

Implementasi Prudential Principle Dalam Perlindungan Konsumen Pada Sistem Layanan *Electronic Payment*

Talita Adwa Ardelia, Daiva Ebiandre Herta

Email: Talitaardelia28@Students.unnes.ac.id, Daivaebiandre@Students.unnes.ac.id

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Abstract: The development of digital technology has driven the rapid growth of electronic payment (e-payment) service systems as an integral part of modern economic transactions. However, the convenience offered is also accompanied by various risks, both in terms of data security, information transparency, and protection of consumer rights. This study aims to analyze the implementation of the prudential principle in consumer protection efforts in the e-payment service system. The prudential principle, which prioritizes the principles of prudence, integrity, and risk management, is an important foundation in building consumer trust and creating stability in the digital financial system. The research method used is normative juridical with a statutory regulatory approach and literature studies. The results of the study show that although regulations related to e-payment have accommodated the principles of prudence, their implementation in the field still faces challenges, such as lack of information transparency, weak supervision of organizers, and low consumer digital literacy. Therefore, it is necessary to strengthen regulations, stricter supervision by relevant authorities, and increase consumer education to optimize protection in the e-payment ecosystem based on the prudential principle.

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah mendorong pesatnya pertumbuhan sistem layanan pembayaran elektronik (e-payment) sebagai bagian tak terpisahkan dari transaksi ekonomi modern. Namun, kemudahan yang ditawarkan tersebut juga diiringi dengan berbagai risiko, baik dari segi keamanan data, transparansi informasi, maupun perlindungan hak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip kehati-hatian dalam upaya perlindungan konsumen pada sistem layanan e-payment. Prinsip kehati-hatian yang mengedepankan asas kehati-hatian, integritas, dan manajemen risiko merupakan landasan penting dalam membangun kepercayaan konsumen dan menciptakan stabilitas dalam sistem keuangan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi terkait e-payment telah mengakomodir asas kehati-hatian, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan, seperti minimnya transparansi informasi, lemahnya pengawasan terhadap penyelenggara, dan rendahnya literasi digital konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan regulasi, pengawasan yang lebih ketat oleh otoritas terkait, serta peningkatan edukasi konsumen untuk mengoptimalkan perlindungan dalam ekosistem e-payment yang berlandaskan pada prinsip kehati-hatian.

Article History

Received: May 25, 2025

Revised: May 30, 2025

Published: June 07, 2025

Keywords:

prudential principle, consumer protection, e-payment, digital financial system, regulation.

Kata Kunci: prinsip kehati-hatian, perlindungan konsumen, pembayaran elektronik, sistem keuangan digital, regulas



<https://doi.org/10.5281/zenodo.15642885>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Salah satu implikasi dari kemajuan ini adalah terjadinya perubahan mendasar dalam sistem pelayanan bank kepada nasabah, khususnya debitur. Bank tidak lagi hanya mengandalkan model pelayanan konvensional yang bersifat *face to face* dan berbasis dokumen fisik (*paper-based*), melainkan telah bertransformasi menuju model layanan digital yang bersifat *non face to face*. Transformasi ini memungkinkan bank untuk memberikan layanan secara lebih efisien, cepat, dan fleksibel, sekaligus menjangkau lebih banyak masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Perubahan model pelayanan ini selaras dengan kebutuhan masyarakat modern yang semakin menuntut kemudahan dalam mengakses layanan keuangan, terutama dalam konteks transaksi pembayaran. Dalam hal ini, kemajuan teknologi juga telah mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam sistem pembayaran, yang tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memperluas

inklusi keuangan secara nasional. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah munculnya sistem pembayaran berbasis elektronik, yang dikenal dengan istilah *electronic payment system*.

Sistem pembayaran elektronik mencakup berbagai metode transaksi digital yang dirancang untuk menggantikan penggunaan uang tunai dan dokumen fisik. Salah satu instrumen utama dalam sistem ini adalah *electronic money* atau *e-money*, yang merupakan alat pembayaran yang diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit. E-money memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara praktis, aman, dan cepat, baik secara daring (*online*) maupun luring (*offline*), tanpa perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar. Penggunaan e-money menjadi semakin populer seiring dengan meningkatnya penggunaan perangkat mobile, aplikasi digital, serta platform e-commerce yang menyediakan kemudahan akses terhadap berbagai layanan keuangan. Keberadaan e-money tidak hanya memberikan fleksibilitas dan efisiensi dalam bertransaksi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya strategis dalam mendukung digitalisasi sistem keuangan nasional yang inklusif dan berkelanjutan. Namun demikian, di balik kemudahan yang ditawarkan, transformasi digital dalam sistem pembayaran juga menimbulkan berbagai tantangan, terutama dalam aspek perlindungan konsumen. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara jasa keuangan, khususnya perbankan, untuk menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) secara optimal guna menjamin keamanan dan kepercayaan konsumen dalam setiap transaksi elektronik yang dilakukan. Hal ini menjadi krusial dalam menciptakan ekosistem layanan keuangan digital yang andal, terpercaya, dan berkelanjutan di tengah dinamika perkembangan teknologi yang terus berubah.¹

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam sektor jasa keuangan, salah satunya adalah munculnya sistem layanan *electronic payment* atau pembayaran elektronik. Sistem ini memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan dalam melakukan transaksi, baik melalui mobile banking, internet banking, *digital wallet*, maupun *e-commerce payment gateway*. Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, terdapat potensi risiko yang cukup besar, baik dari sisi keamanan data, penyalahgunaan transaksi, maupun kerugian finansial yang dapat dialami konsumen. Dalam konteks perlindungan konsumen, lembaga jasa keuangan, termasuk bank dan penyelenggara sistem pembayaran, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya efisien tetapi juga aman dan andal. Oleh karena itu, diperlukan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam seluruh aspek operasional sistem pembayaran elektronik. Prinsip kehati-hatian yang sebelumnya identik dengan pengelolaan risiko oleh perbankan kini menjadi relevan pula dalam perlindungan hak-hak konsumen di era digital. Penerapan prinsip kehati-hatian ini meliputi identifikasi risiko teknologi, perlindungan data pribadi, transparansi informasi, manajemen risiko operasional, serta kepatuhan terhadap regulasi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Tanpa penerapan prinsip tersebut, kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital akan melemah, yang pada akhirnya berdampak pada stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tulisan ini akan membahas bagaimana prinsip kehati-hatian diimplementasikan dalam layanan pembayaran elektronik dan bagaimana implementasi tersebut berkontribusi terhadap perlindungan konsumen. Pembahasan akan mencakup kerangka regulasi, mekanisme pengawasan, serta studi kasus atau ilustrasi konkret yang menunjukkan peran penting prinsip kehati-hatian dalam menciptakan sistem pembayaran elektronik yang aman, andal, dan berkeadilan bagi konsumen.

METODE

Penelitian ini disusun dengan menggunakan metode yuridis normatif, yaitu suatu metode penelitian hukum yang bertumpu pada analisis terhadap norma-norma hukum positif yang berlaku serta doktrin-doktrin hukum yang berkembang dalam teori dan praktik, dengan tujuan untuk memahami bagaimana prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) diimplementasikan oleh penyelenggara sistem pembayaran elektronik dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Pendekatan

¹ Bank Indonesia. (2021). Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran. Jakarta: Bank Indonesia.

ini dinilai tepat, mengingat fokus kajian terletak pada interpretasi hukum dan penjabaran norma yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, fatwa, serta ketentuan regulator, tanpa melakukan penelitian lapangan secara langsung terhadap pelaku usaha maupun konsumen.

Dalam upaya memperoleh pemahaman hukum yang menyeluruh dan terstruktur, penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan, yaitu:

Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach), yang dilakukan dengan cara menginventarisasi, mengkaji, serta menganalisis peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum sistem pembayaran dan perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, serta Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem pembayaran, pengelolaan risiko operasional, keamanan teknologi informasi, serta tata kelola lembaga keuangan berbasis elektronik.²

Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach), yang digunakan untuk menelusuri dan mengkaji pengertian, ruang lingkup, serta prinsip dasar dari prudential principle dan konsep perlindungan konsumen. Pendekatan ini penting agar dapat ditemukan titik temu antara asas kehati-hatian dalam praktik kelembagaan dan hak-hak fundamental konsumen dalam hukum privat, sekaligus merumuskan kerangka berpikir teoritik sebagai landasan argumentatif dalam pembahasan.³

Pendekatan Kasus (Case Approach), yang dimaksudkan untuk mengaitkan teori dan regulasi dengan praktik di lapangan, dengan cara menganalisis beberapa kasus aktual terkait pelanggaran perlindungan konsumen dalam layanan pembayaran elektronik, baik yang terjadi pada sistem perbankan digital, e-wallet, payment gateway, maupun layanan fintech. Studi kasus ini akan dijadikan sebagai bahan refleksi terhadap efektivitas pengaturan dan sejauh mana prinsip kehati-hatian telah dijalankan oleh penyedia layanan dalam mencegah kerugian konsumen. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan langsung dengan sistem pembayaran, perlindungan konsumen, dan regulasi teknologi informasi, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, serta peraturan Bank Indonesia dan OJK.
- Bahan hukum sekunder, yaitu literatur hukum, buku teks, artikel jurnal, dan pendapat para ahli yang memberikan pandangan akademik mengenai prinsip kehati-hatian dan sistem perlindungan konsumen dalam era digital.
- Bahan hukum tersier, yaitu kamus hukum, ensiklopedia, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya yang berfungsi sebagai pelengkap untuk memperjelas makna istilah atau konsep yang digunakan dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka (library research), yakni dengan mengumpulkan dan menelaah sumber-sumber hukum dari perpustakaan, basis data jurnal ilmiah, dokumen resmi regulator, serta publikasi dari lembaga yang memiliki otoritas dalam bidang sistem pembayaran dan perlindungan konsumen. Sementara itu, teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif-deskriptif, yaitu dengan memaknai dan menafsirkan isi dari norma-norma hukum yang telah dihimpun, untuk kemudian disusun dalam bentuk analisis argumentatif yang menggambarkan hubungan antara teori hukum dan praktik pelaksanaannya. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai bagaimana prinsip kehati-hatian diterapkan dalam penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik dan bagaimana penerapan tersebut berkontribusi terhadap perlindungan konsumen dari risiko kerugian, penyalahgunaan data, maupun kegagalan sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Implementasi Prinsip Kehati-hatian dalam Sistem Pembayaran Elektronik

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dan semakin meluasnya transformasi digital dalam sektor jasa keuangan telah membawa perubahan signifikan terhadap pola transaksi masyarakat.⁴

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³ Hasibuan, A. (2019). *Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Elektronik*. Jakarta: Rajawali Pers.

⁴ Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Strategi Nasional Literasi Digital Indonesia*. Jakarta: Kominfo.

Salah satu dampak utama dari transformasi ini adalah munculnya sistem pembayaran elektronik (*electronic payment system*), yang kini telah menjadi bagian integral dalam kehidupan ekonomi modern, baik dalam transaksi perdagangan daring (*e-commerce*), pembelian jasa digital, maupun layanan keuangan berbasis aplikasi. Karena kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, masyarakat semakin mengandalkan layanan ini sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi keuangan, sehingga volume dan nilai transaksi digital meningkat secara drastis dari waktu ke waktu.⁵ Namun, peningkatan ketergantungan terhadap sistem pembayaran elektronik juga membuka peluang terjadinya risiko-risiko baru yang sebelumnya tidak dikenal dalam transaksi konvensional. Risiko tersebut mencakup penyalahgunaan data pribadi konsumen, pencurian identitas digital, serangan siber (*cyber attacks*), kegagalan sistem operasional, kesalahan transfer, hingga tindak kejahatan keuangan seperti penipuan (*fraud*) yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran elektronik memberikan berbagai kemudahan, tetap terdapat potensi kerugian yang nyata dan langsung dirasakan oleh konsumen jika tidak ada mekanisme pengamanan yang memadai.

Dalam konteks inilah, prinsip kehati-hatian atau *prudential principle* memiliki posisi yang sangat strategis dan esensial. Prinsip ini bukan sekadar prosedur administratif, melainkan sebuah asas fundamental yang menuntut setiap penyelenggara layanan keuangan digital untuk bertanggung jawab secara menyeluruh dalam merancang, menjalankan, dan mengevaluasi sistem yang mereka operasikan. Dengan menerapkan prinsip kehati-hatian, lembaga keuangan tidak hanya berfokus pada efisiensi operasional dan keuntungan ekonomi semata, tetapi juga mengedepankan aspek perlindungan konsumen, keberlanjutan usaha, dan stabilitas sistem keuangan nasional. Lebih lanjut, prinsip kehati-hatian dalam sistem pembayaran elektronik mencakup serangkaian kewajiban normatif dan teknis, yang antara lain mencakup: membangun infrastruktur teknologi yang aman dari serangan dan gangguan, menerapkan sistem manajemen risiko yang efektif, menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna, serta memastikan bahwa seluruh layanan diberikan sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku. Di samping itu, penyelenggara juga dituntut untuk memiliki tata kelola kelembagaan yang transparan dan akuntabel, termasuk menyediakan informasi yang jelas bagi pengguna serta membuka saluran pengaduan yang dapat diakses secara mudah jika terjadi permasalahan.

Dalam tataran yang lebih luas, prinsip kehati-hatian telah berkembang dari sekadar upaya perlindungan internal lembaga keuangan menjadi prinsip universal yang menuntut adanya keseimbangan antara kepentingan ekonomi pelaku usaha dengan hak-hak konstitusional konsumen, seperti hak atas keamanan, kenyamanan, privasi, dan keadilan. Artinya, dalam menyelenggarakan layanan elektronik, penyedia jasa tidak boleh semata-mata berorientasi pada inovasi teknologi atau ekspansi pasar, tetapi harus memperhatikan dampak sosial dan hukum yang timbul dari setiap kebijakan dan operasional layanan yang mereka kelola. Dengan demikian, prinsip kehati-hatian berfungsi sebagai jembatan antara kepentingan bisnis dan perlindungan publik, sekaligus menjadi pijakan etis dan yuridis dalam menyelenggarakan sistem keuangan digital yang sehat, inklusif, dan berkeadilan. Prinsip ini juga menjadi acuan utama bagi regulator seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam menetapkan standar pengawasan, serta bagi konsumen dalam menilai tingkat keandalan dan akuntabilitas suatu penyelenggara layanan pembayaran elektronik.⁶

Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Elektronik

Dari perspektif hukum, perlindungan konsumen dalam layanan keuangan berbasis elektronik telah memperoleh perhatian serius dari pemerintah dan otoritas terkait, yang tercermin melalui hadirnya berbagai perangkat regulasi yang saling bersinergi dan saling melengkapi. Peraturan-peraturan tersebut memberikan kerangka hukum yang kokoh bagi pelaksanaan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) oleh para penyelenggara sistem pembayaran elektronik, sehingga mereka dapat beroperasi secara legal dan bertanggung jawab, sambil tetap menyesuaikan diri dengan dinamika teknologi yang terus berkembang serta potensi risiko digital yang menyertainya. Salah satu pilar utama dalam sistem

⁵ Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Laporan Pengawasan Fintech dan Sistem Pembayaran Elektronik. Jakarta: OJK.

⁶ Sari, M. D. (2020). Implementasi Prinsip Kehati-hatian dalam Sistem Pembayaran Digital di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 7(2), 123-140.

perlindungan konsumen nasional adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan bahwa setiap konsumen memiliki hak-hak fundamental, seperti hak atas rasa aman, kenyamanan, informasi yang benar, serta perlindungan hukum dalam menggunakan barang dan/atau jasa—yang dalam konteks digital, mencakup pula layanan keuangan berbasis teknologi informasi. Ketentuan ini mengamanatkan bahwa konsumen tidak boleh dirugikan oleh ketidakseimbangan informasi, penyalahgunaan data pribadi, atau kelalaian pelaku usaha dalam menjamin kualitas dan keamanan layanan yang mereka tawarkan.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana juga menjadi landasan yuridis penting yang mengatur tata cara, tanggung jawab, dan kewenangan pihak-pihak yang terlibat dalam proses transfer dana elektronik. Undang-undang ini memberikan legitimasi hukum kepada penyelenggara sistem pembayaran untuk melaksanakan kegiatan transfer dana dengan menjunjung tinggi prinsip integritas, keamanan, serta keandalan sistem, sambil tetap menjamin bahwa hak-hak konsumen terlindungi selama berlangsungnya proses transaksi.⁷ Ini berarti, jika terjadi kesalahan, kegagalan sistem, atau tindakan melawan hukum yang merugikan konsumen, maka penyelenggara bertanggung jawab secara hukum atas dampak yang ditimbulkan. Tidak hanya pada level undang-undang, pengaturan yang lebih teknis juga dituangkan dalam sejumlah regulasi yang dikeluarkan oleh lembaga otoritatif, seperti Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran, yang mengatur secara rinci mengenai aspek keamanan, efisiensi, dan pengelolaan risiko dalam sistem pembayaran, termasuk kewajiban untuk melakukan uji kelayakan sistem, perlindungan terhadap data nasabah, dan pengawasan internal secara berkala. Dalam aturan ini ditegaskan bahwa setiap penyelenggara harus memiliki *business continuity plan* yang andal dan mampu menjamin kesinambungan operasional meskipun terjadi gangguan teknis atau serangan siber.

Selanjutnya, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga berperan dalam menetapkan kebijakan pengawasan dan pengaturan lembaga jasa keuangan digital melalui berbagai peraturan yang mendorong pelaksanaan prinsip kehati-hatian secara lebih aplikatif dan terukur. Dalam regulasi yang dikeluarkan OJK, penyelenggara sistem layanan keuangan berbasis teknologi informasi diwajibkan untuk menerapkan sistem manajemen risiko secara menyeluruh, menyampaikan laporan secara berkala kepada regulator, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diakses konsumen secara adil dan transparan. Hal ini menunjukkan bahwa negara tidak hanya menuntut efisiensi dan inovasi dalam layanan keuangan digital, tetapi juga memastikan bahwa inovasi tersebut tidak mengabaikan aspek keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak konsumen. Dengan demikian, seluruh kerangka hukum ini secara komprehensif membentuk sistem regulasi yang tidak hanya mendorong perkembangan ekosistem keuangan digital, tetapi juga menjamin bahwa inovasi yang dilakukan tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan tetap dalam koridor tanggung jawab sosial, etika bisnis, dan kepatuhan hukum yang berorientasi pada kesejahteraan konsumen sebagai pihak yang paling rentan terhadap risiko layanan elektronik.⁸

C. Implementasi Prinsip Kehati-hatian oleh Penyelenggara Layanan Pembayaran Elektronik

Dalam pelaksanaan sistem layanan pembayaran elektronik, prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) tidak hanya diwujudkan dalam bentuk kepatuhan terhadap regulasi formal, tetapi juga tampak nyata dalam penerapan berbagai kebijakan internal dan langkah teknis yang dirancang secara sistematis oleh penyelenggara layanan untuk menjamin bahwa seluruh proses bisnis berjalan dengan aman, tertib, dan tidak menimbulkan risiko hukum, reputasi, maupun risiko operasional yang pada akhirnya dapat merugikan konsumen. Implementasi prinsip ini dilakukan secara menyeluruh, mulai dari perencanaan sistem, pelaksanaan layanan, hingga pengawasan pasca-transaksi. Salah satu bentuk nyata dari pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam konteks digital adalah penerapan manajemen risiko teknologi informasi, yaitu serangkaian proses yang meliputi identifikasi, analisis, pemantauan, dan pengendalian atas potensi risiko yang mungkin timbul dari penggunaan sistem berbasis teknologi. Proses ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup kebijakan kelembagaan yang dirancang untuk mengantisipasi berbagai bentuk ancaman, seperti kegagalan sistem, serangan siber, kebocoran data, maupun manipulasi transaksi digital. Dengan manajemen risiko yang baik, penyelenggara layanan

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

dapat memitigasi dampak negatif yang dapat berimplikasi terhadap kerugian konsumen dan kepercayaan publik.

Lebih lanjut, aspek kehati-hatian juga diwujudkan melalui penggunaan teknologi keamanan tingkat lanjut, seperti sistem enkripsi data yang kuat, mekanisme otentikasi berlapis (*multi-factor authentication*), dan pemantauan transaksi secara real-time menggunakan kecerdasan buatan atau sistem pendeteksi anomali. Teknologi-teknologi ini tidak hanya berfungsi untuk melindungi data pribadi konsumen dari akses ilegal atau peretasan, tetapi juga menjadi instrumen pencegah terhadap aktivitas penipuan (*fraud*), pencurian identitas digital, maupun manipulasi dana yang dapat mengancam integritas sistem secara keseluruhan. Di samping aspek teknologi, prinsip kehati-hatian juga mencakup kewajiban lembaga untuk melaksanakan prosedur verifikasi identitas pengguna melalui mekanisme Know Your Customer (KYC), yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang berniat melakukan kejahatan, seperti pencucian uang (*money laundering*), pendanaan terorisme, atau transaksi ilegal lainnya. Penerapan KYC menjadi sangat penting mengingat tingginya potensi penyalahgunaan identitas dalam ekosistem digital, dan kegagalan dalam menerapkannya secara konsisten dapat berakibat serius tidak hanya bagi individu konsumen, tetapi juga terhadap kestabilan dan reputasi sistem pembayaran secara umum.

Selain itu, prinsip kehati-hatian juga mencakup aspek transparansi informasi, yang mengharuskan penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh konsumen. Informasi tersebut mencakup syarat dan ketentuan layanan, struktur biaya administrasi, kebijakan privasi, serta mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang tersedia. Transparansi ini tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab moral dan hukum penyelenggara terhadap konsumennya, tetapi juga memberikan dasar bagi konsumen untuk membuat keputusan penggunaan layanan secara sadar, rasional, dan sesuai dengan kepentingan mereka. Dalam hal terjadi pelanggaran atau kerugian, konsumen pun memiliki pijakan hukum yang kuat untuk menuntut pemulihan hak atau kompensasi yang setimpal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip kehati-hatian dalam sistem layanan pembayaran elektronik merupakan pendekatan multidimensi yang melibatkan integrasi antara aspek teknologi, hukum, tata kelola kelembagaan, dan perlindungan konsumen. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem digital yang tidak hanya inovatif dan efisien, tetapi juga aman, adil, dan terpercaya bagi seluruh pihak yang terlibat di dalamnya.⁹

D. Tantangan dan Kelemahan dalam Implementasi Prudential Principle

Meskipun secara normatif prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) telah memperoleh legitimasi yang kuat melalui berbagai perangkat peraturan perundang-undangan—baik dalam bentuk undang-undang, peraturan teknis, maupun fatwa syariah bagi lembaga keuangan tertentu—namun dalam pelaksanaannya, efektivitas prinsip ini masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan, khususnya dalam menjamin perlindungan yang optimal bagi konsumen di era digital. Salah satu kendala paling krusial yang hingga kini belum sepenuhnya teratasi adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terutama dalam hal pemahaman terhadap potensi risiko yang melekat pada layanan pembayaran berbasis elektronik. Banyak konsumen, terutama yang baru beralih ke sistem digital, belum memiliki kesadaran dan pemahaman yang memadai mengenai ancaman-ancaman seperti phishing (penipuan identitas melalui tautan atau laman palsu), skimming (pencurian informasi kartu melalui perangkat tersembunyi), serta potensi kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi. Ketidaktahuan ini seringkali menyebabkan konsumen menjadi sasaran empuk bagi pelaku kejahatan siber yang memanfaatkan celah keamanan maupun kelengahan pengguna. Dalam kondisi tersebut, tanggung jawab penyelenggara layanan menjadi semakin besar untuk memberikan edukasi dan perlindungan yang memadai, bukan sekadar menyediakan layanan. Di sisi lain, keterbatasan infrastruktur dan sumber daya internal juga menjadi hambatan bagi sebagian penyelenggara sistem pembayaran, khususnya perusahaan rintisan (*start-up*) atau fintech skala kecil yang belum memiliki sistem manajemen risiko yang matang. Banyak dari entitas ini lebih berfokus pada peningkatan jangkauan pasar dan akuisisi pengguna, tanpa disertai dengan investasi yang memadai pada penguatan aspek keamanan siber, audit

⁹ Wijaya, R. (2021). Manajemen Risiko Teknologi Informasi dalam Fintech. *Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis*, 15(1), 45-59.

internal, serta kepatuhan hukum yang menjadi inti dari prinsip kehati-hatian. Ketidakseimbangan ini tentu dapat menimbulkan kerentanan yang serius, tidak hanya bagi pengguna layanan, tetapi juga bagi stabilitas sistem keuangan secara menyeluruh.

Tantangan berikutnya muncul dalam konteks pengawasan terhadap layanan keuangan lintas batas (cross-border services), yang mana seringkali menimbulkan persoalan yuridis yang kompleks akibat perbedaan yurisdiksi antarnegara. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai otoritas domestik tidak selalu memiliki otoritas hukum atau alat pengawasan yang cukup untuk menindak penyelenggara asing yang beroperasi di Indonesia tanpa izin resmi, tetapi tetap menjangkau konsumen domestik melalui platform digital. Kondisi ini menciptakan celah perlindungan hukum yang bisa dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk menghindari kewajiban hukum, sekaligus menyulitkan konsumen untuk mendapatkan keadilan apabila terjadi sengketa. Lebih lanjut, mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang telah disediakan oleh banyak penyelenggara layanan maupun oleh regulator, dalam praktiknya belum sepenuhnya mampu memberikan solusi yang cepat, transparan, dan memuaskan bagi konsumen. Tidak jarang, proses pengaduan berlangsung secara berlarut-larut, respons dari pihak penyelenggara lamban, atau bahkan tidak menindaklanjuti laporan konsumen secara serius. Keadaan ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem remediasi yang justru berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara sistem pembayaran elektronik.¹⁰

Oleh karena itu, diperlukan reformasi sistemik dalam tata kelola perlindungan konsumen digital, yang tidak hanya menitikberatkan pada pemenuhan aspek legal-formal, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggara. Prinsip kehati-hatian seharusnya tidak dipandang sebagai kewajiban administratif semata, melainkan sebagai komitmen etik dan profesional yang harus terinternalisasi dalam setiap aspek operasional lembaga, agar prinsip tersebut dapat berjalan seiring dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum yang menjadi fondasi dari sistem hukum perlindungan konsumen yang ideal di era digital.

SIMPULAN

Dengan semakin masifnya adopsi layanan pembayaran elektronik dalam kehidupan masyarakat modern, implementasi prinsip kehati-hatian (prudential principle) telah menjadi fondasi yang tak terpisahkan dalam menjamin keamanan, integritas, dan keandalan sistem, sekaligus melindungi hak-hak konstitusional konsumen. Prinsip ini tidak hanya mencerminkan tanggung jawab hukum dan teknis penyelenggara sistem pembayaran, tetapi juga merupakan refleksi dari etika profesional dan tata kelola yang sehat dalam mengelola risiko digital yang kian kompleks. Meskipun secara normatif regulasi telah memberikan kerangka yang memadai baik melalui undang-undang, peraturan teknis, maupun ketentuan dari otoritas seperti Bank Indonesia dan OJK namun dalam praktiknya, efektivitas penerapan prinsip kehati-hatian masih terkendala oleh berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya penyelenggara, lemahnya pengawasan lintas yurisdiksi, serta belum optimalnya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen. Oleh karena itu, upaya penguatan implementasi prinsip kehati-hatian harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya melalui penegakan regulasi dan peningkatan kapasitas teknis penyelenggara, tetapi juga melalui edukasi konsumen, reformasi sistem remediasi, dan kerja sama lintas sektoral serta lintas negara. Hanya dengan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan inilah ekosistem layanan pembayaran elektronik dapat tumbuh secara sehat, inklusif, dan terpercaya, sehingga mampu memberikan perlindungan hukum yang nyata dan berkeadilan bagi seluruh konsumen di era transformasi digital yang dinamis

REFERENSI

Bank Indonesia. (2021). Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran. Jakarta: Bank Indonesia.

¹⁰ Yulianto, T. (2018). Perlindungan Konsumen dan Pengawasan Lintas Batas dalam Sistem Pembayaran Elektronik. *Jurnal Hukum Internasional*, 10(3), 301-320.



- Hasibuan, A. (2019). *Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Elektronik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Strategi Nasional Literasi Digital Indonesia*. Jakarta: Kominfo.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan Pengawasan Fintech dan Sistem Pembayaran Elektronik*. Jakarta: OJK.
- Sari, M. D. (2020). Implementasi Prinsip Kehati-hatian dalam Sistem Pembayaran Digital di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 7(2), 123-140.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wijaya, R. (2021). Manajemen Risiko Teknologi Informasi dalam Fintech. *Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis*, 15(1), 45-59.
- Yulianto, T. (2018). Perlindungan Konsumen dan Pengawasan Lintas Batas dalam Sistem Pembayaran Elektronik. *Jurnal Hukum Internasional*, 10(3), 301-320.