

Penerapan Klausula Eksonerasi pada Syarat dan Ketentuan Pengguna *M-Banking*

Muhammad Rizky Setiadi, Indah Sri Utari

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author:

rizkysetiadi2001@students.unnes.ac.id

ISSN 2964-3848

QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Perkembangan internet dan digitalisasi layanan perbankan telah membawa kemudahan serta peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Namun, transformasi ini juga memunculkan potensi risiko hukum, khususnya terkait penerapan klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Klausula eksonerasi merupakan ketentuan yang membebaskan penyedia layanan dari tanggung jawab atas kerugian pengguna, yang berpotensi merugikan nasabah sebagai konsumen jasa keuangan. Dalam pemberlakuan klausula eksonerasi pihak yang lebih kuat seperti pelaku usaha cenderung mengalihkan tanggung jawab atas kerugian dalam kontrak kepada konsumen. Klausula ini sering kali dicantumkan secara sepihak dalam perjanjian tanpa memberikan kesempatan yang adil bagi konsumen untuk menegosiasikannya. Akibatnya, jika terjadi pelanggaran atau kelalaian dari pihak pelaku usaha, konsumen tidak memiliki perlindungan hukum yang memadai dan tidak dapat menuntut ganti rugi. Hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan dalam kontrak dan dapat melemahkan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam

peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode normatif-doktrinal untuk menganalisis legalitas penerapan klausula tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi OJK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pengguna mobile banking bertentangan dengan ketentuan hukum positif di Indonesia seperti pada Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Perbankan serta menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual antara nasabah dan bank. Lemahnya pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebabkan klausula ini masih ditemukan dalam praktik. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih aktif dan preventif dari regulator guna memastikan perlindungan hukum yang adil dan proporsional bagi nasabah dalam ekosistem layanan keuangan digital seperti mobile banking.

Kata kunci: klausula eksonerasi; mobile banking; perlindungan konsumen; hukum perbankan; OJK

PENDAHULUAN

Perkembangan internet di Indonesia membawa banyak dampak positif, seperti kemudahan akses informasi, peningkatan kualitas pendidikan melalui pembelajaran daring, dan pertumbuhan ekonomi digital lewat e-commerce dan startup. Internet juga mempercepat komunikasi, mendorong partisipasi masyarakat dalam demokrasi, memajukan pelayanan publik digital, serta membuka peluang di industri kreatif. Semua ini berkontribusi pada transformasi sosial dan ekonomi yang signifikan di Indonesia.

Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2024. Angka pengguna internet di Indonesia mencapai 221.563.479 juta jiwa atau 79,5 persen dari penduduk

Indonesia yang berjumlah 278.696.200 juta jiwa ⁸⁷¹. Hal Ini menunjukkan bahwa tingkat penetrasi penggunaan internet di Indonesia sangat tinggi menandakan semakin luasnya akses terhadap layanan digital berbasis internet di kalangan Masyarakat umum. Dengan adanya percepatan penetrasi dan adopsi internet di masyarakat juga mendorong perubahan terhadap sektor layanan dan jasa yang saat ini bertransformasi menjadi layanan *online* dengan aplikasi digital.

Adopsi kearah layanan digital di sektor layanan jasa memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Melalui internet, masyarakat dapat memesan berbagai jasa secara daring, dengan adanya transformasi ini memungkinkan penyedia jasa untuk menjangkau lebih banyak pelanggan, meningkatkan inovasi layanan, serta menyediakan sistem ulasan yang membantu konsumen memilih layanan yang terbaik. Transformasi ini dapat kita lihat contohnya pada layanan transportasi, layanan pengiriman, , hingga jasa konsultasi dan tak terkecuali juga pada layanan perbankan.

Adopsi penggunaan internet di sektor perbankan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses, efisiensi transaksi, dan peningkatan inklusi keuangan. Masyarakat kini dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembukaan rekening, hingga investasi melalui layanan digital seperti mobile banking dan internet banking, tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini menghemat waktu, mengurangi antrian, dan memperluas jangkauan layanan perbankan ke daerah-daerah terpencil. Selain itu, teknologi internet memungkinkan pengembangan layanan keuangan berbasis digital yang lebih aman, cepat,

⁸⁷¹ APJII, "APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang," 2024.

dan transparan. Contoh nyata dari adopsi layanan berbasis digital di sektor perbankan dapat dilihat dari pengembangan aplikasi *mobile banking* dan juga pembentukan bank digital. *mobile banking* dan bank digital meskipun sama-sama memanfaatkan teknologi untuk memudahkan layanan keuangan, namun keduanya berbeda dalam cakupan dan operasional. *mobile banking* merupakan fitur digital dari bank konvensional yang tetap memiliki kantor fisik, sedangkan bank digital adalah institusi keuangan yang seluruh layanannya dilakukan secara online tanpa kehadiran fisik. Dengan demikian, bank digital menawarkan pengalaman perbankan yang sepenuhnya digital, sementara *mobile banking* hanya sebagian dari sistem layanan bank tradisional.

Di Indonesia digitalisasi layanan perbankan merupakan hal yang sangat penting. Dengan adanya digitalisasi diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan tingginya jumlah penduduk yang tidak memiliki akses ke layanan perbankan (*Unbanked*). Berdasarkan data dari World Bank pada tahun 2021 jumlah penduduk Indonesia yang tergolong kedalam kategori *unbanked* berjumlah sebanyak 97,74 juta jiwa dan merupakan keempat yang terbesar di dunia⁸⁷². Digitalisasi layanan perbankan membantu mengatasi permasalahan *unbanked* dengan memperluas akses keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan perbankan konvensional. Melalui aplikasi digital, masyarakat dapat membuka rekening, melakukan transaksi, dan mengakses layanan keuangan lainnya hanya dengan smartphone dan koneksi internet, tanpa harus datang ke kantor cabang. Biaya operasional yang lebih rendah membuat layanan ini lebih terjangkau, terutama bagi

⁸⁷² Asli Demirgüç-Kunt et al., "The Global Findex Database 2021 : Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19," *The Global Findex Database*, 2022, <http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-1-4648-1897-4>.

masyarakat berpenghasilan rendah. Selain itu, kemudahan dan kecepatan layanan mendorong penggunaan secara aktif, sekaligus meningkatkan literasi dan inklusi keuangan, sehingga lebih banyak orang dapat merasakan manfaat dari sistem keuangan formal.

Dengan tingginya jumlah penduduk *unbanked* di Indonesia dan adanya percepatan dan transformasi layanan perbankan ke arah digital. Maka kedepannya akan semakin banyak Masyarakat yang akan menggunakan layanan perbankan secara digital. Mengurangi angka *unbanked* membawa dampak positif yang besar, terutama dalam meningkatkan inklusi keuangan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan formal seperti tabungan, kredit, dan asuransi. Hal ini mendorong kemandirian finansial, mengurangi ketergantungan pada jasa keuangan non-formal, serta memungkinkan masyarakat mengelola keuangan secara lebih aman dan efisien. Selain itu, penurunan angka *unbanked* memperkuat stabilitas ekonomi nasional dengan memperluas partisipasi dalam sistem keuangan resmi, mempermudah penyaluran bantuan sosial secara langsung dan transparan, serta menciptakan jejak digital yang membuka peluang akses kredit dan layanan keuangan lainnya di masa depan bagi Masyarakat.

Dari berbagai manfaat yang diperoleh dari adopsi layanan perbankan secara digital di Masyarakat. Terdapat juga berbagai potensi ancaman yang dapat timbul dalam penggunaan aplikasi perbankan digital. Permasalahan keamanan siber pada aplikasi perbankan menjadi isu yang semakin krusial seiring dengan meningkatnya penggunaan digital banking. Ancaman terbesar datang dari serangan siber seperti *phishing*, *malware*, dan *social engineering*, yang ditujukan untuk mencuri data pribadi atau kredensial login nasabah. Selain itu, peretasan aplikasi melalui celah keamanan dalam sistem juga dapat dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan untuk mengakses data atau dana nasabah. Penggunaan jaringan public oleh nasabah saat mengakses

aplikasi menambah risiko penyadapan data. Masalah lainnya adalah identitas palsu atau pencurian identitas, di mana penjahat menggunakan data orang lain untuk membuka rekening atau mengajukan pinjaman. Di sisi lain, kelemahan dari pengguna itu sendiri—seperti penggunaan kata sandi yang lemah, menyimpan OTP di ponsel, atau kurangnya kesadaran akan ancaman digital—juga memperbesar risiko keamanan. Meskipun bank telah menerapkan teknologi keamanan canggih seperti enkripsi, otentikasi biometrik, dan sistem deteksi anomali, serangan terus berkembang dan menuntut peningkatan sistem keamanan serta edukasi literasi digital yang berkelanjutan bagi pengguna.

Untuk mengatasi masalah keamanan siber dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam layanan keuangan digital. Perbankan melakukan berbagai upaya pencegahan dan mitigasi untuk mengatasi masalah keamanan siber. Meskipun demikian seringkali masalah tetap timbul dalam penyelenggaraan penggunaan aplikasi *mobile banking* bagi nasabah. Guna mengatur mengenai resiko kerugian yang dapat ditimbulkan akibat masalah ini, Bank sebagai penyedia jasa dan nasabah perlu membagi tanggung jawab dan hak yang dimilikinya dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam syarat dan ketentuan pengguna. Syarat dan ketentuan pengguna memiliki manfaat penting bagi kedua belah pihak, baik pengguna maupun penyedia layanan. Bagi pengguna, dokumen ini memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban selama menggunakan layanan, sekaligus memberikan perlindungan hukum jika terjadi sengketa atau pelanggaran. Syarat dan ketentuan juga menjelaskan secara transparan tentang cara kerja layanan, penggunaan data pribadi, biaya yang berlaku, serta panduan keamanan agar akun tetap terlindungi. Sementara itu, bagi penyedia layanan, syarat dan ketentuan berfungsi sebagai dasar hukum untuk membatasi tanggung jawab, mencegah penyalahgunaan sistem, serta menjaga operasional bisnis

tetap sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, dokumen ini membantu penyedia layanan menegakkan kebijakan internal dan menjaga kepercayaan pengguna dengan menjamin penggunaan layanan yang adil dan aman bagi semua pihak.

Meskipun syarat dan ketentuan pengguna memberikan batasan dan Gambaran jelas mengenai hak dan kewajiban penyedia layanan dan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Namun seringkali perbankan sebagai penyedia layanan dengan kedudukan dan nilai tawar yang lebih tinggi berusaha mengalihkan tanggung jawabnya kepada nasabah pada syarat dan ketentuan pengguna aplikasi yang dikelolanya melalui penerapan klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi, yang juga dikenal sebagai klausula eksemsi, termasuk dalam kategori klausula baku. Istilah ini berasal dari bahasa Inggris, yaitu *exoneration* atau *exemption*, yang merujuk pada ketentuan dalam kontrak yang bertujuan membebaskan atau mengecualikan pihak tertentu dari tanggung jawab tertentu⁸⁷³⁸⁷⁴.

Penerapan klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pengguna dapat merugikan karena membatasi atau menghapus tanggung jawab penyedia layanan atas kerugian yang dialami pengguna, bahkan jika kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian atau gangguan sistem dari pihak penyedia. Klausula ini sering kali mengalihkan risiko sepihak ke pengguna, membatasi hak mereka untuk menuntut atau memperoleh kompensasi, serta menciptakan hubungan hukum yang tidak seimbang, terutama dalam kontrak yang tidak bisa dinegosiasikan. Selain itu, klausula ini dapat disalahgunakan oleh penyedia layanan untuk menghindari tanggung jawab tanpa meningkatkan kualitas

⁸⁷³ Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku* (Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), 2014).

⁸⁷⁴ Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008).

dan keamanan sistem, dan sering kali tidak dipahami sepenuhnya oleh pengguna karena minimnya literasi hukum.

Dalam penyusunan syarat dan ketentuan pengguna pada aplikasi *mobile banking* perlu mengikuti peraturan perundang-undangan yang saat ini berlaku di Indonesia. Dalam hal syarat dan ketentuan pengguna *mobile banking* peraturan perundang-undangan yang dijadikan acuan adalah Kitab Undang-undang Hukum Acara Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan yang terkait lainnya dalam hal perlindungan nasabah dan perbankan. Walaupun sudah terdapat regulasi yang mengatur mengenai penyusunan ketentuan pada syarat dan ketentuan pengguna, namun guna memastikan agar terdapat kesesuaian antara regulasi dan pelaksanaannya dilapangan. Diperlukan pengawasan yang dilakukan oleh regulator yang dalam hal ini adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Permasalahan yang dalam artikel ini antara lain : Bagaimana Perlindungan Terhadap Konsumen dalam layanan *mobile banking* yang mencantumkan ketentuan klausula eksonerasi?, Bagaimana pengawasan OJK terhadap lembaga jasa keuangan dalam aplikasi *mobile banking* yang mencantumkan klausula eksonerasi? Serta Bagaimana peran regulator dalam upaya perlindungan nasabah dari penerapan klausula eksonerasi

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Konseptual

Syarat dan Ketentuan Pengguna Mobile Banking, Eksonerasi

Menurut KBBI syarat diartikan sebagai ketentuan (peraturan, petunjuk) yang harus diindahkan dan dilakukan⁸⁷⁵. Sementara ketentuan sendiri diartikan sebagai

⁸⁷⁵ KBBI, "Syarat," 2024, <https://kbbi.web.id/syarat>.

sesuatu yang sudah tentu atau yang telah ditentukan. Singkatnya Syarat dan Ketentuan Pengguna (*Terms and Conditions of Use*) dapat diartikan sebagai peraturan atau ketentuan yang menetapkan aturan dan persyaratan yang harus diikuti oleh pengguna saat menggunakan suatu layanan atau produk.

Klausula eksonerasi merupakan ketentuan dalam suatu perjanjian yang bertujuan untuk membebaskan salah satu pihak dari tanggung jawab atas kewajiban tertentu, terutama dalam hal ganti rugi, baik secara keseluruhan maupun sebagian, akibat wanprestasi atau pelanggaran terhadap isi perjanjian⁸⁷⁶. Istilah "eksonerasi" berasal dari bahasa Inggris *exoneration*, yang menurut Oxford Dictionary diartikan sebagai tindakan resmi yang menyatakan bahwa seseorang tidak bertanggung jawab atas sesuatu yang dituduhkan kepadanya⁸⁷⁷. Dalam bahasa Indonesia, istilah ini merujuk pada tindakan hukum yang menyatakan bahwa seseorang dibebaskan dari tanggung jawab atas suatu tuduhan atau kewajiban.

Landasan Teori

Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan individu dengan memberikan kekuasaan dalam bentuk hak-hak yang secara khusus diatur oleh hukum, agar individu tersebut dapat bertindak demi kepentingannya sendiri. Perlindungan hukum bertujuan untuk menyeimbangkan hubungan antara nilai-nilai yang terkandung dalam prinsip hukum yang kuat dengan tindakan nyata sebagai perwujudan nilai-nilai tersebut. Hal ini dilakukan untuk menciptakan, menjaga, dan

⁸⁷⁶ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak, Perancangan Kontrak* (Jakarta: Raja Grafindo, 2007).

⁸⁷⁷ Oxford Learner Dictionary, "Exoneration," 2024, <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/exoneration>.

mempertahankan kedamaian dalam kehidupan bermasyarakat⁸⁷⁸.

Negara memiliki tanggung jawab konstitusional dalam memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa Indonesia merupakan negara hukum. Menurut Sudargo Gautama, negara hukum adalah sistem di mana warga negara memiliki hak-hak terhadap negara, yang dalam sistem tersebut hak asasi manusia diakui serta dijamin oleh hukum. Dalam negara hukum, kekuasaan dibagi ke dalam berbagai lembaga yang berdiri secara independen, seperti lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif, yang berfungsi untuk memastikan bahwa setiap individu mendapat perlindungan hukum yang layak, bahkan ketika pelanggaran dilakukan oleh aparat negara.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip hukum dalam perlindungan hukum, negara mampu menciptakan tatanan masyarakat yang lebih adil, stabil, dan tertib. Perlindungan hukum menjadi landasan penting dalam pembangunan masyarakat yang menjunjung tinggi keadilan dan peradaban. Hukum berperan sebagai fondasi bagi terciptanya keadilan dan kesetaraan, di mana semua orang diperlakukan sama di hadapan hukum. Untuk menjamin kepastian hukum, negara menetapkan aturan dan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perlindungan hukum bagi seluruh warga negaranya.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif (doktrinal). Penelitian hukum normatif adalah suatu proses yang bertujuan untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, serta

⁸⁷⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, 6th ed. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).

doktrin-doktrin hukum dengan tujuan menjawab permasalahan hukum yang muncul⁸⁷⁹. Penelitian hukum normatif memiliki pendekatan dalam studi hukum yang berfokus pada analisis aturan-aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, dan doktrin-doktrin hukum yang berlaku. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami, mengklarifikasi, dan mengevaluasi hukum yang ada serta untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan hukum yang spesifik. Penelitian hukum normatif sering melibatkan interpretasi undang-undang, analisis yurisprudensi, serta kajian teori-teori hukum untuk membangun argumen yang mendukung atau menentang suatu posisi hukum. Berdasarkan penjelasan ini, maka terdapat kesesuaian dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan menggunakan sumber data kepustakaan seperti peraturan perundang-undangan dan penelitian hukum terdahulu.

PEMBAHASAN

Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Dalam Layanan Jasa Keuangan

Nasabah dan konsumen memiliki makna yang mirip namun digunakan dalam konteks yang berbeda. Nasabah adalah istilah yang umumnya digunakan dalam sektor jasa keuangan seperti perbankan, asuransi, dan lembaga keuangan lainnya, di mana terdapat hubungan yang lebih formal dan sering kali terikat kontrak atau perjanjian layanan. Sementara itu, konsumen adalah istilah yang lebih umum dan luas, mencakup setiap orang yang membeli atau menggunakan barang dan jasa, baik secara berulang maupun sekali pakai, di berbagai sektor seperti perdagangan, makanan, transportasi, dan lainnya. Dengan demikian, semua nasabah merupakan konsumen, tetapi tidak semua konsumen dapat disebut nasabah.

⁸⁷⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005).

Konsumen menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya) atau pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya)(KBBI 2024a). Sementara menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen diartikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan . Sementara itu, Nasabah Menurut KBBI diartikan sebagai orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) ⁸⁸⁰. Sementara jika melihat definisi nasabah menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998. Nasabah didefinisikan sebagai Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank . Dalam perkembangannya nasabah tidak terbatas hanya pengguna jasa layanan perbankan saja namun juga mencakup pengguna seluruh layanan jasa keuangan seperti contohnya pengguna jasa layanan asuransi. Jika melihat dari kedua pengertian tersebut maka dapat kita simpulkan bahwa nasabah merupakan konsumen pada bidang jasa keuangan sehingga nasabah merupakan salah satu subjek perlindungan konsumen.

Guna melindungi kepentingan konsumen sebagai pengguna suatu barang atau layanan jasa. Diperlukan perlindungan konsumen guna mengatur agar kepentingan konsumen tidak diabaikan oleh produsen barang atau penyedia layanan dan jasa Menurut Cambridge English Dictionary, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai *the protection of buyers of goods and services against low quality or dangerous products and advertisements that*

⁸⁸⁰ KBBI, "Konsumen," 2024, <https://kbbi.web.id/konsumen>.

*deceive people*⁸⁸¹. Sementara itu Black's law Dictionary mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai *a statute that safe guards consumers in the use good and services*⁸⁸². Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dari praktik-praktik merugikan yang dilakukan produsen atau penyedia jasa dan layanan terhadap konsumen. Di Indonesia sendiri perlindungan konsumen diatur dalam . Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan nasabah di Indonesia saat ini masih banyak berdasar hukum pada peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen secara umum dan tidak terspesifik pada perlindungan nasabah perbankan saja. Jika melihat definisi dari nasabah itu sendiri sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 (Undang-undang Perbankan) yang menyatakan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank dan jika dibandingkan dengan definisi konsumen yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang yang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak unuk diperdagangkan. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah juga merupakan subjek hukum yang menerima perlindungan hukum sebagaimana konsumen pada umumnya. Hal ini juga sejalan dengan Pasal 1 Angka 3

⁸⁸¹ Cambridge English Dictionary, "Consumer Protection," 2024, <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/consumer-protection>.

⁸⁸² Alexander Hamilton Frey and Henry Campbell Black, "Black's Law Dictionary," *University of Pennsylvania Law Review and American Law Register* 82, no. 8 (1934): 886, <https://doi.org/10.2307/3308065>.

POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan terhadap konsumen merupakan segala bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna melindungi konsumen. Sementara itu, berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Pasal 1 Ayat 3, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai langkah perlindungan yang berkaitan dengan perilaku pelaku usaha jasa keuangan terhadap konsumennya. Dari kedua regulasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan konsumen mencakup seluruh upaya untuk melindungi konsumen dari tindakan yang dapat merugikan mereka dalam proses penyediaan barang maupun jasa oleh pelaku usaha. Perlindungan ini mencakup kebijakan dan tindakan yang bertujuan melindungi hak, kepentingan, dan kesejahteraan konsumen dalam proses transaksi barang atau jasa. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah agar masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan transparan mengenai produk atau jasa yang mereka konsumsi, serta memberikan perlindungan dari praktik bisnis yang dapat merugikan. Hal ini penting karena dalam banyak kasus, konsumen berada dalam posisi yang kurang menguntungkan dibandingkan dengan produsen atau penyedia layanan, terutama jika mereka tidak memahami secara menyeluruh produk atau jasa yang ditawarkan.

Melalui perlindungan ini, diharapkan tercipta keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku

usaha. Konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar dan tidak menyesatkan mengenai barang atau jasa yang mereka gunakan. Perlindungan ini mencakup penyampaian informasi secara jelas, termasuk label produk, harga, dan spesifikasi lainnya. Lebih dari itu, perlindungan konsumen merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan jaminan hukum kepada warganya

Dasar perlindungan Nasabah atau konsumen jasa perbankan dilandaskan pada prinsip-prinsip manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, sekaligus memastikan kepastian hukum. Selain itu, perlindungan konsumen diimplementasikan secara bersama-sama berdasarkan prinsip-prinsip yang sejalan dengan pembangunan nasional yang diantaranya meliputi :

1. Asas manfaat menekankan bahwa setiap kebijakan hukum seharusnya memberikan keuntungan maksimal bagi individu maupun masyarakat. Asas ini mengharuskan hukum untuk menciptakan keadilan, menjaga hak asasi manusia, meningkatkan kesejahteraan umum, mencegah terjadinya konflik, serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Dengan mengedepankan prinsip ini, hukum diharapkan mampu menjadi sarana yang efektif untuk mencapai hasil yang positif bagi seluruh masyarakat
2. Asas keadilan bertujuan untuk menjamin bahwa konsumen diperlakukan secara adil dan mendapatkan perlindungan yang layak. Asas ini menegaskan pengakuan serta perlindungan hukum atas hak-hak konsumen, menciptakan keseimbangan kekuasaan antara pelaku usaha dan konsumen, serta mendorong keterbukaan dan pencegahan praktik curang. Selain itu, asas ini juga memberikan kekuatan kepada konsumen, menjamin penyelesaian sengketa secara adil, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pasar. Oleh karena itu, penerapan asas keadilan dalam perlindungan

konsumen tidak hanya memperkuat posisi konsumen, tetapi juga menjaga keseimbangan dan integritas dalam interaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

3. Asas keseimbangan berarti bahwa perlindungan konsumen bertujuan mencapai keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dari segi materiil maupun spiritual.
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen bertujuan memberikan jaminan atas keamanan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen.
5. Asas kepastian hukum menjadi dasar penting dalam menciptakan masyarakat yang adil, stabil, dan sejahtera. Dengan menyediakan aturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban, asas ini melindungi hak individu, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta menjaga keteraturan dalam kehidupan sosial. Kepastian hukum juga berperan dalam mencegah perselisihan dengan menetapkan ketentuan yang dapat diterima oleh nasabah perbankan. Di sisi lain, asas ini memperkuat legitimasi pemerintah dan memungkinkan individu untuk lebih mandiri serta aktif dalam menjalani proses hukum. Oleh karena itu, kepastian hukum merupakan elemen kunci dalam mewujudkan pembangunan masyarakat yang berkelanjutan dan memberdayakan warga secara menyeluruh⁸⁸³.

Dalam huruf d dasar pertimbangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen. Bahwa dalam rangka meningkatkan martabat konsumen, diperlukan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen agar mereka dapat melindungi diri sendiri. Selain itu, perlu mendorong perkembangan sikap dan perilaku usaha yang bertanggung jawab. Berdasarkan pertimbangan ini, tujuan utama perlindungan konsumen adalah Tujuan hukum

⁸⁸³ (7)

perlindungan konsumen adalah untuk melindungi hak-hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam memperjuangkan haknya. Hukum ini juga bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, mendorong pelaku usaha untuk bertindak jujur dan bertanggung jawab, serta menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas. Selain itu, hukum perlindungan konsumen berperan penting dalam membangun sistem ekonomi yang sehat dan adil, yang pada akhirnya turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.⁸⁸⁴

Dari poin-poin diatas, dapat disimpulkan perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi kepentingan dan kesejahteraan konsumen dalam transaksi jual beli barang dan jasa. Tujuan perlindungan konsumen meliputi mencegah praktik bisnis yang tidak adil, memastikan kualitas dan keamanan produk, memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen, meningkatkan kesadaran dan pendidikan konsumen, memberikan akses ke penyelesaian sengketa yang adil, mencegah monopoli dan praktik anti-persaingan, serta mengembangkan etika bisnis yang bertanggung jawab. Dengan demikian, perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang adil, aman, dan berkeadilan bagi konsumen serta mempromosikan kepercayaan dan keandalan dalam hubungan konsumen-dagang.

Legalitas Penerapan Klausula Eksonerasi Pada Syarat Dan Ketentuan Pengguna Aplikasi *Mobile Banking*

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai legalitas penerapan klausula eksonerasi, penulis akan terlebih dahulu menjelaskan pengertian klausula baku. Berdasarkan Pasal 1

⁸⁸⁴ Asyhadie.

Ayat 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku adalah ketentuan atau syarat yang telah disusun dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, kemudian dimuat dalam dokumen atau perjanjian yang bersifat mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen. Sementara itu, klausula eksonerasi merupakan ketentuan dalam perjanjian yang digunakan sebagai upaya untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak, khususnya dalam hal pemenuhan kewajiban berupa ganti rugi, baik secara keseluruhan maupun sebagian, akibat pelanggaran terhadap perjanjian..

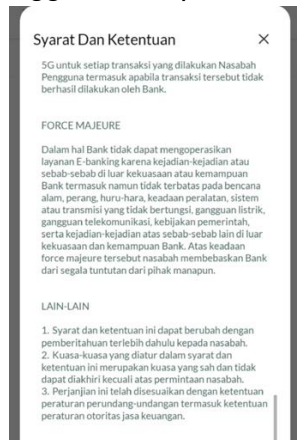
Pencantuman klausula eksonerasi sendiri bertujuan untuk melindungi salah satu pihak dari tanggung jawab hukum atas kerugian atau tuntutan yang mungkin timbul akibat penggunaan layanan, kegagalan sistem, atau kejadian di luar kendalinya. Klausula ini membantu membatasi risiko hukum, mengalihkan beban tanggung jawab kepada pengguna, dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak, sehingga mengurangi potensi sengketa serta menekan biaya hukum atau operasional yang bisa timbul dari klaim ganti rugi. Klausula eksonerasi dapat menimbulkan beberapa kerugian bagi konsumen, antara lain dengan menghilangkan perlindungan hukum mereka jika terjadi kerugian akibat kelalaian atau kesalahan penyedia layanan. Klausula ini dapat membatasi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas layanan yang buruk, produk yang rusak, atau kegagalan sistem, serta menghalangi mereka untuk menggugat penyedia layanan meskipun kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian pihak penyedia. Selain itu, klausula yang tidak adil atau sepihak bisa memaksa konsumen untuk menerima ketentuan yang merugikan tanpa banyak pilihan, serta meningkatkan risiko terkait dengan keamanan dan privasi data, karena penyedia layanan mungkin tidak berkewajiban menjaga data konsumen dengan baik. Secara keseluruhan, klausula

eksonerasi yang terlalu luas atau tidak jelas dapat menyebabkan konsumen merasa dirugikan dan tidak mendapatkan perlindungan yang seharusnya.

Merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pencantuman klausula eksonerasi pada syarat dan ketentuan pengguna adalah hal yang illegal. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Yaitu pada Pasal 18 yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang menyertakan klausula yang berisi pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Sementara menurut ketentuan Pasal 22 Ayat 3 butir a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 menyatakan bahwa pelaku jasa keuangan dilarang melakukan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen. Namun pada kenyataannya masih dapat ditemukan dalam syarat dan ketentuan pengguna pada aplikasi mobile banking yang yang mengalihkan tanggung jawab yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah kepada nasabah itu sendiri.

Peraturan perundang-undangan melarang atau membatasi klausula eksonerasi didasarkan adanya potensi merugikan konsumen dan menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam banyak kasus, klausula ini disusun secara sepihak oleh penyedia layanan atau pelaku usaha, yang menempatkan konsumen dalam posisi lemah karena harus menerima syarat tersebut tanpa negosiasi. Oleh karena itu, hukum melarang klausula eksonerasi untuk menjamin perlindungan konsumen, mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh pelaku usaha, dan memastikan adanya keadilan kontraktual antara pelaku usaha dan nasabah.

Pada saat tulisan ini dibuat masih ditemukan adanya pencantuman klausula eksonerasi pada syarat dan ketentuan pengguna aplikasi *mobile banking*. Pencantuman klausula eksonerasi ini setidaknya ditemukan pada dua aplikasi bank yang menampilkan syarat dan ketentuan pengguna pada saat pengguna pertama kali hendak menggunakan aplikasi.



N. Force Majeure

Bank tidak akan bertanggung jawab dengan cara apa pun apabila Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari Anda baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, dan/atau kebijakan pemerintah.

Gambar 1 Pencantuman klausul eksonerasi pada aplikasi *mobile banking*

Pada kedua contoh yang diberikan penyedia jasa layanan berusaha mengalihkan tanggung jawab akibat *force majeure*. *Force majeure* adalah suatu keadaan luar biasa yang terjadi di luar kendali para pihak dalam suatu perjanjian, yang menyebabkan salah satu atau kedua belah pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya. Keadaan ini mencakup peristiwa seperti bencana alam, perang, kerusuhan, pandemi, kebakaran besar, atau kebijakan pemerintah yang menghambat pelaksanaan kontrak. Dalam hukum, klausul *force majeure* bertujuan melindungi pihak yang terdampak agar tidak dianggap wanprestasi, karena kegagalan menjalankan kewajiban tersebut bukan disebabkan oleh kelalaian, melainkan oleh kondisi yang tidak dapat diperkirakan atau dicegah

sebelumnya⁸⁸⁵. Namun pada klausul juga terdapat kata “tidak terbatas” sebelum mengkategorikan kejadian-kejadian yang dipahami sebagai *force majeure* oleh penyedia layanan jasa sehingga batasan peristiwanya menjadi tidak jelas.

Suatu peristiwa dapat dikatakan sebagai *force majeure* apabila terjadi secara tidak terduga, berada di luar kendali para pihak, serta mengakibatkan salah satu pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam perjanjian, tanpa adanya unsur kelalaian atau kesalahan dari pihak tersebut. Peristiwa ini biasanya meliputi bencana alam, perang, kerusuhan, wabah penyakit, atau kebijakan pemerintah yang menghalangi pelaksanaan kontrak⁸⁸⁶. Pihak yang harus melaksanakan kewajibannya namun terhalang oleh *force majeure* harus dapat membuktikan bahwa peristiwa tersebut memang benar-benar menghalanginya untuk memenuhi kewajiban yang seharusnya dipenuhi. *Force majeure* harus memenuhi syarat bahwa kejadian tersebut benar-benar membuat pelaksanaan kewajiban menjadi mustahil atau sangat sulit, baik secara sementara maupun permanen, dan biasanya diatur secara tegas dalam klausul perjanjian agar memiliki kepastian hukum⁸⁸⁷.

Jika batasan peristiwa *force majeure* tidak diatur dengan jelas dalam suatu perjanjian, timbul potensi berbagai masalah hukum, seperti timbulnya multi-tafsir mengenai apakah suatu kejadian dapat dikategorikan sebagai *force majeure* atau tidak, yang berpotensi menyebabkan sengketa antara pihak-pihak yang terlibat. Tanpa definisi yang tegas pihak-pihak yang terikat dalam kontrak yang mengklaim maupun menolak adanya *force majeure* akan sulit untuk membuktikan bahwa peristiwa tersebut memenuhi unsur hukum yang diperlukan untuk dikategorikan sebagai *force*

⁸⁸⁵ Subekti, *Hukum Pejanjian* (Jakarta: PT Intermasa, 2008).

⁸⁸⁶ R Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan* (Bandung: Binacipta, 2002).

⁸⁸⁷ Subekti, *Hukum Pejanjian*.

mejeure. Ketidakjelasan ini juga dapat menyebabkan ketidakpastian hukum terkait dengan prosedur pemberitahuan atau akibat hukum yang timbul, seperti penundaan atau pembatalan kontrak, sehingga berisiko mengakibatkan pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dianggap wanprestasi. Oleh karena itu, penting bagi kontrak untuk secara eksplisit mengatur klausul *force majeure* guna memastikan kepastian hukum dan perlindungan bagi kedua belah pihak.

Selain dengan hal yang berkaitan dengan *force majeure*. Eksonerasi pada contoh yang diberikan pertama juga mencantumkan klausul dimana penyedia layanan dapat mengubah kontrak sewaktu-waktu tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu melalui adendum. Secara umum, mengubah syarat perjanjian tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak terkait tidak diperbolehkan, karena perubahan tersebut memerlukan persetujuan bersama untuk menjaga keadilan dan transparansi dalam perjanjian. Syarat perjanjian adalah kesepakatan yang mengikat kedua belah pihak (*Pacta Sunt Servanda*) dan setiap perubahan harus diinformasikan dan disetujui terlebih dahulu. Tanpa pemberitahuan, pihak yang dirugikan bisa mengajukan keberatan atau tuntutan. Namun, ketentuan tentang perubahan perjanjian dapat bervariasi tergantung pada jenis perjanjian dan hukum yang berlaku, sehingga sangat penting untuk memahami klausul yang mengatur perubahan yang terjadi.

Klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pengguna *mobile banking* pada contoh-contoh diatas dapat merugikan pengguna aplikasi karena menghalangi atau membatasi hak pengguna untuk menuntut ganti rugi jika terjadi kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pihak penyedia layanan. Hal ini menyulitkan pengguna untuk mendapatkan kompensasi dan meningkatkan beban pembuktian, di mana pengguna harus membuktikan kesalahan penyedia layanan. Selain itu,

adanya klausula ini dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap sistem *mobile banking* karena merasa tidak dilindungi sepenuhnya. Klausula eksonerasi yang terlalu luas juga dapat menciptakan ketidakadilan dalam kontrak di mana pengguna harus menanggung risiko lebih besar tanpa perlindungan yang memadai, yang pada akhirnya merugikan mereka dalam jangka panjang.

Peran Regulator Dalam Upaya Perlindungan Nasabah Dari Penerapan Klausula Eksonerasi

Dalam memastikan lembaga jasa keuangan seperti perbankan dalam menjalankan operasi bisnisnya tetap sesuai dengan regulasi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka disinilah regulator muncul sebagai pihak yang memiliki fungsi mengatur dan mengawasi kegiatan lembaga jasa keuangan. Regulator memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengatur lembaga jasa keuangan guna menjaga stabilitas sistem keuangan, melindungi konsumen, dan mencegah risiko sistemik. Tugas utama regulator mencakup penyusunan aturan dan kebijakan yang harus dipatuhi lembaga keuangan, pengawasan terhadap kepatuhan operasional dan kesehatan keuangan, serta perlindungan konsumen melalui transparansi layanan dan mekanisme pengaduan. Selain itu, regulator juga berperan dalam mendorong inovasi serta inklusi keuangan agar sektor jasa keuangan berkembang secara sehat dan berkelanjutan.

Di Indonesia wewenang sebagai regulator pada bidang layanan jasa keuangan diamanatkan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga independent yang mempunyai pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan pada lembaga jasa keuangan di Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011. Merupakan perwujudan pemenuhan kewajiban negara dalam memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Sebagaimana tercantum dalam

Pasal 5 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. OJK sebagai regulator memiliki kewajiban yang menyertai kewenangannya dalam menjamin perlindungan nasabah melalui fungsi pengaturan dan pengawasan yang dimilikinya guna memberikan perlindungan kepada nasabah dalam pemberian jasa layanan perbankan. OJK memiliki fungsi untuk merumuskan kebijakan dan melakukan pengaturan di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan, pasar modal, asuransi, dan lembaga keuangan nonbank lainnya. OJK juga bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan peraturan yang telah ditetapkan untuk memastikan kepatuhan dari pelaku industri keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang bertanggung jawab sebagai regulator dan pengawas di sektor jasa keuangan di Indonesia. Memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas dan keamanan sektor keuangan untuk melindungi kepentingan masyarakat, investor, dan pelaku ekonomi. Pendirian OJK didirikan berdasar Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagai dasar hukum pendiriannya. Pada bagian menimbang undang-undang tersebut dijelaskan bahwa tujuan pendirian OJK adalah mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan Masyarakat.

Mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penerapan klausula eksonerasi pada syarat dan ketentuan pengguna aplikasi *mobile banking*. Terdapat pengaturan yang mengatur hal ini. Berdasarkan Pasal 22 Ayat 3 butir a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor :1/POJK.07/2013

menyatakan bahwa pelaku jasa keuangan dilarang melakukan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen. Namun pada kenyataannya masih dapat ditemukan dalam syarat dan ketentuan pengguna pada aplikasi mobile banking yang yang mengalihkan tanggung jawab yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah kepada nasabah itu sendiri. Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki tugas pengaturan dan pengawasan terhadap lembaga perbankan untuk memastikan kegiatan usaha bank berjalan dengan sehat, transparan, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam hal pengaturan, OJK menyusun peraturan mengenai pendirian, perizinan, kegiatan usaha, manajemen risiko, tata kelola, serta perlindungan konsumen di sektor perbankan. Sedangkan dalam hal pengawasan, OJK melakukan pengawasan baik secara langsung (on-site) maupun tidak langsung (off-site) terhadap kinerja dan kesehatan bank, termasuk memeriksa laporan keuangan, tingkat permodalan, kualitas aset, likuiditas, dan kepatuhan terhadap prinsip kehati-hatian. OJK juga memiliki wewenang untuk memberikan sanksi administratif apabila ditemukan pelanggaran serta melakukan tindakan pengawasan intensif atau khusus terhadap bank yang mengalami masalah. Seluruh tugas ini bertujuan untuk menjaga stabilitas sistem perbankan nasional dan melindungi dana masyarakat. Dari kedua peraturan yang berlaku tersebut menjadi jelas bahwa OJK memiliki kewenangan untuk mencegah penerapan klausula eksonerasi yang mengatur pengalihan tanggung jawab bank kepada nasabah yang kemungkinan dirugikan.

Namun pada kenyataannya sampai saat tulisan ini dibuat masih terdapat klausula eksonerasi yang muncul pada syarat dan ketentuan pengguna *mobile banking*. Hal ini menunjukkan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh OJK kepada lembaga perbankan dalam hal kesesuaian lembaga perbankan dalam menjalankan kegiatan usahanya

dengan nasabah. Pengawasan yang cenderung reaktif ketimbang preventif membuat banyak pelanggaran tidak terdeteksi sejak awal. Ketimpangan informasi antara bank dan nasabah serta lemahnya pengawasan terhadap produk dan layanan digital perbankan turut memperburuk perlindungan terhadap konsumen, khususnya di era transformasi digital yang berkembang pesat dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh OJK.

Pada contoh kasus yang terjadi saat Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan layanan pada tahun 2023. Pemantauan dan mitigasi yang ditekankan oleh OJK secara intensif baru dilakukan setelah peristiwa terjadi. Akibatnya banyak nasabah yang dirugikan akibat kegiatan perbankannya terganggu sehingga tidak dapat melakukan transaksi untuk pemenuhan kebutuhan ekonomi masing-masing. Selain itu masalah kebocoran data juga seringkali muncul akibat kegagalan sistematis lembaga perbankan dalam mencegah resiko kebocoran data dapat terjadi. Dengan keberadaan klausula eksonerasi yang telah disetujui nasabah bank dapat mengalihkan kerugian yang seharusnya menjadi kewajibannya kepada nasabah. Hal ini tentu tidak sesuai dengan asas keadilan dan dapat mengurangi kepercayaan Masyarakat kepada lembaga jasa keuangan formal.

SIMPULAN

Dengan adanya adopsi internet dan layanan berbasis aplikasi digital yang cukup cepat saat ini, disamping memberikan dampak positif secara langsung kemasyarakat juga memiliki potensi ancaman yang dapat merugikan Masyarakat. Guna mencegah kerugian dapat timbul upaya preventif dan mitigasi perlu dilakukan. Dalam hal layanan jasa keuangan melalui aplikasi *mobile banking* Syarat dan ketentuan pengguna pada aplikasi mobile banking memberikan kejelasan mengenai hak, kewajiban, dan batas tanggung jawab antara pengguna dan penyedia layanan.

Dokumen ini bermanfaat untuk melindungi keamanan data dan transaksi pengguna, menjelaskan prosedur penggunaan layanan, serta mengatur konsekuensi jika terjadi penyalahgunaan akun atau pelanggaran. Selain itu, syarat dan ketentuan membantu membangun kepercayaan, meningkatkan transparansi, dan menjadi dasar hukum dalam menyelesaikan sengketa atau permasalahan yang mungkin timbul selama penggunaan aplikasi.

Namun pada kenyataannya sampai dengan saat ini pada syarat dan ketentuan pengguna aplikasi perbankan masih ditemui upaya pengalihan tanggung jawab akibat kelalaian perbankan melalui pencantuman klausula eksonerasi pada syarat dan ketentuan pengguna. keberadaan klausula ini bisa berbahaya bagi nasabah, karena dapat membuat pengguna kehilangan perlindungan hukum atas kerugian yang bukan diakibatkan kesalahan pengguna. Misalnya, jika terjadi pencurian data akibat kelalaian sistem keamanan bank, namun klausula eksonerasi menyatakan bank tidak bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian, maka nasabah tidak bisa menuntut ganti rugi. Ini bisa merugikan nasabah karena hak-haknya sebagai konsumen diabaikan, dan tanggung jawab bank terhadap keamanan sistem menjadi longgar. Selain itu, klausula ini sering kali ditulis dalam bahasa hukum yang rumit, sehingga banyak nasabah tidak menyadari konsekuensinya saat menyetujui syarat dan ketentuan tersebut. Oleh karena itu, pencantuman klausula eksonerasi sudah seharusnya merupakan hal yang ilegal.

DAFTAR PUSTAKA

APJII. "APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang," 2024.

Assegaf, Ahmad Fikri. *Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku*. Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), 2014.

Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, and Saniya Ansar. "The Global Findex Database 2021 : Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19." *The Global Findex Database*, 2022. <http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-1-4648-1897-4>.

Dictionary, Cambridge English. "Consumer Protection," 2024. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/consumer-protection>.

Dictionary, Oxford Learner. "Exoneration," 2024. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/exoneration>.

Frey, Alexander Hamilton, and Henry Campbell Black. "Black's Law Dictionary." *University of Pennsylvania Law Review and American Law Register* 82, no. 8 (1934): 886. <https://doi.org/10.2307/3308065>.

KBBI. "Konsumen," 2024. <https://kbbi.web.id/konsumen>.

———. "Syarat," 2024. <https://kbbi.web.id/syarat>.

Marzuki, Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2008.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.

Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak, Perancangan Kontrak*. Jakarta: Raja Grafindo, 2007.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. 6th ed. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.

Setiawan, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Binacipta, 2002.

Subekti. *Hukum Pejanjian*. Jakarta: PT Intermasa, 2008.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor :
1/POJK.07/2013

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas
Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor
:1/POJK.07/2013