



# Masalah Perlindungan Nasabah dalam Perbankan Digital Era *Society* 5.0

Saniya Putri Dwi Ananda\*, Carrisa Tsabitah Setyawan Putri, Najwa Sandra Medina, Dhiya Kayana Putri

Universitas Negeri Semarang

**Abstrak:** Perkembangan teknologi digital dalam era *Society* 5.0 telah mendorong transformasi signifikan pada sektor perbankan menuju layanan berbasis digital yang lebih efisien, cepat, dan inklusif. Integrasi teknologi seperti artificial intelligence, big data, dan Internet of Things memungkinkan perbankan menghadirkan layanan yang semakin responsif terhadap kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka regulasi perbankan digital di Indonesia, mengidentifikasi berbagai problematika perlindungan nasabah, serta merumuskan arah penguatan perlindungan hukum yang adaptif terhadap dinamika perkembangan teknologi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan dukungan studi empiris melalui telaah peraturan perundang-undangan, literatur akademik, serta studi kasus terkait praktik layanan perbankan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah berkembang melalui berbagai instrumen hukum, masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan implementasinya di lapangan. Problematika utama yang dihadapi meliputi meningkatnya risiko keamanan siber, potensi penyalahgunaan dan kebocoran data pribadi, ketidakseimbangan posisi tawar dalam perjanjian baku, serta kompleksitas pembuktian dalam penyelesaian sengketa digital. Kondisi tersebut menempatkan nasabah pada posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan penyedia layanan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan perlindungan hukum melalui pembaruan regulasi yang lebih responsif dan adaptif, peningkatan pengawasan oleh otoritas, penguatan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Selain itu, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital seperti online dispute resolution menjadi solusi strategis untuk meningkatkan akses keadilan. Dengan demikian, keseimbangan antara inovasi teknologi dan perlindungan hukum menjadi kunci dalam mewujudkan ekosistem perbankan digital yang aman, adil, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Perbankan Digital, Perlindungan Nasabah, *Society* 5.0, Keamanan Siber, Regulasi Keuangan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i4.5651>

\*Correspondence: Saniya Putri Dwi Ananda

Email:

[saniyaputri02@students.unnes.ac.id](mailto:saniyaputri02@students.unnes.ac.id)

Received: 23-02-2026

Accepted: 23-03-2026

Published: 23-04-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The development of digital technology in the *Society* 5.0 era has driven a significant transformation in the banking sector toward more efficient, faster, and inclusive digital-based services. The integration of technologies such as artificial intelligence, big data, and the Internet of Things enables banks to provide services that are increasingly responsive to customer needs. This study aims to analyze the digital banking regulatory framework in Indonesia, identify various customer protection issues, and formulate a direction for strengthening legal protection that is adaptive to the dynamics of technological development. The research method used is normative juridical, supported by empirical studies through a review of laws and regulations, academic literature, and case studies related to digital banking service practices. The results show that although regulations have developed through various legal instruments, a gap remains between legal norms and their implementation in the field. The main problems faced include increasing cybersecurity risks, the potential for misuse and leakage of personal data, imbalanced bargaining power in standard agreements, and the complexity of proving in digital dispute resolution. These conditions place customers in a relatively weaker position compared to banking service providers. Therefore, strengthening legal protection is necessary through more responsive and adaptive regulatory updates, increased oversight by authorities, strengthened accountability of electronic system providers, and increased public digital literacy. Furthermore, the development of digital-based dispute resolution mechanisms, such as online dispute resolution, is a strategic solution to improve access to justice.

**Keywords:** Digital Banking, Customer Protection, *Society* 5.0, Cybersecurity, Financial Regulation

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan, khususnya dalam konteks era Society 5.0 yang menekankan integrasi teknologi dengan kehidupan manusia. Konsep ini menempatkan teknologi seperti artificial intelligence, big data, dan Internet of Things sebagai bagian integral dalam aktivitas ekonomi, termasuk layanan keuangan (Fukuyama, 2018). Di Indonesia, transformasi ini tercermin melalui pesatnya perkembangan layanan digital banking seperti mobile banking dan internet banking yang meningkatkan efisiensi dan inklusi keuangan (Khumairok, 2023). Namun demikian, percepatan digitalisasi ini belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem perlindungan hukum yang memadai bagi nasabah, sehingga memunculkan berbagai tantangan baru dalam aspek keamanan dan kepastian hukum (Mardatilla Agniya, 2023).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas transformasi digital perbankan, masih terdapat kesenjangan (research gap) dalam kajian yang secara komprehensif menghubungkan antara perkembangan teknologi, kerangka regulasi, dan efektivitas perlindungan nasabah dalam satu analisis terpadu (Hidayat, 2022). Sebagian penelitian cenderung berfokus pada aspek teknologi atau regulasi secara parsial tanpa mengkaji implementasi dan dampaknya terhadap posisi hukum nasabah dalam praktik (Hadjon, 1987). Selain itu, dinamika kejahatan siber yang semakin kompleks menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara inovasi teknologi dengan kesiapan regulasi dan literasi masyarakat (Apriani, 2025). Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menjembatani kesenjangan tersebut melalui pendekatan yang lebih integratif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka regulasi perbankan digital di Indonesia, mengidentifikasi problematika perlindungan nasabah dalam ekosistem digital, serta merumuskan arah penguatan perlindungan hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi (Wibowo, 2021). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji sejauh mana regulasi yang ada mampu memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi nasabah sebagai konsumen jasa keuangan (Miru & Yodo, 2011). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep perlindungan hukum yang relevan dengan era digital.

Secara teoretis, penelitian ini memiliki signifikansi dalam memperkaya kajian hukum ekonomi, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan digital (Wijayanti, 2025). Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam pengembangan teori perlindungan hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat digital (Hidayat, 2022). Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap risiko digital (Khumairok, 2023)

Lebih lanjut, penelitian ini juga memiliki manfaat bagi masyarakat, khususnya nasabah, dalam meningkatkan pemahaman mengenai hak dan kewajiban dalam penggunaan layanan perbankan digital (Maisah, 2023). Peningkatan literasi digital menjadi aspek penting dalam meminimalisir risiko kejahatan siber serta memperkuat posisi tawar nasabah dalam hubungan hukum dengan bank (Wibowo, 2021). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara akademis, tetapi juga memberikan manfaat

praktis dalam menciptakan ekosistem perbankan digital yang aman, adil, dan berkelanjutan.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan dukungan studi empiris. Pendekatan yuridis normatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada analisis norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, doktrin, serta literatur yang berkaitan dengan perlindungan nasabah dalam ekosistem perbankan digital di era *Society 5.0*. Sumber hukum primer dalam penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur sektor perbankan, perlindungan konsumen, serta regulasi terkait layanan keuangan berbasis digital yang dikeluarkan oleh otoritas terkait (Nanda Dwi Rizkia, 2023). Sementara itu, sumber hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel akademik, serta dokumen resmi yang memiliki relevansi dengan topik penelitian dan dapat mendukung analisis terhadap permasalahan yang dikaji.

Data empiris dalam penelitian ini diperoleh melalui telaah terhadap berbagai laporan, hasil penelitian terdahulu, serta studi kasus yang berkaitan dengan praktik layanan perbankan digital. Studi kasus tersebut antara lain berkaitan dengan permasalahan keamanan transaksi elektronik, penyalahgunaan data pribadi, maupun sengketa antara nasabah dan penyedia layanan perbankan digital. Penggunaan data empiris ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi nyata dalam implementasi perlindungan nasabah pada layanan perbankan digital, sekaligus mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan digitalisasi di sektor jasa keuangan pada era *Society 5.0*.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan dan membandingkan ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital. Melalui analisis tersebut, dapat diidentifikasi kesesuaian maupun kesenjangan antara regulasi yang ada dengan realitas di lapangan (Taufik Firmanto, 2024). Selain itu, analisis ini juga bertujuan untuk melihat sejauh mana kerangka regulasi yang berlaku mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi nasabah dalam menghadapi berbagai risiko yang timbul dalam penggunaan layanan perbankan digital. Dengan demikian, metode penelitian ini memungkinkan penulis untuk menilai tidak hanya aspek normatif dari perlindungan nasabah, tetapi juga efektivitas penerapan regulasi dalam menjawab dinamika perkembangan teknologi dan inovasi di sektor perbankan digital.

## Hasil dan Pembahasan

### Kerangka Regulasi dan Transformasi Perbankan Digital di Era *Society 5.0*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi signifikan dalam sektor perbankan, terutama melalui digitalisasi berbagai layanan keuangan. Transformasi ini sejalan dengan konsep *Society 5.0*, yaitu suatu konsep masyarakat yang memanfaatkan teknologi digital secara terintegrasi untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Dalam konsep tersebut, teknologi seperti *artificial intelligence (AI)*, *big data*, *Internet of Things (IoT)*, dan komputasi awan dimanfaatkan untuk menciptakan sistem yang lebih efisien, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan manusia (Redita, 2024). Dalam sektor perbankan, transformasi digital terlihat dari berkembangnya berbagai

layanan seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *digital banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor bank (Khumairok, 2023). Selain itu, perkembangan teknologi juga mendorong munculnya inovasi dalam industri keuangan, termasuk kolaborasi antara bank dan perusahaan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*). Kondisi ini membentuk suatu ekosistem keuangan digital yang semakin kompleks dan saling terhubung.

Di Indonesia, kegiatan perbankan secara umum masih berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Undang-undang tersebut mengatur prinsip dasar kegiatan usaha perbankan, termasuk fungsi bank sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit (Rino Subekti, 2024). Namun demikian, undang-undang tersebut disusun sebelum perkembangan teknologi digital berlangsung pesat sehingga belum mengatur secara spesifik mengenai layanan perbankan digital.

Untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, pemerintah dan otoritas terkait kemudian mengeluarkan berbagai regulasi tambahan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan telah menerbitkan sejumlah peraturan yang berkaitan dengan transformasi digital perbankan (Jefry Tarantang, 2025). Salah satu regulasi yang penting adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum yang memberikan dasar hukum bagi penyelenggaraan layanan perbankan digital, termasuk pembukaan rekening secara daring (*online onboarding*) serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan perbankan. Selain itu, OJK juga menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Regulasi ini mengatur mengenai berbagai bentuk inovasi teknologi dalam sektor keuangan, termasuk penerapan mekanisme *regulatory sandbox* sebagai ruang uji coba bagi inovasi keuangan digital sebelum diterapkan secara luas di masyarakat. Di sisi lain, Bank Indonesia memiliki kewenangan dalam pengaturan sistem pembayaran digital. Salah satu regulasi yang berkaitan dengan hal tersebut adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran yang bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, serta mendukung perkembangan ekonomi digital (Nor Hasanah, 2024).

Dalam konteks perlindungan nasabah, aspek perlindungan konsumen juga diperkuat melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini mengatur kewajiban lembaga jasa keuangan untuk memberikan informasi yang transparan, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta menyediakan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen (Umboh, 2025). Selain itu, perlindungan data pribadi dalam layanan perbankan digital juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi pengelolaan dan perlindungan data pribadi, termasuk data nasabah yang diproses dalam layanan perbankan berbasis teknologi.

Meskipun berbagai regulasi tersebut telah diterbitkan, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Perkembangan teknologi yang sangat cepat sering kali melampaui

kecepatan pembentukan regulasi sehingga berpotensi menimbulkan celah hukum. Selain itu, kompleksitas ekosistem keuangan digital serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih terbatas juga menjadi tantangan dalam memberikan perlindungan yang optimal bagi nasabah (Ziddan Azra Priyadi, 2023). Dengan demikian, keberadaan kerangka regulasi yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi menjadi sangat penting dalam mendukung transformasi perbankan digital di era *Society 5.0*. Regulasi tidak hanya harus mampu mendorong inovasi dalam sektor perbankan, tetapi juga harus memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi nasabah sebagai pengguna layanan keuangan digital.

### **Problematika Perlindungan Nasabah dalam Ekosistem Digital Kerentanan Keamanan Siber (Cybersecurity Risk)**

Peningkatan penggunaan layanan *fintech* dan *mobile banking* secara signifikan berdampak pada meningkatnya potensi terjadinya risiko keamanan siber. Meskipun nasabah merasakan kemudahan dan efisiensi layanan digital, aspek keamanan dan kepercayaan tetap menjadi perhatian utama. Kekhawatiran terhadap ancaman siber seperti *phishing*, penyalahgunaan OTP, dan pembobolan akun memperlihatkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem keamanan yang mampu memberikan rasa aman bagi penggunanya (Urika, 2025). Dalam praktiknya, ketika terjadi pembobolan rekening, bank sering menyatakan adanya kelalaian nasabah sebagai bentuk pembebasan tanggung jawab. Padahal, secara konseptual, penyedia jasa keuangan tetap memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan sistem elektronik yang mereka kelola (Iza Sadzili, Doktrin Kelalaian Kontribusi (Contributory Negligence) Terhadap Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Kesalahan Atau Kelalaian Pegawai Bank, 2025).

### **Perlindungan Data Pribadi**

Digitalisasi layanan perbankan mengharuskan pengumpulan dan pemrosesan data nasabah dalam skala besar, termasuk data transaksi, identitas digital, hingga preferensi perilaku keuangan. Kepercayaan nasabah terhadap keamanan data menjadi faktor krusial dalam menentukan pengalaman dan loyalitas mereka terhadap layanan *fintech* (Carnescia, 2024). Meskipun kerangka hukum perlindungan data telah tersedia, tantangan implementasi masih terlihat dalam praktik, terutama terkait transparansi penggunaan data dan edukasi kepada nasabah. Banyak nasabah belum sepenuhnya memahami bagaimana data mereka dikelola, dibagikan, atau dilindungi. Integrasi layanan perbankan dengan pihak ketiga seperti penyedia teknologi atau platform pembayaran digital semakin memperluas potensi risiko kebocoran data. Perlindungan data pribadi dalam perbankan digital tidak cukup hanya mengandalkan regulasi normatif, tetapi memerlukan penguatan tata kelola keamanan informasi serta peningkatan literasi digital masyarakat sebagai bentuk perlindungan preventif (Apriani, 2025).

### **Perjanjian Sepihak dan Ketidakseimbangan Hak**

Hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam layanan digital umumnya dituangkan dalam bentuk perjanjian elektronik yang bersifat klausula baku (Vinny Aprilia, 2024). Nasabah tidak memiliki ruang negosiasi dan hanya dapat menyetujui atau menolak

layanan. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar, sebagaimana juga tercermin dalam temuan bahwa faktor kepercayaan dan persepsi keamanan sangat menentukan penggunaan layanan (BAMBANG FITRIANTO, 2025). Dalam konteks perlindungan hukum, problematika muncul ketika klausula tersebut memuat pembatasan tanggung jawab bank secara sepihak, terutama dalam hal kerugian akibat gangguan sistem atau serangan siber (Muhammad Wildan, 2024). Jika pembatasan tersebut diberlakukan tanpa mempertimbangkan asas keseimbangan dan perlindungan konsumen, maka berpotensi melemahkan posisi hukum nasabah. Kontrak digital dalam perbankan tidak hanya harus sah secara formal, tetapi juga harus memenuhi prinsip keadilan dan proporsionalitas dalam pembagian risiko.

### **Penyelesaian Sengketa Digital**

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam layanan perbankan digital pada dasarnya telah tersedia melalui pengaduan internal bank maupun fasilitasi regulator. Aspek kepercayaan dan transparansi masih menjadi isu penting (Rafael Ahmad Eryasafli, 2025). Nasabah sering menghadapi kesulitan ketika harus membuktikan adanya kegagalan sistem atau kelalaian pihak bank karena bukti teknis sepenuhnya berada dalam kontrol penyedia layanan. Kompleksitas pembuktian digital serta keterbatasan literasi hukum dan teknologi semakin memperlemah posisi nasabah dalam proses penyelesaian sengketa. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa belum sepenuhnya adaptif terhadap karakteristik kejahatan siber yang memerlukan analisis forensik elektronik dan respons cepat. Penguatan mekanisme pembuktian yang lebih transparan dan berimbang sangat diperlukan guna menjamin perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah di era perbankan digital.

### **Analisis dan Arah Penguatan Perlindungan Hukum**

Transformasi digital dalam sektor perbankan pada era Society 5.0 menunjukkan bahwa hubungan hukum antara bank dan nasabah tidak lagi terbatas pada interaksi konvensional, melainkan berlangsung melalui sistem elektronik yang kompleks dan berbasis data. Kondisi ini menuntut adanya kerangka perlindungan hukum yang tidak hanya berorientasi pada pendekatan regulatif tradisional, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan karakteristik teknologi digital yang dinamis. Dari berbagai problematika yang telah diuraikan sebelumnya, terlihat bahwa tantangan utama dalam perlindungan nasabah terletak pada aspek keamanan sistem, pengelolaan data pribadi, ketidakseimbangan posisi tawar dalam kontrak digital, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang belum sepenuhnya adaptif terhadap konteks digital. (Sari, 2023)

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, posisi nasabah dalam ekosistem perbankan digital masih cenderung berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan lembaga perbankan. (Hidayat, 2022) Hal ini disebabkan oleh adanya ketimpangan akses terhadap informasi, teknologi, serta bukti digital yang diperlukan dalam proses pembuktian ketika terjadi sengketa. Bank sebagai penyedia layanan memiliki kontrol penuh terhadap sistem teknologi, termasuk data transaksi dan rekam jejak aktivitas nasabah. Oleh karena itu, penguatan prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab penyelenggara sistem

elektornik menjadi salah satu aspek penting dalam memperkuat perlindungan hukum bagi nasabah. Salah satu arah penguatan perlindungan hukum dapat dilakukan melalui pengembangan regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. (Wibowo, 2021) Regulasi yang ada perlu diperkuat dengan ketentuan yang secara spesifik mengatur standar keamanan sistem perbankan digital, mekanisme mitigasi risiko siber, serta keajiban transparansi dalam pengelolaan data nasabah. Selain itu, pengawasan oleh otoritas seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga perlu ditingkatkan, terutama dalam memastikan bahwa lembaga perbankan telah menerapkan prinsip *risk management*, perlindungan data pribadi, serta tata kelola teknologi informasi yang memadai.

Penguatan regulasi dan peningkatan literasi digital serta keunagan masyarakat menjadi faktor penting dalam memperkuat perlindungan nasabah. Kasus kejahatan siber dalam sektor perbankan terjadi bukan hanya kelemahan sistem saja tetapi juga karena rendahnya pemahaman nasabah terhadap risiko digital seperti *phishing*, *social engineering*, atau penyalahgunaan kode OTP. (Sjahdeini, 2009) Oleh karena itu, bank dan regulator perlu secara aktif melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai keamanan transaksi digital serta hak-hak nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Edukasi ini merupakan bentuk perlindungan preventif yang dapat mengurangi potensi kerugian bagi nasabah. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa juga perlu diperkuat agar lebih responsif terhadap karakteristik sengketa digital. Pengembangan sistem *online dispute resolution* (ODR) dapat menjadi salah satu alternatif untuk mempermudah proses penyelesaian sengketa antara nasabah dan penyedia layanan perbankan digital. Mekanisme ini memungkinkan proses penyelesaian sengketa dilakukan secara lebih cepat, transparan dan efisien serta memberikan akses yang lebih luas bagi nasabah untuk memperoleh keadilan. Selain itu Penguatan mekanisme pembuktian digital, termasuk penggunaan audit sistem dan forensik digital dalam menilai tanggung jawab para pihak. (Pratama, 2021)

Dengan demikian, penguatan perlindungan hukum bagi nasabah dalam penggunaan perbankan digital memerlukan pendekatan yang komprehensif, yang meliputi pembaruan regulasi, peningkatan pengawasan, penguatan tanggung jawab penyelenggara layanan, serta peningkatan literasi masyarakat. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa inovasi teknologi dalam sektor perbankan dapat berkembang secara berkelanjutan tanpa mengabaikan prinsip keadilan, kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak nasabah sebagai konsumen jasa keuangan. Keberhasilan transformasi perbankan digital di era Society 5.0 tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi dan inovasi layanan, tetapi juga oleh sejauh mana sistem hukum mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi nasabah. Keseimbangan antara inovasi teknologi dan perlindungan hukum menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem perbankan digital yang aman, terpercaya dan berkelanjutan.

## Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki kerangka regulasi perbankan digital yang cukup memadai secara normatif, seperti POJK tentang Bank Umum dan Inovasi Keuangan Digital serta UU Perlindungan Data Pribadi, implementasinya masih menghadapi kesenjangan signifikan yang

mengakibatkan perlindungan nasabah belum optimal, dengan problematika utama meliputi kerentanan keamanan siber yang sering dialihkan sebagai kelalaian nasabah, perlindungan data pribadi yang belum didukung tata kelola dan literasi memadai, ketidakseimbangan hak dalam perjanjian baku digital, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang belum adaptif terhadap karakteristik digital. Implikasi penting dari temuan ini adalah bahwa transformasi perbankan digital di era Society 5.0 tidak akan berkelanjutan tanpa penguatan sistem perlindungan hukum yang seimbang, sehingga direkomendasikan bagi regulator (OJK dan Bank Indonesia) untuk segera menerbitkan petunjuk teknis standar keamanan sistem digital dan mekanisme audit forensik elektronik, bagi perbankan untuk menyediakan sistem notifikasi real-time serta fitur pemblokiran cepat (kill switch), bagi lembaga perlindungan konsumen untuk membangun layanan pendampingan hukum berbasis teknologi, serta bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan studi empiris tentang efektivitas online dispute resolution (ODR) dan studi perbandingan hukum dengan negara maju guna menyempurnakan konsep perlindungan hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi perbankan digital.

#### Daftar Pustaka

- Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Data Pribadi Nasabah dalam Layanan Perbankan Digital di Indonesia. (n.d.).
- Apriani, T. T. (2025, Maret). Analisis Dampak Digitalisasi Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan. *JURNAL BISNIS MANAJEMEN*, 3(1), 151-166.
- Bambang, F. K. P. (2025). Efektivitas Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Andrew Law Journal*, 4(2), 898-912.
- Carnescia, B. (2024). Analisis Pengaruh Hukum Perlindungan Konsumen dan Kepatuhan Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sektor Ritel. *JETBUS Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 710-719.
- Hidayat, T. (2022). Tanggung Jawab Bank terhadap Kerugian Nasabah dalam Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum Bisnis*, 11(2), 210-225.
- Iza, S. L. A. (2025, 7). Doktrin Kelalaian Kontribusi (Contributory Negligence) Terhadap Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Kesalahan Atau Kelalaian Pegawai Bank. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 12(1), 1-11.
- Jefry, T. M. W. (2025). Optimalisasi Regulasi Perbankan Untuk Mempercepat Transformasi Digital di Indonesia. *Belom Bahadat*, 1-27.
- Khumairok, M. (2023). Regulasi Hukum Perbankan Dalam Menghadapi Tren Inovasi Fintech Dan Keberhasilan Industri Perbankan di Era Society 5.0. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1719-1731.
- Maisah, S. P. (2023). Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Data Pribadi Nasabah dalam Layanan Perbankan Digital di Indonesia. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 3(3), 285-290.
- Mardatilla, A. A. (2023). *Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing Perbankan Syariah*. Brngkulu: CV Brimedia Global.

- Muhammad, W. D. R. (2024). Analisis Tanggung Jawab Bank Terhadap Kebocoran Data Nasabah: Ditinjau Dalam Perspektif Hukum Perbankan. *Media Hukum Indonesia(MHI)*, 2(4), 392-397.
- Nanda, D. R. H. F. (2023). *Metode Penelitian Hukum (Normatif Dan Empiris)*. Penerbit Widina.
- Nor Hasanah, M. N. (2024). Optimalisasi Regulasi Perbankan Syariah Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Akselerasi Transformasi Digital. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 709–723.
- Pratama, Y. &. (2021). Perlindungan Konsumen dalam Layanan Keuangan Digital di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 28(2), 345–362.
- Rafael, A. E. S. M. (2025). Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia: Analisis Mekanisme Pengaduan Internal, Mediasi LAPSPI, dan Litigasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Custodia: Journal of Legal, Political, and Humanistic Inquiry*, 1(2), 123-130.
- Redita, F. (2024). Menuju Era Digital: Tantangan Regulasi Bagi Penggunaan Artificial Intelligence Dalam Industri Perbankan. *Prosiding Seminar Nasional Bisnis Teknologi Dan Kesehatan*, 10-16.
- Rino, S. D. A. (2024). *Transformasi Digital : Teori & implementasi Menuju Era Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sari, I. P. (2023). Perlindungan Data Pribadi dalam Layanan Fintech dan Perbankan Digital.. *Jurnal RechtsVinding*, 12(1), 45–60. .
- Sjahdeini, S. R. (2009). *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. . Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Taufik, F. S. S. (2024). *Metodologi Penelitian Hukum : Panduan Komprehensif Penulisan Ilmiah Bidang Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Umboh, W. E. (2025). Transformasi Digital dalam Manajemen SDM: Studi tentang Strategi Adaptasi di Era AI pada Industri Perbankan Indonesia. *Jurnal Riset Ilmiah*, 1999–2013.
- Urika, M. M. (2025, 11 20). Analisis Risiko Dan Keamanan Dalam Layanan Perbankan Online: Studi Literatur. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 10, 52-62.
- Vinny, A. S. A. (2024). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku pada Perjanjian Kredit Perbankan. *Jurnal Hukumto-ra* , 11(1), 18-34.
- Wibowo, A. (2021). Analisis Perlindungan Hukum Nasabah dalam Layanan Digital Banking. *Jurnal Yuridis*, 8(1), 95–110.
- Wijayanti, L. (2025). Analisis Regulasi Fintech Syariah: Perlindungan Konsumen Dan Kepatuhan Syariah . *J E I* , 2(2), 234-251.
- Ziddan, A. P. I. R. (2023). Transformasi Digital dan Pemberdayaan Masyarakat Menuju Ekonomi Kreatif Berkelanjutan Di Era Society 5.0. *Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Inovatif Indonesia*, 84–90.