem dapat mengakibatkan kerugian finansial atau ketidaknyamanan bagi konsumen.

5) Keterampilan dan Pendidikan Karyawan Penggunaan teknologi baru mungkin memerlukan keterampilan baru yang diperlukan oleh karyawan bank. Pelatihan dan pendidikan yang memadai diperlukan untuk memastikan bahwa karyawan dapat menggunakan teknologi dengan efektif dan aman.

Dengan memahami peran teknologi dalam meningkatkan perlindungan konsumen dan menyadari risiko yang terkait, bank dapat mengambil langkah-langkah untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi secara aman dan efektif dalam mendukung tata kelola yang baik dan perlindungan konsumen.

## **KESIMPULAN**

Kebijakan dan regulasi yang efektif dalam melindungi konsumen di sektor perbankan sangat penting untuk memastikan keamanan, keamanan, dan kesejahteraan konsumen. Aspek-aspek seperti kerangka hukum yang komprehensif, pelaksanaan dan pengawasan yang kuat, serta respons terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan konsumen menjadi kunci dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan tersebut. Di sisi lain, teknologi memainkan peran krusial dalam meningkatkan perlindungan konsumen dengan menyediakan solusi untuk mendeteksi penipuan, meningkatkan keamanan data, dan memberikan edukasi kepada konsumen. Namun, penggunaan teknologi juga membawa risiko seperti ketergantungan yang berlebihan, risiko keamanan data, dan tantangan kesesuaian regulasi. Oleh karena itu, bank perlu mengambil langkah-langkah proaktif untuk memitigasi risiko tersebut sambil mengoptimalkan manfaat teknologi dalam melindungi konsumen..

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Otoritas Jasa Keuangan OJK "Meningkatkan literasi keuangan wujud perlindungan konsumen" Juni, 2021 <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/535> diakses pada tgl 1-mei-2024 , 20:21 WIB
- Otoritas Jasa Keuangan OJK "Fungsi dan Tugas Pokok Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen" 2017 <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasidan-perlindungan-konsumen/tentang-epk/Pages/Tugas.aspx> diakses pada tgl 1-mei-2024 , 20:52 WIB
- Zam.Fajri.Agus "PERLINDUNGAN KONSUMEN DI ERA DIGITAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP PEREKONOMIAN INDONESIA" [https://www.ojk.go.id/ojkinstitute/uploads/capacitybuilding/speaker/file\\_](https://www.ojk.go.id/ojkinstitute/uploads/capacitybuilding/speaker/file_) diakses pada tgl 02-mei-2024 ,19:43WIB