

Perlindungan Hukum Atas Kerugian Nasabah yang Disebabkan Bobolnya *Mobile Banking* Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Defi Rahmawati¹, Mas Anienda Tien F²

¹ Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia; defirahmawati080@gmail.com

² Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia; masanienda.ih@upnjatim.ac.id

Received: 10/04/2023	Revised: 19/06/2023	Accepted: 02/08/2023
Abstrak	Legal protection is an effort to protect the government with a number of existing regulations. The mobile banking breach phenomenon is an incident of cyber attack on a mobile banking application that results in illegal access to a user's account and causes significant losses, such as financial losses and one's personal data. This research aims to examine legal protection for customer losses caused by the breakdown of Mobile Banking according to Law Number 10 of 1998 concerning Banking. This type of research is normative juridical with data collection methods using literature/documents. Methods of data analysis using descriptive analytical method. The data used is secondary data. This research shows that legal protection for customer losses caused by the breakdown of Mobile Banking can be pursued by legal means to obtain customer rights by means of customer complaints, settlement through LAPSPI, adjudication, arbitration, civil lawsuits.	
Keywords	Legal Protection; Customers; Mobile Banking	
Corresponding Author Defi Rahmawati Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia; defirahmawati080@gmail.com		

1. PENDAHULUAN

Pada lembaga perbankan, nasabah mempunyai peran yang penting. Nasabah merupakan faktor yang menentukan apakah siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak. Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sedangkan, apabila dikaitkan dengan perlindungan konsumen, maka pengertian nasabah disetarakan dengan Konsumen. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk



diperdagangkan.

Salah satu layanan perbankan yang dikembangkan bagi nasabah saat ini yaitu *Mobile Banking*. *Mobile Banking* menyediakan layanan hampir sama seperti ATM di tangan nasabah. Dengan peralatan ponsel pribadi, nasabah tidak perlu pergi ke lokasi ATM atau kantor cabang bank, namun dapat melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diberikan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh suatu alat sebagai media yakni telepon seluler atau ponsel. Adanya fasilitas ini setiap orang yang memiliki ponsel dapat mudah bertransaksi kapan dan dimana saja (Yuliani & Orbitha, 2015:11).

Sistem *mobile banking* sebenarnya sudah dibuat dengan aman, karena perbankan mengenkripsi data nasabah sehingga akan sangat sulit dicuri oleh *hacker*. Namun, walaupun data pengguna sudah dienkripsi, sistem keamanan ini justru seringkali dibobol karena kelalaian pengguna. Misalnya ketika sistem menyimpan *username* dan *password* secara otomatis diaktifkan oleh nasabah pada ponsel mereka, sehingga ketika ponsel dicuri orang lain, pencuri dapat dengan leluasa masuk ke dalam akun karena sistem keamanannya terbuka. Namun pada ponsel yang dicuri tersebut, para pelaku tetap tidak bisa melakukan transaksi meskipun mereka berhasil masuk ke dalam akun yang akan diretas. Sebab, untuk dapat menuntaskan transaksi, selaku pengguna harus memasukkan kode verifikasi yang dikirim oleh pihak perbankan via SMS. Tetapi, sistem keamanan ini tetap akan gagal bila nomor yang terdaftar untuk pengiriman kode verifikasi juga sama dengan nomor yang dipasang di smartphone tempat aplikasi *mobile banking* terinstall.

Contoh kasus yang diangkat, terjadi sebuah kasus pembobolan rekening Bank yang terjadi di Surabaya, Eric Priyo Prasetyo, yang menjadi korban pembobolan rekening. Pada 17 November 2020, mengisahkan kasus ini bermula dari telepon yang diterimanya dari seseorang yang mengaku dari Bank Danamon, tempat ia menempatkan uangnya. Setelah itu sejumlah telepon ia terima hingga Eric merasa terganggu dan menutup nomor ponselnya agar tidak diteror lebih jauh. Akan tetapi, setelah menutup nomor ponsel Telkomselnya, Eric terkejut saat mengetahui rekening tabungannya yang awalnya sekitar Rp.400.000.000 juta rupiah hanya tersisa Rp.500.000 ribu rupiah.

Pengamat teknologi informasi (TI) Ruby Alamsyah mengatakan, dari kasus diatas, ia menduga modus penipuan yang dialami Eric karena peretasan yang dilakukan oleh pelaku. Menurut dia, pelaku melakukan modus *phishing* yang kemungkinan besar diakses melalui *e-mail* korban. Namun, karena ada balasan dari korban, pelaku berupaya masuk ke *e-mail* korban dan ternyata korban tersebut menggunakan layanan *internet banking*. Menurut dia, pelaku tak hanya meretas akun korban yang

ada di *internet banking*, tetapi juga melakukan transaksi dengan mentransfer dana yang ada di dalamnya.

Pihak bank memberikan Formulir Layanan Pelanggan beserta kronologis, SOP penggantian kartu simcard dan CCTV. Nasabah menduga ada keterlibatan orang dalam dalam aksi pembobolan uang di rekeningnya, mengingat sebelum beraksi para pelaku diduga sudah mendapatkan secara detail kerahasiaan data sebagai nasabah Bank seperti fotokopi KTP, nama gadis ibu kandung, nomor ATM 16 digit dan perjalanan dinas ke Sorong. Bahkan para pelaku tahu jumlah uang Penggugat yang ada di rekening, sehingga mereka dapat menarik secara maksimal uang Nasabah. Pelaku hanya menyisakan Rp.331.175,- direkening nasabah.

Untuk melakukan transfer, pelaku harus mendapatkan akses ke ponsel korban, karena setiap transaksi di bank diperlukan konfirmasi atau verifikasi dengan menggunakan OTP yang dikirimkan ke SMS pengguna. Setelah itu pelaku melakukan pengambilalihan nomor ponsel korban dengan melakukan SIM *Swab* dengan mendatangi operator. Menurut Ruby, cara ini dilakukan secara bertahap oleh pelaku. Kasus ini pun bergulir ke meja hijau. Eric menggugat Telkomsel dan Bank Danamon karena ada dugaan penyalahgunaan nomor pelanggan yang sudah ditutup.

Berdasarkan contoh kasus tersebut, persoalannya adalah ketika terlanjur terjadinya kasus pembobolan atas dana milik nasabah yang dilakukan bahkan oleh pihak yang tidak dikenal maka, menjadi persoalan hukum yang serius. Nasabah yang telah mengalami kerugian padahal telah mempercayakannya tersimpan di *internet banking* akhirnya harus menempuh jalur hukum untuk menuntut haknya dan perlindungannya. Dalam sengketa ini antara pihak bank dan nasabah yang dirugikan perlu untuk di kaji secara aspek perdata bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah serta pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dengan kerugian yang dialami atas bobolnya *Mobile Banking* (Khamelia, 2020).

Penelitian mengenai kasus pembobolan rekening bank ini dapat dikatakan cukup banyak dilakukan. Pertama, penelitian dilakukan oleh Yosefin (2022). Hasil penelitiannya ditemukan bahwa perlindungan hukum untuk nasabah perbankan digital Jenius didasarkan pada prinsip kerahasiaan dan keamanan sistem elektronik, dengan tindakan tanggung jawab terbatas dan langkah-langkah pencegahan keamanan. Ganti rugi tidak diberikan dalam kasus phishing akibat kelalaian nasabah, dan kebijakan satu perangkat terhubung diterapkan untuk melindungi akun nasabah.

Penelitian kedua dilakukan oleh Herawati (2020) hasil penelitiannya ini menemukan bahwa perkembangan teknologi perbankan membawa manfaat, tetapi juga meningkatkan resiko kejahatan siber seperti skimming yang perlu mendapatkan perlindungan hukum untuk nasabah sebagai korban. Pasal 29 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 menyebutkan bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dapat dimintai pertanggungjawaban, namun belum dijelaskan secara rinci wujud pertanggungjawabannya.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Budiharto, Hendro Saptono, Salim (2016) hasil penelitiannya ditemukan bahwa Secara teoritis penggantian kerugian sebagai akibat dari suatu perbuatan melawan hukum diklasifikasikan ke dalam dua bagian, yaitu : kerugian yang bersifat actual (*actual loss*) dan kerugian yang akan datang. Sehingga dalam permasalahan gugatan Pemerintah Kota Semarang kepada BTPN harus dilihat terlebih dahulu hubungan hukum apa yang terjadi atau pernah terjadi antara pihak penggugat dan tergugat. Lalu perbuatan apa yang dilakukan oleh tergugat dan/atau perbuatan apa yang tidak dilakukan oleh tergugat. Sehingga perbuatan yang dilakukan atau tidak dilakukan menimbulkan kerugian bagi pihak penggugat.

Dari penelitian antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan adalah bahwa penelitian terdahulu lebih fokus pada analisis perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai korban kejahatan siber seperti skimming dan phishing pada perbankan digital Jenius serta tanggung jawab terbatas yang diberikan oleh bank. Sementara penelitian ini lebih fokus pada kemungkinan tuntutan ganti rugi perdata oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat pelanggaran mobile banking oleh pihak ketiga dan pengaturan perlindungan hukum pada nasabah perbankan secara umum yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “Perlindungan Hukum Atas Kerugian Nasabah yang Disebabkan Bobolnya Mobile Banking Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.”

2. METODE

Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Pada penelitian yuridis normatif adalah suatu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif (Septarina, 2014:3). Pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus digunakan dalam analisis data untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek terkait isu yang sedang dibahas. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, termasuk bahan hukum primer seperti undang-undang dan peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder seperti buku-buku, jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Observasi juga dilakukan untuk mengamati pertanggungjawaban bank atas kerugian nasabah yang disebabkan oleh pembobolan melalui mobile banking. Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman normatif mengenai hubungan peraturan dan penerapannya dalam praktek, sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran hukum bagi nasabah dan pihak terkait.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Meskipun *Mobile Banking* sebagai sarana elektronik dalam bertransaksi memang memiliki banyak kelebihan, namun tidak bisa dihindari ketika sesuatu hal terjadi sehingga mengakibatkan raibnya uang nasabah yang disimpan di dalamnya. Maka dalam hal upaya untuk mendapatkan keadilan atas apa yang disimpan dalam *Mobile Banking* yang di fasilitasi bank, nasabah perlu melakukan perlindungan atas kerugian yang dialami. Sebenarnya telah dikembangkan prinsip *strict liability* guna tercapainya perlindungan dan meningkatkan kedudukan nasabah dengan cara menerapkan tanggung jawab produsen dalam hal ini adalah pihak bank. Pihak bank pada posisi ini sebagai produsen penyedia jasa layanan transaksi elektronik.

Internet banking sudah sewajarnya dibebani dengan tanggung jawab mutlak oleh karena resiko dalam transaksi interne banking ini sangat tinggi dan bermacam-macam jenisnya. Sehingga bank diberikan tekanan agar dapat lebih menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan penggunaan internet banking oleh penggunanya. Namun dengan pemberlakuan prinsip *strict liability* dalam hukum terhadap produknya terutama terhadap pihak bank, bukan berarti pihak bank tidak mendapat perlindungan hukum melainkan pihak bank diberi kesempatan untuk membebaskan dirinya dari tanggung jawab ketika nasabah tidak dapat membuktikan bahwa memang betul kesalahan dilakukan oleh sistem pihak bank, adanya keadaan yang memaksa ataupun kelalaian dari pihak bank (Putra, 2020).

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen telah diatur secara limitative dalam Pasal 23, dan ditindaklanjuti dalam BAB X (Pasal 45 sampai dengan Pasal 48) dan BAB XI (pasal 49 sampai dengan Pasal 58) Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan: Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) sampai dengan ayat (4) dapat di gugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen." Dari bunyi ketentuan Pasal 23 tersebut, dapat disimpulkan bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen menghendaki penyelesaian sengketa diluar Pengadilan terlebih dahulu diselesaikan sendiri oleh kedua belah pihak secara damai, yaitu tanpa melalui Pengadilan maupun Lembaga BPSK. Disisi lain Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku Usaha Sendiri sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) sebenarnya harus dilihat dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, yakni Penyelesaian sengketa Konsumen dengan cara Mediasi dan konsiliasi. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank.

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana

dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank. Tetapi Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank. Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase dan/atau Mediasi.

Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana. Namun terdapat banyak kendala yang sering dihadapi. Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya *unified legal work* dan *unified legal opinion* antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

Oleh karena itu, diatur mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Bank Indonesia (BI) harus mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota dari lembaga mediasi perbankan. Agar mempunyai kekuatan hukum mengikat maka BI perlu membuat PBI tentang kewajiban Bank menjadi anggota lembaga mediasi. Kemudian untuk menjaga kualitas dari lembaga mediasi perbankan ini, maka BI dapat memberi akreditasi pada lembaga mediasi perbankan indonesia tersebut. Lembaga Mediasi mempunyai kewajiban melaporkan secara berkala pada BI mengenai sengketa yang pernah dimediasikan. Kemudian dari laporan tersebut BI dapat mengevaluasi kinerja dari lembaga mediasi perbankan independent tersebut dan memberikan akreditasinya. Untuk prosedur akreditasi, maka BI perlu membentuk PBI tentang akreditasi.

Dalam Lembaga mediasi ini harus ada mediator independen yang dapat memberikan saran sesuai dengan profesinya masing-masing, misalnya ada konflik antara nasabah dengan bank mengenai masalah hukum, maka harus ada seorang mediator yang ahli di bidang hukum perbankan. Disisi lain

penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha sendiri sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) sebenarnya harus dilihat dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yakni Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dan Konsiliasi, dan arbitrase yang terkait dengan tugas dan kewenangan yang dijalankan oleh BPSK.

Dengan demikian Proses Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara limitative dibagi menjadi tiga yakni dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, sedangkan Lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen diluar Pengadilan hanyalah BPSK. Sedangkan Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan:” penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar Pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa melalui Pengadilan dikatakan menjadi wewenang dari Peradilan Umum, sedangkan untuk penyelesaian sengketa diluar peradilan menjadi wewenang Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksudkan pasal 52 huruf a Undang- undang Perlindungan Konsumen memiliki wewenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Jika hal tersebut tidak tercapai dalam ketentuan Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan para pihak diberikan hak untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan. Gugatan yang diajukan kepada Pengadilan Negeri ini sifatnya seperti gugatan perdata pada umumnya baik dengan dasar gugatan wanprestasi maupun berdasarkan perbuatan melawan hukum. Pengajuan gugatan ini tidak melibatkan mediator maupun konsiliator sebagai pihak yang berperkara di Pengadilan mengingat segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa murni dilakukan oleh para pihak sendiri. Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa keputusan BPSK bersifat final dan mengikat. Penjelasan Pasal tersebut menyebutkan, yang dimaksud dengan putusan Majelis bersifat final adalah, bahwa terhadap putusan BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan (Murdiat, 2013).

Sehingga nasabah dapat melakukan setidaknya ada 3 cara yaitu:

- 1) Pengaduan nasabah

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan mewajibkan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima dari nasabah selaku konsumen

jasa keuangan. Ruang lingkup layanan pengaduan terdiri atas penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan, dan penyelesaian pengaduan.

2) Penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Dalam eksistensinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) menyediakan layanan berupa :

a) Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator

b) Adjudikasi

Adjudikasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh adjudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan dimaksud mengikat para pihak.

c) Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di bidang perbankan dan yang terkait perbankan di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

3) Penyelesaian melalui pengadilan

Penyelesaian melalui pengadilan dapat diselesaikan melalui, antara lain :

a) Mediasi

Adapun yang dimaksud dengan mediasi adalah suatu proses negosiasi untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang tidak memihak dan netral yang akan bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut secara memuaskan bagi kedua belah pihak.

b) Gugatan Perdata

Wujud perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang dirugikan karena simpanannya hilang yaitu dengan menempuh aspek hukum keperdataan berupa gugatan perdata, disampaikan ke pengadilan negeri. Gugatan perdata dapat berupa wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum (Pujiyono, 2021).

Dari penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, terdapat beberapa rujukan dan pemahaman mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah perbankan yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening. Penelitian pertama oleh Novaliana (2021) menyatakan bahwa pertanggungjawaban perbankan belum diatur secara rinci dalam peraturan perundang-undangan, namun nasabah dapat menempuh upaya hukum melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau jalur pengadilan sebagai jalan terakhir jika mediasi tidak

tercapai.

Penelitian kedua oleh Acharya & Joshi (2020) menekankan pentingnya bank beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan sikap yang tanggap terhadap kejahatan siber. Penggunaan teknologi modern dengan sistem keamanan yang gesit dan radikal diperlukan untuk melawan ancaman siber dalam sistem perbankan. Hal ini sejalan dengan perlindungan hukum yang berfokus pada prinsip kehati-hatian dan keamanan sistem yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Penelitian ketiga oleh Ichsandi *et al.*, (2023) menyoroti perlindungan hukum bagi transaksi fiktif yang didasarkan pada berbagai undang-undang, termasuk Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Selain itu, penegakan hukum terhadap pelaku transaksi fiktif juga dapat dilakukan melalui pemidanaan sesuai dengan hukum pidana yang berlaku.

Dalam keseluruhan data dan penelitian di atas, terdapat benang merah yang saling menghubungkan temuan-temuan tersebut, yaitu peran peraturan perundang-undangan dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan, upaya hukum yang dapat diambil oleh nasabah, serta pentingnya perhatian terhadap keamanan dan kehati-hatian dalam menyelenggarakan layanan perbankan. Dengan demikian, hasil penelitian sebelumnya telah memberikan pemahaman dan pandangan yang komprehensif mengenai perlindungan hukum bagi nasabah perbankan dalam menghadapi berbagai tantangan dari kejahatan siber.

4. KESIMPULAN

Nasabah yang mengalami kerugian akibat pelanggaran mobile banking oleh pihak ketiga dapat menuntut ganti rugi perdata dalam kewajibannya, hukum perdata ini bertujuan agar bank sebagai masyarakat perdata bertanggung jawab untuk membayar kerugian kepada nasabah. Bank dapat dimintai pertanggungjawaban kepada nasabah sebagai kompensasi untuk mengkompensasi dana nasabah yang hilang oleh karyawan bank, dan dapat mengajukan pengaduan ke polisi.

Dalam Perlindungan hukum pada nasabah perbankan yang mengalami kerugian atas pembobolan rekening diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian. Adapun bentuknya dapat berupa memberikan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah yang disimpan oleh bank.

REFERENSI

- Acharya, S., & Joshi, S. (2020). Impact of Cyber-Attacks on Banking Institutions in India : a. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(6), 4656–4670.
- Budiharto, Hendro Saptono, Salim, A. N. (2016). PERLINDUNGAN NASABAH DALAM

- PEMBOBOLAN REKENING BANK MELALUI PERUBAHAN REKENING GIRO KE DEPOSITO (STUDI KASUS PEMBOBOLAN REKENING BANK PEMERINTAH KOTA SEMARANG). *Dipenogoro Law Journal*, 5(2), 1–16.
- Herawati, V. A. (2020). *PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH KORBAN TINDAK PIDANA DALAM PASAL 30 UUU ITE*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Ichsandi, M. W., Lie, G., & Syailendra, M. R. (2023). PAYA PENEGAKAN HUKUM ATAS TERJADINYA TRANSAKSI FIKTIF PERBANKAN OLEH TELLER BANK BRI KEPADA NASABAH. *UNES Law Review*, 5(4), 3097–3105.
- Khamelia. (2020). *Uang Dokter Eric Raib dari Rekening Rp400 Juta, Hp-nya Diduga Diredas Waspada Modus Ini*. Bangka Tribunnews.
- Murdiat, A. (2013). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistim Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(1), 57–70.
- Novaliana, F. (2021). Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking. *Skripsi UIN Jakarta*.
- Pujiyono, A. B. & (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Privat Law*, 9(Vol 9, No 2 (2021): JULI-DESEMBER).
- Putra, I. M. A. M. (2020). Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking. *KERTHA WICAKSANA*, 14(2). <https://doi.org/10.22225/kw.14.2.1921.132-138>
- Septarina, M. (2014). SENGKETA-SENGKETA PERBATASAN DI WILAYAH DARAT INDONESIA. *Al-Adl : Jurnal Hukum*, 6(11). <https://doi.org/10.31602/al-adl.v6i11.195>
- Yosefin. (2022). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BTPN JENIUS AKIBAT DUGAAN KEBOCORAN DATA PRIBADI DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTA*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Yuliani, F., & Orbitha, R. D. (2015). Analisis Layanan Perbankan Berbasis Banking Network pada Bank Riau Kepri Pekanbaru. *Media Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.