

## Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital

<sup>1</sup> **Mohammad Imam Safi'i**, [imamsyafii@gmail.com](mailto:imamsyafii@gmail.com)

Universitas Islam Jember, Indonesia

<sup>2</sup> **Yuli Winiari Wahyuningtyas**, [yuliwiniari@uij.ac.id](mailto:yuliwiniari@uij.ac.id)

Universitas Islam Jember, Indonesia

### Info Artikel

Diterima : 20 Agustus 2022  
Diperbaiki : 19 September 2022  
Diterima : 10 Oktober 2022

#### Keywords:

Responsibility, Digital Bank,  
Customer

### Abstract

*This study aims to analyze the legal rules related to the existence of digital banking as a form of service innovation carried out by banks and analyze the forms of legal protection and accountability provided to customers in the use of digital banking. This study uses a normative legal research type. Based on the research, the results show that there are no specific legal regulations in the implementation of digital banking. This is because the Banking Law does not discuss the provisions for digital banking activities. The responsibility of the bank if the customer is dissatisfied both verbally and in writing due to loss or potential material loss in the financial services sector, the customer can file a complaint. Customers who suffer losses due to cybercrimes are entitled to compensation as a form of responsibility from the bank as long as it is not the customer's negligence. If the negligence is caused by the bank concerned, the bank's negligence can be prosecuted as an unlawful act*

### A. PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Globalisasi telah menjadi pendorong lahirnya

era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Fenomena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa keuntungan tersendiri bagi negara di seluruh penjuru dunia yaitu mendorong





pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi bisnis terutama bisnis keuangan yang sebelumnya menggunakan transaksi secara konvensional menuju transaksi secara elektronik. Teknologi pada dasarnya diciptakan untuk peningkatan kualitas hidup dan mempermudah aktifitas manusia menjadi lebih efektif dan efisien.<sup>1</sup>

Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan yang menjadi lalu lintas kebutuhan ekonomi rakyat. Perkembangan inovasi perbankan suatu era baru yang mengarahkan layanan produk dan jasa secara tidak langsung kepada nasabah yaitu era perbankan digital. Perbankan harus memiliki layanan *digital end to end*. Artinya, antara layanan di *costumer service* dan *back office* berjalan cepat, dan sistem pengumpulan pembayaran

dilakukan secara digital.<sup>2</sup> Transformasi ini tidak hanya mendigitalisasi produk yang sudah ada, akan tetapi mengubah pola pikir dan solusi menjadi digital selaras perilaku dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan melakukan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan.<sup>3</sup>

Era perkembangan dalam sektor perbankan digital juga harus diiringi dengan peraturan dan norma-norma yang sesuai dengan masyarakat (*nasabah*) untuk menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut. Hal ini bertujuan agar dalam setiap pelaksanaan kegiatan perbankan sesuai dengan peraturan dan norma-norma dalam masyarakat. Terutama dengan adanya inovasi penggunaan teknologi pada pelayanan yang dilakukan oleh perbankan, maka dibutuhkan sebuah payung hukum

<sup>1</sup> Haryadi, D. 2012. *Kebijakan Intergral Penanggulangan Cyberporn di Indonesia*. Lima. Semarang. hlm. 1.

<sup>2</sup> Marlina, A. dan Bimo, W.A. 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*. Maret. Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor. *Jurnal Ilmiah Inovator*. hlm 15.

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm 16.



untuk melindungi kepentingan nasabah mauapun bank itu sendiri dari permasalahan yang akan ditimbulkan kedepannya.

Hukum sendiri hadir sebagai sarana tatanan masyarakat untuk tetap berperilaku sebagaimana mestinya. Hukum dan masyarakat memiliki hubungan timbal balik yakni dimana ada hukum disitu ada masyarakat. Hukum ada untuk mengatur kehidupan bermasyarakat agar masyarakat memiliki kesadaran hukum mengenai pedoman norma tentang perbuatan yang boleh dilakukan dan perbuatan yang merupakan penyimpangan dalam kehidupan masyarakat.<sup>4</sup> Hukum harus mampu mengkomodir setiap perubahan dengan seiringan perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat yang selalu berubah-ubah. Terkait adanya fenomena inovasi di bidang perbankan yakni perbankan berbasis

digital mengharuskan hukum bertindak cepat untuk memberikan payung kepastian hukum. Kondisi ini tidak dapat dibiarkan berlarut-larut kerana berkaitan dengan pelanggaran hak-hak nasabah yang dijamin sepenuhnya berdasarkan undang-undang.

Hukum perbankan di Indonesia meliputi hukum perbankan konvensional yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Hukum perbankan syariah yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Kedua undang-undang hukum perbankan tersebut mengatur berbagai aspek mengenai subtansi hukumnya masing-masing berdasarkan pada cara atau mekanisme perbankan secara konvensional.

Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tersebut belum mengalami pembaruan

<sup>4</sup> Salah, K., Agusta, M. dan Weni. 2020. *Hukum Dan Masyarakat Dalam Perspektif Sosiologi Hukum*. Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/DATIN>. Vol. 1(2).



yang mencakup unsur digital dalam sektor perbankan. Namun, pemerintah di sisi lain mengeluarkan kebijakan berupa peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai upaya jaminan kepastian hukum serta perlindungan hukum bagi nasabah.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, menyebutkan pasal 1 angka 3 "Layanan Perbankan Elektronik adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik." Pasal 1 angka 4 menyebutkan "Layanan Bank Digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan

secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan."

Penerapan layanan perbankan digital di Indonesia diawali dengan penyelenggaraan "*digital Branch*", yaitu adanya sarana bank yang berfungsi secara khusus untuk memproses registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri.<sup>5</sup> Kondisi saat ini memungkinkan calon nasabah atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advirosy*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerrce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

<sup>5</sup> Taringan, H.A.A.B. dan Paulus, D.H. 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Pelanggaran Layanan Perbankan Digital*. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*. Vol 1 (3). hlm 296.



Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga telah mengatur kegiatan pengguna sistem elektronik berdasarkan Pasal 1 angka 1 menyebutkan “Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *elektronik data interchange* (EDI), surat elektronik (*Elektronic Mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, symbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.” Dan pasal 1 angka 2 menyebutkan “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Pada prakteknya pelayanan perbankan digital yang di lakukan secara online sering terjadi permasalahan dikarenakan semua yang

mengendalikan sistem elektronik. Jadi, tidak menutup kemungkinan terjadinya kebocoran pada data nasabah maupun sistem yang mengalami kendala akibat jaringan internet yang tidak stabil ataupun server Bank mengalami *Blank*. Diperkirakan kini jenis dan bentuk kejahatan yang berbasis teknologi telah berkembang semakin pesat lagi dengan berbagai varian modus operandi.<sup>6</sup> Salah satunya adalah *Cracking* yang merupakan suatu seni dalam menembus sistem komputer untuk mengetahui seperti apa sistem tersebut dan bagaimana fungsinya, *Cracking* sendiri memiliki kesamaan dengan *Hacking*. Namun, *Cracker* memiliki tujuan jahat seperti merusak dan mencuri.

Perkembangan kecanggihan teknologi juga diiringi dengan berkembangnya tindak kejahatan. Munculnya berbagai fenomena yang

---

<sup>6</sup> Kusuma, M.J. 2013. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank, Upaya Hukum Melindungi Nasabah Terhadap Tindakan Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*. Al’adl. Vol. 7 (9). hlm. 33.

menimbulkan permasalahan dan kerugian kedepannya baik terjadi pelanggaran berupa kejahatan atau sistem mengalami malfungsi maupun adanya kebocoran data milik nasabah. Hal tersebut akan menimbulkan kerugian baik bagi nasabah bank maupun bank itu sendiri. Sehingga diperlukan suatu sistem peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian dan perlindungan hukum. Karena hukum juga diperlukan sebagai langkah preventif terhadap suatu tindak kejahatan yang akan merugikan kedua belah pihak.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan yang akan diangkat mengenai bentuk hukum dan pertanggungjawaban bagi pihak yang melaksanakan kegiatan perbankan digital. Peneliti merumuskan masalah untuk memperjelas arus pembahasan masalah dalam bentuk pernyataan sebagai berikut:

a. Bagaimana ketentuan hukum dalam Undang-Undang Nomor 10

Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan di Indonesia terkait adanya inovasi layanan perbankan digital?

b. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yang telah menggunakan sistem layanan perbankan digital?

c. Bagaimana tanggungjawab bank terhadap kerugian nasabah yang telah menggunakan sistem layanan perbankan digital?

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan *knowhow* dalam ilmu hukum, bukan sekedar *know-about*. Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisis-



nya.<sup>7</sup> Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya, kecuali itu, maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala bersangkutan.<sup>8</sup> Sehubungan hal tersebut, agar menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan era perkembangan yang sudah ada.

Tipe penelitian ini sesuai permasalahan yang telah ditentukan dengan kaitan bidang ilmu yang sedang dijalankan peneliti yaitu Ilmu hukum. Dalam ilmu hukum dikenal dengan norma-norma hukum sebagai

alat menata hubungan di masyarakat. Penelitian ini berfokus pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang memberikan informasi terkait ketentuan hukum pada sektor perbankan dalam pelaksanaan kegiatan layanan perbankan digital yang dikeluarkan oleh pihak bank sebagai upaya meningkatkan jasa dan layanan. Oleh karena itu, tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini yaitu penelitian hukum normatif karena penelitian ini berfokus untuk menelaah norma-norma dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian hukum normatif adalah proses penelitian untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta. hlm. 18

<sup>8</sup> Efendi, J. dan Ibrahim, J. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Prenadamedia Group. Depok. hlm. 16.

<sup>9</sup> Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press. NTB. hlm 46.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Pengaturan Perbankan Digital di Indonesia

Perbankan adalah sektor vital dalam mendukung perekonomian nasional, hal ini karena bank merupakan jenis usaha yang menghimpun dana masyarakat untuk selanjutnya disalurkan kepada masyarakat kembali dalam bentuk kredit.<sup>10</sup> Penyaluran kredit untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan diwajibkan untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian (*Prudential Banking Principles*).<sup>11</sup>

Istilah bank berasal dari kata *Banco*, yang artinya bangku. Bangku atau pelaku bank adalah bangkir yang

melayani kegiatan operasional bank kepada para nasabah. Sedangkan menurut sonny dan muslimah dalam jurnalnya bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan Bank sendiri menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan mendefinisikan Bank sebagai berikut; Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam *Black's Law Dictionary*, bank dirumuskan sebagai: *An institution, usually incorporated, whose business to receive money on deposit, cash, checks or drafts, discount*

<sup>10</sup> Nanang Tri Budiman dan Supianto, *Penerapan Kebijakan Tentang Prinsip Kehati-hatian Dalam Pemberian Kredit Perbankan*, Jurnal Widya Yuridika, Vol. 3 No.2, Desember 2020, hlm. 327, <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/yuridika/article/view/1703>, DOI: <https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1703>

<sup>11</sup> Tri Budiman, N., & Supianto, S. (2021). *Penyelesaian Sengketa Kredit Tanpa Agunan Di Kelurahan Patrang Kecamatan Patrang Kabupaten Jember*. JURNAL RECHTENS, 10(2), 214. <http://ejurnal.uinj.ac.id/index.php/REC/article/view/1143> DOI: <https://doi.org/10.56013/rechtens.v10i2.1143>



*commercial paper, make loans, and issue promissory notes payable to bearer known as bank notes.*

Berdasarkan pasal 1 ayat 22 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 Bank Digital adalah Bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP atau menggunakan kantor fisik terbatas. Perbankan digital adalah kegiatan perbankan yang seluruhnya dilakukan dengan digital, artinya mulai awal pembukaan rekening tabungan hingga penutupannya dapat dilakukan secara daring/online tanda harus datang ke kantor bank terkait.

Berdasarkan pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018 Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah

secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Bank perlu menerapkan perbankan digital untuk di masa yang akan datang mengingat layanan perbankan digital mampu menghemat biaya operasional serta memberikan kemudahan bagi para nasabahnya, dan tentu akan menggaet banyak nasabah baru yang berada pada usia produktif dan relatif muda. Secara normatif, Indonesia telah memberikan rambu-rambu dalam implementasi perbankan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaksanaan sistem perbankan dalam era digital perlu regulasi terbaru mengingat semakin dibutuhkan saat ini. Indonesia masih mengguna-



kan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam peraturan undang-undangan tersebut belum mengakomodir perkembangan sistem perbankan era digital. Perkembangan era digital yang semakin pesat dalam semua aspek kehidupan terutama dalam perbankan juga perlu diiringi dengan peraturan hukum sebagai bentuk perlindungan, tanggung jawab perbankan serta stabilitas perekonomian.

Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berupa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum. Hal ini tentu saja memberikan angin segar bagi sistem perbankan digital, dengan adanya peraturan kegiatan perbankan

digital dapat berjalan sesuai dengan arahan hukum yang terregulasi dengan baik.

Melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 disusun dan dirinci atas X Bab dan 29 pasal serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tercantum di Bab IV, gambaran umumnya antara lain dijelaskan pada penjelasan umumnya, peran teknologi informasi dan komunikasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat pengguna perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Peningkatan pengguna teknologi informasi dan komunikasi layanan kepada nasabah secara *personal* mengarah bank dalam suatu era baru yakni era perbankan digital. Proses pembukaan rekening, simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang



Bank Umum menyebutkan bahwa bank yang dapat beroperasi sebagai bank digital adalah Bank BHI berdasarkan Pasal 24:

1. Bank BHI yang beroperasi sebagai Bank Digital sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 23 ayat (1) harus memenuhi persyaratan:
  - a. Memiliki modal bisnis dengan penggunaan teknologi yang inovatif dan aman dalam melayani kebutuhan nasabah;
  - b. Memiliki kemampuan untuk mengelola model bisnis perbankan digital yang prudent dan berkesinambungan;
  - c. Memiliki manajemen resiko secara memadai;
  - d. Memenuhi aspek tata kelola termasuk pemenuhan direksi yang mempunyai kompetensi di bidang teknologi informasi dan kompetensi lain sesuai dengan ketentuan OJK mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan bagi pihak utama lembaga jasa keuangan;

e. Menjalankan perlindungan terhadap keamanan data nasabah; dan

f. Memberikan upaya yang kontributif terhadap pengembangan ekosistem keuangan digital dan/atau inklusi keuangan.

2. Bank BHI wajib menjaga pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selama beroperasi menjadi Bank Digital.

Proses penyelenggaraan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital merupakan salah satu upaya bank dalam rangka memperluas akses keuangan masyarakat. Hal ini tentu akan meningkatkan layanan keuangan dan dapat dilakukan secara *personal* oleh nasabah serta mempermudah mengelola keuangan nasabah. Disisi lain, bank juga harus menerapkan manajemen resiko dalam perbankan yang mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Pada Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan



Perbankan Digital menyebutkan bahwa:

1. Bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital.
2. Bank yang menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital, wajib menerapkan manajemen resiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Dalam pasal 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum yaitu: Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital yang dapat berupa produk lanjutan dari Layanan Perbankan Elektronik.

Aturan tersebut menyatakan bahwa bank sebagai penyelenggara utama dalam sistem keuangan dapat meningkatkan layanan atau produk transaksi yang sudah ada dengan melibatkan unsur digital. Implemen-

tasi aturan tersebut dapat diterapkan berupa pengembangan Ajungan Tunai Mandiri (ATM) maupun aplikasi bank dengan didukung beberapa penambahan komponen terbaru seperti pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas maupun penggunaan *video banking*.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 membedakan antara layanan perbankan elektronik dan layanan perbankan digital. Pembahasan ini lebih menitikberatkan pada layanan perbankan digital, yang menurut pasal 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 menyebutkan bahwa:

1. Layanan Perbankan Digital yang disediakan oleh Bank sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 8 ayat (1) huruf a berupa :
  - a. Administrasi rekening;
  - b. Otoritas transaksi;
  - c. Pengelolaan keuangan; dan/ atau



- d. Pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan otoritas jasa keuangan.
2. Bank dalam menyediakan Layanan Perbankan Digital berupa otoritas transaksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, wajib memanfaatkan dana dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Berdasarkan penjelasan pasal 10 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 huruf a, administrasi rekening mencakup pembukaan rekening, pengkinian data nasabah, hingga penutupan rekening, dengan memanfaatkan media elektronik. Huruf b, otoritas transaksi mencakup transaksi keuangan dan/atau transaksi non-keuangan. Huruf c, pengelolaan keuangan merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh bank untuk membantu nasabah dalam menganalisis dan merencanakan penggunaan dana sehingga

nasabah dapat mengambil keputusan penggunaan dana secara lebih bijak. Pengelolaan keuangan antara lain perencanaan keuangan, eksekusi transaksi keuangan, dan konsultasi keuangan yang terkait dengan layanan perbankan. Sedangkan pada ayat (2) dijelaskan bahwa, yang dimaksud dengan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya berupa *biometric* antara lain sidik jari, suara, dan iris mata dan/atau intruksi elektronik lain antara lain QR code dan NFC.

Dalam layanan perbankan digital prinsip pengenalan nasabah tetap wajib untuk dilakukan dengan menerapkan sinkronasi antara data diri yang diberikan oleh nasabah dengan data yang diperoleh melalui lembaga atau instansi berwenang sebagai langkah memverifikasi keabsahan calon nasabah. Hal ini sesuai dengan pasal 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Layanan Perbankan

Digital Oleh Bank Umum yang berbunyi:

1. Dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah melalui Layanan Perbankan Digital, Bank wajib melakukan:
  - a. Identitas nasabah atau calon nasabah; dan
  - b. Verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud dalam huruf a.
2. Bank melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dengan:
  - a. Melalui tatap muka:
    1. Secara langsung (*face to face*); atau
    2. Menggunakan perangkat lunak milik bank dengan perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah; dan/atau
  - b. Tanpa melalui tatap muka namun menggunakan perangkat lunak milik bank dengan

perangkat keras milik bank atau perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah.

3. Dalam melakukan verifikasi dengan perangkat keras dan/atau perangkat lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a angka 2 dan ayat (2) huruf b, bank harus memperhatikan faktor keaslian (*authentication factor*).
4. Bank wajib menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*).
5. Dalam hal Bank melakukan verifikasi tanpa melalui tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, bank wajib menerapkan faktor ciri khas anda (*what you are*) sebagai salah satu dari 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*).

Adanya aturan mengenai pengenalan nasabah sebagai tahapan untuk mengecek keaslian dan keabsahan data calon nasabah. Penting sepatutnya hal ini dilaksanakan dengan semestinya oleh pihak bank



dengan penuh kehati-hatian. Aturan ini di keluarkan untuk menghindari adanya upaya penipuan atau pembuatan akun rekening palsu yang tidak sesuai dengan data pribadi nasabah.

Dalam pasal 26 ayat (1) POJK Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum menjelaskan bahwa apabila pihak perbankan tidak melakukan verifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka akan dikenakan sanksi berupa sanksi administratif berupa teguran tertulis, penurunan tingkat kesehatan berupa peningkatan faktor tata kelola dalam penilaian tingkat kesehatan bank, larangan untuk menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru, pembekuan kegiatan usaha tertentu, dan/atau pencantuman anggota direksi, dewan komisaris, dan pejabat eksekutif dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme uji kemampuan dan kepatutan.

Digitalisasi perbankan memerlukan dukungan dari payung hukum yang kuat. Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan aturan mengenai pelaksanaan Layanan Perbankan Digital dan Bank Digital. Namun, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 hanya berfokus pada layanan saja dan substansi pengaturan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum lebih dititikberatkan kepada penguatan aturan kelembagaan mulai dari persyaratan pendirian bank baru dan aspek operasional, mencakup antara lain penyederhanaan dan percepatan perizinan pendirian bank, jaringan kantor, pengaturan proses bisnis termasuk layanan digital ataupun pendirian bank digital, samapai dengan pengakhiran usaha.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Wareza, M. 2021. Resmi! Ini Perincian Peraturan baru OJK soal Bank Digital. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210818094822-17-269204/resmi-ini-perincian-peraturan-baru-ojk-soal-bank->

## 2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Sistem Layanan Perbankan Digital

Bentuk peraturan perundang-undangan sebenarnya sudah cukup, namun pada kenyataannya perkembangan kejahatan *cyber crime* pada perbankan digital ikut berkembang. Misalnya penjualan data nasabah, *Pharming*, *Spoofing*, *Phishing*, dan sebagainya yang melibatkan dengan organ bank maupun nasabah itu sendiri. Tidak sedikit yang sudah menjadi korban kejahatan *cyber crime* oleh pihak yang tidak bertanggungjawab telah memanfaatkan perbankan digital sebagai media untuk melakukan tindak kejahatan. Berdasarkan CNBC Indonesia “ada 5.000 laporan pengaduan tindakan penipuan (*fraud*) yang masuk ke website Kemkominfo setiap minggunya. Sejak maret 2020 hingga saat ini total pengaduan yang kami terima hampir 200.000 laporan *fraud* dengan

[digital/amp](#). Tanggal akses sabtu, 25 juni 2022.

media yang paling banyak adalah Whatsapp dan Instagram.”<sup>13</sup>

Pada bulan Desember 2021 pengguna Twitter Irvan Gani mengaku, dananya di PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) terkuras hanya karena terjebak dalam komunikasi lewat Aplikasi *Whatsapp* dengan Halo BCA palsu.<sup>14</sup> Kasus lainnya pembobolan rekening digital seorang nasabah jenius yang merupakan layanan dari PT Bank BTPN Tbk, menjadi korban pembobolan rekening digital, penipu dilaporkan menyalahgunakan fitur Pop Call Telkomsel.<sup>15</sup>

<sup>13</sup> CNBC Indonesia. 2021. *Ada 5.000 Kasus Perbulan, Indonesia Emergency Kejahatan Siber*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211011205453-37-283113/ada-5000-kasus-perbulan-indonesia-emergency-kejahatan-siber>. Tanggal akses selasa, 5 Juli 2022.

<sup>14</sup> Hutauruk, D.M. 2021. *Waspada Resiko Pembobolan Dana Nasabah Di Tengah Era Digitalisasi*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/waspada-resiko-pembobolan-dana-nasabah-di-tengah-era-digitalisasi>. Tanggal akses senin, 11 Juli 2022.

<sup>15</sup> Librianty, A. 2020. *Kasus Pembobolan Rekening Janius Manfaatkan Layanan Pop Call*. <https://www.liputan6.com/teknologi/read/4367447/kasus-pembobolan-rekening-jenius-manfaatkan-layanan-pop-call>. Tanggal akses Senin, 11 Juli 2022.



Maraknya kasus pembobolan dana nasabah di tengah era digitalisasi yang mengancam perbankan digital semakin merugikan pihak nasabah, Hal ini dikarenakan adanya celah kelemahan perbankan digital di Indonesia dalam menangani kasus kejahatan perbankan. Ancaman-ancaman keamanan yang menimpa nasabah maupun bank biasanya pihak pengguna teknologi informasi online lemah dari sisi kesadaran berteknologi. "hidup di ekosistem yang serba digital membutuhkan kalaborasi dari berbagai pihak dalam rangka memastikan keamanan dan kerahasiaan data nasabah. Kalaborasi ini perlu melibatkan tidak hanya para penyedia jasa keuangan, tapi juga penyedia layanan digital lainnya di industri teknologi finansial, regulator, penegak hukum dan para nasabah", kata wakil Direktur Utama Bank BTPN Darmadi Sutanto dalam keterangan resmi Bank BTPN.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Damara, D. 2021. *Ini Cara Bank BTPN Agar Kasus Pembobolan Akun Jenius Tak Berulang*. <https://m.bisnis.com/amp/read/20211014/>

Pada dasarnya bank harus mengedepankan kepercayaan dan meyakinkan masyarakat atau nasabah dengan memberikan jaminan keamanan maupun keselamatan untuk menyimpan dananya. Lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat.<sup>17</sup> Peran Pemerintah, Bank Indonesia, maupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Layanan Perbankan Digital agar berjalan secara optimal, harus memberikan ragam kebijakan atau atauran yang mengarah pada upaya pemberian rasa aman bagi nasabah.

Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah, Marulak Pardede mengemukakan mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:<sup>18</sup>

1. Perlindungan secara implisit (*implicit deposit protection*),

[90/1454217/ini-cara-bank-btpn-agar-kasus-pembobolan-akun-jenius-tak-berulang](https://www.welfarestatejournal.com/90/1454217/ini-cara-bank-btpn-agar-kasus-pembobolan-akun-jenius-tak-berulang).

Tanggal akses Senin, 11 Juli 2022.

<sup>17</sup> Hermansyah. *Op,Cit*. hlm. 144.

<sup>18</sup> *Ibid*. hlm.145.

perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini diperoleh melalui:

- a. Peraturan perundang-undangan dibidang perbankan,
- b. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia,
- c. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya,
- d. Memelihara tingkat kesehatan bank,
- e. Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian,
- f. Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah, dan
- g. Menyediakan informasi resiko pada nasabah.

2. Perlindungan secara eksplisit (*explicit deposit protection*), perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

Bentuk lain perlindungan hukum bagi nasabah yang perlu diperhatikan mengenai perlindungan pada data nasabah ialah:

1. Perlindungan tidak langsung adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap resiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau timbul dari



kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.<sup>19</sup>

2. Perlindungan langsung adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya resiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.<sup>20</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan pasal 29 ayat 4 memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah yang berbunyi: untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Mengingat bank sebagai kepercayaan masyarakat atau nasabah untuk menyimpan dana.

Pelaksanaan layanan perbankan digital, bank mengoprasikan maupun

melakukan transaksi secara online. Konsep ini harus dicermati secara serius mengenai *privacy* atau keamanan data nasabah. Hal ini layanan perbankan digital rawan akan aspek perlindungan data pribadi nasabah. Terkait perlindungan data nasabah tercantum pasal 40 (1) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan “Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, pasal 41A, pasal 42, pasal 44, dan pasal 44A.

Mengenai prinsip kerahasiaan data pribadi dan keuangan bank harus memberikan kepercayaan menjaga dan merahasiakan data pribadi dari nasabahnya. Sebagaimana yang diamanatkan Pasal 30 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

1. Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen.

<sup>19</sup> *Ibid.* hlm.146.

<sup>20</sup> *Ibid.* hlm.153.

2. Kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Guna menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1, penyelenggara wajib memiliki:
  - a. Fungsi yang bertanggung jawab terhadap perlindungan data dan/atau informasi konsumen;
  - b. Sistem informasi yang andal untuk mendukung pelaksanaan perlindungan data dan/atau informasi konsumen;
  - c. Mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan data dan/atau informasi konsumen.
4. Dalam hal penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi konsumen, penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1.
5. Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat 1, ayat 3, dan ayat 4 dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. Teguran tertulis;
  - b. Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
  - c. Pencabutan izin.

Berdasarkan pasal 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan bawah Pelaku Usaha Jasa Keuangan lalu di singkat PUJK di larang memberikan, mengharuskan konsumen setuju untuk membagikan data pribadi sebagai syarat penggunaan produk atau layanan dan meng-



gunakan data dan/atau informasi pribadi nasabah maupun calon nasabah baik yang sudah mengakhiri perjanjian kepada pihak lain.

Perlindungan hukum terhadap nasabah harus berdasarkan keadilan untuk menghindari suatu sengketa yang mungkin terjadi di kemudian hari. Bentuk perlindungan kepada konsumen keuangan dan masyarakat, OJK lakukan melalui tindakan preventif maupun represif.<sup>21</sup> Perlindungan hukum harus seimbang antara perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Bentuk perlindungan hukum preventif yang dilakukan OJK dalam bentuk sosialisasi, *Training of Trainers*, edukasi keuangan dan pencegahan kerugian. Sedangkan perlindungan hukum represif berupa pengaduan, fasilitas penyelesaian sengketa, pembelaan hukum untuk melindungi

konsumen dan penghentian kegiatan atau tindakan lain.

Perlindungan penyelesaian sengketa konsumen, OJK secara internal memfasilitasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Apabila konsumen tidak melakukan penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Perlindungan konsumen juga dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai hak konsumen terdapat pada pasal 4 yang berisi hak konsumen adalah: Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Hak untuk

<sup>21</sup> *Delapan Tahun OJK Berdiri Membangun Negeri.*

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20536>. Tanggal akses Selasa, 12 Juli 2022.



memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen yang mengalami kerugian dapat meminta langsung

ganti rugi kepada pelaku usaha dan pelaku usaha harus memberi ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi, sesuai dengan pasal 19 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini hanya bisa diterapkan jika memang ada wansprestasi (cidera janji) antara dua pihak atau lebih yang melakukan perjanjian bersama. Mengenai sanksi-sanksi yang dikenakan untuk pelanggaran wansprestasi diatur dalam pasal 60-63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi tersebut berupa sanksi administratif dan sanksi pidana.

Berdasarkan uraian diatas bahwa sebenarnya bentuk perlindungan nasabah dalam layanan perbankan yang terdiri penyimpan dan simpanannya sudah ada aturan atau ketentuan secara umum dan khusus. Namun, dengan adanya ketentuan atau aturan bentuk



perlindungan kepada nasabah dalam layanan perbankan masih saja tidak luput dari ancaman kejahatan *cyber crime*. Hal ini perlindungan atas nasabah pengguna layanan bank digital atau *internet banking* harus dilakukan Kalaborasi secara internal dari pihak bank selaku penyedia layanan digital maupun secara eksternal berupa peraturan perundang-undangan dan penegak hukum untuk menjaga stabilitas keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menjalankan transaksi dalam siklus keuangan serta peran para nasabah agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan bank digital.

### 3. Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Nasabah Dalam Sistem Layanan Perbankan Digital

Dalam interaksi di dunia perbankan antara nasabah dan bank bukan tidak mungkin jika suatu saat terjadi masalah, dan apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah maupun bank itu sendiri. Saat ini

jumlah pelanggaran-pelanggaran yang berakibat pada kerugian nasabah semakin beragam antara lain penyampaian laporan palsu, penyalahgunaan dana serta data nasabah, pembobolan rekening, penipuan melalui ATM, internet banking, samapai penipuan yang terkoordinasi.

Paran penting dalam meningkatnya penggunaan teknologi informasi di era globalisasi, untuk mendorong keuntungan bagi dunia perbankan saat ini. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi juga membawa dampak pada perkembangan bentuk kejahatan. Sejarah perkembangan kejahatan tidak bisa dipisahkan dari sejarah kehidupan manusia. Sejarah menunjukkan, bahwa perkembangan peradaban manusia berbanding lurus dengan perkembangan peradaban kejahatan. Semakin maju peradaban maka semakin maju juga modus-modus dan cara-cara dilakukan kejahatan. Hal tersebut dikenal dalam dunia maya dengan istilah *cyber crime*

atau kejahatan dunia maya dalam hal ini sektor perbankan.

*Cyber crime* dalam bidang perbankan beresiko mengalami tindak kejahatan, dikarenakan computer dan sistem informasi telah menjadi bagian dari strategi bisnisnya. Hal ini dapat merugikan nasabah dan bank maupun merusak sistem perekonomian dunia. Sebab sifat internet global yang memungkinkan *Cyber crime* dapat dilakukan tanpa mengenal batas teritorial dan tidak memerlukan interaksi langsung antara pelaku dengan korban kejahatan.

*Cyber crime* dalam transaksi layanan perbankan digital secara umum merupakan kendala bagi nasabah maupun bank. Salah satu contoh seorang nasabah bank digital Jenius milik PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) mengaku baru saja mengalami pembobolan saldo senilai Rp 3,2 juta. Hal ini terjadi melalui beberapa transaksi di akun jenius milik salah satu pengguna akun Twitter

@tantrides. Kejadiannya, bermula pada 8 juni 2020 pukul 07.00 WIB saat ia baru bangun tidur dan mendapatkan notifikasi transaksi yang menyebabkan saldonya ambles jutaan rupiah. Semua transaksi tersebut menggunakan Paypal. Padahal ia mengaku tidak pernah menggunakan kartu Jenius dengan Paypal. Pemilik akun Twitter @tantrides akun jeniusnya di pikir aman karena setiap kali masuk jenius selalu pakai Fingerprint dan semua transaksi diatas 500rb pasti memakai password, tapi transaksi tersebut diatas Rp.500.000. Tidak pikir panjang ia pun lantas memindahkan sisa saldonya ke rekening lain dan memblokir M-card dan E-card.<sup>22</sup>

Sebelumnya perlu diketahui, dalam pasal 15 UU ITE, bentuk dasar pertanggung jawaban dalam penyelenggaraan layanan sistem

<sup>22</sup> Kumparan Bisnis. 2020. *Kronologi lengkap nasabah Jenius kena bobol Rp 3,2 juta*. <https://www.google.com/amp/s/m.kumpara.com/amp/kumparanbisnis/kronologi-lengkap-nasabah-jenius-kena-bobol-rp-3-2-juta-1tam3RwCmEH>. Tanggal akses sabtu, 13 Agustus 2022.



elektronik atau digital harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik atau digitalnya. Sebagai konsekuensi tanggung jawab tersebut, bank harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta tanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik atau digital sebagaimana mestinya. Bentuk dasar yang lain pertanggung jawaban menyelenggarakan sistem elektronik merujuk Pasal 21 ayat 2 sampai 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berdasarkan pasal diatas beban tanggung jawab tergantung pada pihak yang melakukan kesalahan. Hal ini peraturan perundang-undangan yang lebih cenderung kepada pihak bank atau produsen untuk lebih memperkuat sistem serta memberikan penjelasan terkait resiko yang akan muncul kepada nasabah. Sehingga nasabah yang mengalami kerugian di kemudian hari tidak lagi beban

tanggung jawab diberikan terhadap pihak bank.

Selain itu dalam konteks kerugian yang diakibatkan oleh pihak ke tiga yakni pelaku *cybercrime* hal ini tidak termasuk pihak nasabah dan bank. Pasal 27 dan 30 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan atau melawan hukum mengakses komputer atau sistem elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan dengan cara apapun dengan melanggar, menerobos, malampai, atau menjebol sistem pengamanan dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik.

Selain dalam UU ITE, tanggung jawab pelaku usaha secara tegas telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Bank sebagai pelaku usaha atau produsen juga harus tunduk terhadap peraturan tanggung



jawab. Tanggung jawab pelaku usaha atau produsen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibuat dalam rangka melindungi konsumen yang mengalami tuntutan ganti rugi.

Secara umum tanggung jawab Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu memberikan informasi dan edukasi kepada nasabah atau masyarakat terhadap sektor jasa keuangan, meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatan apabila pelaksanaan bank digital merugikan nasabah atau masyarakat, melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang di sektor jasa keuangan, menjalankan fungsi OJK yakni menyelenggarakan sistem regulasi, evaluasi, monitoring dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki delapan (8) strategi utama: mengintegrasikan peraturan dan pengawasan lembaga

keuangan, meningkatkan kapasitas peraturan dan pengawasan, memperkuat ketahanan dan kinerja sistem keuangan, mendukung peningkatan stabilitas sistem keuangan, meningkatkan budaya tata kelola dan manajemen resiko di lembaga keuangan, membangun sistem perlindungan konsumen keuangan yang terintegritas dan melaksanakan edukasi dan sosialisasi yang masif dan komprehensif, meningkatkan profesionalisme sumberdaya manusia, dan meningkatkan tata kelola internal dan *quality assurance*.<sup>23</sup>

Apabila nasabah mengalami ketidakpuasan baik lisan maupun tertulis yang disebabkan kerugian atau potensi kerugian materiil di sektor jasa keuangan, nasabah dapat melakukan pengaduan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang

<sup>23</sup> FAQ Otoritas Jasa Keuangan. <http://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-otoritas-jasa-keuangan.aspx>. tanggal akses minggu, 17 juli 2022.



Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan. Berdasarkan pasal 45 ayat (1) UU 8/1999 nasabah yang dirugikan dapat menggugat bank selaku pelaku usaha melalui lembaga yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Adapun penyelesaian sengketa konsumen, selain dapat ditempuh melalui pengadilan, juga bisa ditempuh di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>24</sup> Pemilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan tetap tidak menghilangkan tanggung jawab pidana.<sup>25</sup>

Nasabah yang mengalami kerugian akibat tindak kejahatan siber berhak memperoleh ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab dari bank sepanjang bukan merupakan kelalaian nasabah. Apabila kelalaian disebabkan

oleh bank yang bersangkutan, kelalaian bank dapat dituntut sebagai perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum ketentuannya disebutkan dalam pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum adalah tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Saat ini Regulasi digitalisasi perbankan memerlukan dukungan dari payung hukum yang kuat. Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan aturan mengenai pelaksanaan Layanan Perbankan Digital dan Bank Digital. Namun, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

<sup>24</sup> Pasal 45 ayat (2) UU 8/1999

<sup>25</sup> Pasal 45 ayat (3) UU 8/1999

12/POJK.03/2018 hanya berfokus pada layanan saja dan POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum lebih dititikberatkan kepada penguatan aturan kelembagaan mulai dari persyaratan pendirian bank baru dan aspek operasional, mencangkup antara lain penyederhanaan dan percepatan perizinan pendirian bank, jaringan kantor, pengaturan proses bisnis termasuk layanan digital ataupun pendirian bank digital, samapai dengan pengakhiran usaha. Indikasi tidak adanya aturan hukum secara spesifik dalam implementasi perbankan digital guna mendorong efektivitas, efisien, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah. Hal ini disebabkan karena pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan tidak membahas mengenai

ketentuan kegiatan perbankan digital atau *digital banking*.

2. Masih lemahnya implementasi perlindungan hukum bagi nasabah. Hal ini dikarenakan adanya celah kelemahan perbankan digital di Indonesia dalam menangani kasus kejahatan perbankan. Bentuk perlindungan hukum tidak hanya dari pihak internal bank namun juga dari pihak eksternal bank itu sendiri. Dalam peraturan perundang-undangan perlindungan nasabah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, POJK No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan



Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan. Saat ini bentuk perlindungan nasabah dalam rangka memastikan keamanan dan kerahasiaan data nasabah dari salah satu bank yaitu Bank BTPN ialah melibatkan tidak hanya para penyedia jasa keuangan, tapi juga penyedia layanan digital lainnya di industri teknologi finansial, regulator, penegak hukum dan para nasabah.

3. Pertanggungjawaban bank apabila nasabah mengalami ketidakpuasan baik lisan maupun tertulis yang disebabkan kerugian atau potensi kerugian materiil di sektor jasa keuangan, nasabah dapat melakukan pengaduan. Nasabah yang mengalami kerugian akibat tindak kejahatan siber berhak memperoleh ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab dari bank sepanjang bukan merupakan kelalaian nasabah. Apabila kelalaian disebabkan oleh bank yang bersangkutan, kelalaian bank

dapat dituntut sebagai perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum ketentuannya disebutkan dalam pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum adalah tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Efendi, J. dan Ibrahim, J. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Prenadamedia Group. Depok.
- Haryadi, D. 2012. *Kebijakan Intergral Penanggulangan Cyberporn di Indonesia*. Lima. Semarang.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Prenadamedia. Jakarta.
- Ibrahim, J. dan Srait, J.H. 2018. *Kejahatan Transfer Dana Evaluasi Dan Modus Kejahatan Melalui Sarana Lembaga Keuangan Bank*. Sinar Grafika. Jakarta.



- Kusuma, M.J. 2019. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE Di Bidang Perbankan*. CV. Hikam Media Utama. Bandung.
- Marzuki, P.M. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Prenadamedia group. Jakarta.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press. NTB.
- Pradnyani, N.N.A.R. 2020. *Tanggung jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya.
- Prasetyo, L. 2022. *Menilai Kesehatan Bank Syariah Berbasis Maqoshid Al-Syari'ah*. PT. Nasya Expanding Management. Pekalongan.
- Saleh, S. 2001. *Analisi Data Kualitatif*. Pustaka Ramadhan. Bandung.
- Sobana, D.H. 2016. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Edisi ke-1. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Tim Penyusun Fakultas Hukum Universitas Islam Jember. 2021. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Islam Jember.
- Wijoyo, H.,dkk. 2021. *Transformasi Digital Dari Berbagai Aspek*. Insan Cendekia Mandiri. Sumatra Barat.
- Yusmad, M.A. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Deepublish. Yogyakarta.
- Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta.
- ### Perundang-Undang
- Undang Undang Dasar Republik Indonesia 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pelindungan Saksi Dan Korban.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.





Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

## Jurnal

Astrini, D.A. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrim.* Lex Privatum. Vol. III (1).

Gaib, D.N. 2019. *Dinamika Hukum Perbankan Digital Di Indonesia.* Lex Et Societatis. Vol . VII (11).

Koeswara, S. dan Muslimah. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Fronliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, TBK Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple.* Jurnal PASTI. Vol. VIII(1).

Kusuma, M.J. 2013. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank, Upaya Hukum Melindungi Nasabah Terhadap Tindakan Kejahatan ITE di Bidang Perbankan.* Al'adl. Vol. 7 (9).

Marlina, A. dan Bimo, W.A. 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank.* Maret. Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor. Jurnal Ilmiah Inovator.

Nanang Tri Budiman dan Supianto, Penerapan Kebijakan Tentang Prinsip Kehati-Hatian Dalam Pemberian Kredit Perbankan, Jurnal Widya Yuridika, Vol. 3 No.2, Desember 2020, hlm. 327, <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/yuridika/article/view/1703>, DOI: <https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1703>

Nanang Tri Budiman & Supianto, S. (2021). Penyelesaian Sengketa Kredit Tanpa Agunan Di Kelurahan Patrang Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. *JURNAL RECHTENS*, 10(2), 214. <http://ejurnal.uij.ac.id/index.php/REC/article/view/1143> DOI: <https://doi.org/10.56013/rechts.v10i2.1143>





- Nasution, M.H. dan Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda. Jurnal Nisbah. Vol. 1 (1).
- Ngiu, S.F. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Jurnal Lex Privatum. Vol. III (1).
- Rochmah, E.Y. 2016. *Mengembangkan Karakter Tanggung Jawab Pada Pembelajar*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponoogo. Al Murabbi. Vol. 3 (1).
- Taringan, H.A.A.B. dan Paulus, D.H. 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Pelanggaran Layanan Perbankan Digital*. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia. Vol 1 (3).
- Wahyudi, A. 2011. *Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Kerugian Akibat Kelalaian Tenaga Kesehatan Dan Implikasinya*. Jurnal Dinamika Hukum. Vol. 11(3).
- Informasi Dan Transaksi Elektronik Dalam Layanan Aplikasi Mandiri Online (Studi Kasus Di PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta). *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Mulyati. 2017. *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng)*. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Novaliana, F. 2021. *Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking*. *Skripsi*. Universitas Hidayatullah Jakarta.

## Internet

- CNBC Indonesia. 2021. *Ada 5.000 kasus perbulan, Indonesia emergency kejahatan siber*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211011205453-37-283113/ada-5000-kasus-perbulan-indonesia-emergency-kejahatan-siber>. Tanggal akses selasa, 5 Juli2022.

- Damara, D. 2021. *Ini Cara Bank BTPN Agar Kasus Pembobolan Akun Jenius Tak Berulang*. <https://m.bisnis.com/amp/read>

## Skripsi

- Ibrahim, D.M. 2018. *Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Menjadi Korban Kejahatan*



[/20211014/90/1454217/ini-cara-bank-btpn-agar-kasus-pembobolan-akun-jenius-tak-berulang](https://www.ojk.go.id/20211014/90/1454217/ini-cara-bank-btpn-agar-kasus-pembobolan-akun-jenius-tak-berulang). Tanggal akses Senin, 11 Juli 2022.

Delapan Tahun OJK Berdiri Membangun Negeri. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20536>. Tanggal akses Selasa, 12 Juli 2022.

FAQ Otoritas Jasa Keuangan. <http://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-otoritas-jasa-keuangan.aspx>. tanggal akses minggu, 17 juli 2022.

Gischa, S. *Arti Tanggung Jawab Dan Ciri-Cirinya*. <https://amp.kompas.com/skola/read/2021/01/16/141921369/arti-tanggung-jawab-dan-ciri-cirinya>, Diakses pada Rabu, 20 April 2022.

Glosarium. 2014. *Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*. <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>. Diakses pada Selasa 19 April 2022.

Hendarsyah, D. 2018. *Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan*. <https://www.stiesyyariahbengkalis.ac.id/kolompikiran-18-keamanan-layanan-internet-banking-dalam-transaksi-perbankan.html>. Diakses pada tanggal 11 april 2022.

Hutauruk, D.M. 2021. *Waspadai Resiko Pembobolan Dana Nasabah Di Tengah Era Digitalisasi*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/waspadai-resiko-pembobolan-dana-nasabah-di-tengah-era-digitalisasi>. Tanggal akses senin, 11 Juli 2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Daring). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perlindungan>. Diakses pada tanggal 11 april 2022.

Kumparan Bisnis. 2020. *Kronologi lengkap nasabah Jenius kena bobol Rp 3,2 juta*. <https://www.google.com/amp/s/m.kumpara.com/amp/kumparanbisnis/kronologi-lengkap-nasabah-jenius-kena-bobol-rp-3-2-juta-1tam3RwCmEH>. Tanggal akses sabtu, 13 agustus 2022.

Librianty, A. 2020. *Kasus Pembobolan Rekening Janius Manfaatkan Layanan Pop Call*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4367447/kasus-pembobolan-rekening-jenius-manfaatkan-layanan-pop-call>. Tanggal akses Senin, 11 Juli 2022.

*Pengertian Tanggung Jawab Hukum Menurut Para Ahli*. 2015. <https://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-tanggung-jawab-hukum-menurut.html?m=1>. Diakses pada Rabu, 20 April 2022.



- Redaksi OCBC NISP. 2021. *Pengertian Bank*.  
<https://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/07/15/pengertian-bank>. Diakses pada Selasa, 29 Maret 2022.
- Salah, K., Agusta, M. dan Weni. 2020. *Hukum Dan Masyarakat Dalam Perspektif Sosiologi Hukum*. Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/DATIN>. Vol. 1(2).
- Wareza, M. 2021. *Resmi! Ini Perincian Peraturan baru OJK soal Bank Digital*.  
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20210818094822-17-269204/resmi-ini-perincian-peraturan-baru-ojk-soal-bank-digital/amp>. Tanggal akses sabtu, 25 juni 2022.
- Waspada Kejahatan Internet Banking/ Mobile Banking*.  
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/356>. Diakses pada Kamis, 9 Juni 2022.

