UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelindungan Konsumen atas Hilangnya Saldo dari Aplikasi Bank Jago
Loethano Farel Putra, Muhammad Jibril, S.H., M.PrivateLaw.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALISIS PELINDUNGAN KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO DARI APLIKASI BANK JAGO

Oleh: Loethano Farel Putra[1] dan Muhammad Jibril[2]

INTISARI

Penulisan hukum ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan mekanisme pengembalian saldo antara bank konvensional dan bank digital dikaitkan dengan asas keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum, serta mengevaluasi kesesuaian mekanisme pengembalian saldo di Bank Jago terhadap hukum pelindungan konsumen di Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah pendekatan normatif-empiris yang bersifat deksriptif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan. Data yang digunakan dalam penulisan hukum ini yakni data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan dan responden, kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengembalian saldo pada bank konvensional dan bank digital secara umum memiliki kesamaan, namun pada praktiknya bank konvensional dan bank digital masing-masing memiliki keunggulan dalam memberikan keadilan, kemanfataan, dan kepastian hukum. Lebih lanjut, kebijakan mekanisme pengembalian saldo milik Bank Jago telah dianalisis terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Masih terdapat beberapa kendala utama yang ditemukan seperti beban pembuktian yang berat bagi konsumen, prosedur administrasi yang kompleks, serta kurangnya transparansi dalam penyelesaian pengaduan.

Kata Kunci: Pelindungan Konsumen, Pengembalian Saldo, Perbankan Digital, Bank Jago.

---

[1] Mahasiswa Strata-1 (S-1) Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.
[2] Dosen pada Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Pelindungan Konsumen atas Hilangnya Saldo dari Aplikasi Bank Jago
Loethano Farel Putra, Muhammad Jibril, S.H., M.PrivateLaw.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION OVER THE LOSS OF BALANCE FROM THE JAGO BANK APPLICATION

***By*: Loethano Farel Putra[1] *and* Muhammad Jibril[2]**

ABSTRACT

This legal writing aims to analyze the comparison of balance refund mechanisms between conventional banks and digital banks associated with the principles of justice, expediency, and legal certainty, and evaluate the suitability of the balance refund mechanism at Bank Jago against consumer protection law in Indonesia.

The method used in this legal writing is a descriptive normative-empirical approach by examining laws and regulations. The data used in this legal writing is secondary data obtained from literature studies and respondents, then analyzed with a qualitative approach.

The results showed that the balance refund mechanism in conventional banks and digital banks generally has similarities, but in practice conventional banks and digital banks each have advantages in providing justice, benefit, and legal certainty. Furthermore, Bank Jago's balance refund mechanism policy has been analyzed against Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector. There are still some major obstacles found such as a heavy burden of proof for consumers, complex administrative procedures, and lack of transparency in complaint resolution.

Keywords: Consumer Protection, Balance Refund, Digital Banking, Bank Jago.

[1] Undergraduate Student of Civil Law Departement in Faculty of Law Gadjah Mada University, Yogyakarta.
[2] Lecturer of Civil Law Departement in Faculty of Law Gadjah Mada University, Yogyakarta.