

TANGGUNG JAWAB BANK ATAS HILANGNYA DANA NASABAH MELALUI LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING (STUDI KASUS PUTUSAN NOMOR 3/PDT.SUS-BPSK/2022/PN LSM)

Timothy Farrel Oping¹, Ariawan Gunadi²

Universitas Tarumanagara, Indonesia^{1,2}

Email: tf5017740@gmail.com¹, ariawangun@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini membahas tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi mobile banking, dengan fokus pada kasus Putusan Nomor 3/PDT.Sus-BPSK/2022/PN LSM. Dengan meningkatnya penggunaan mobile banking di Indonesia, permasalahan keamanan data dan kepercayaan nasabah menjadi perhatian utama. Melalui metode hukum normatif, penelitian ini menganalisis hubungan hukum antara bank dan nasabah serta penerapan prinsip kehati-hatian oleh bank. Kasus yang diteliti menunjukkan bahwa ketidakpatuhan bank terhadap prinsip kehati-hatian mengakibatkan kerugian bagi nasabah, yang dalam hal ini adalah Hasballah, seorang pegawai negeri sipil yang kehilangan dana akibat penipuan. Penelitian ini menemukan bahwa tanggung jawab bank dalam menjaga keamanan informasi nasabah sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih ketat dan penerapan teknologi keamanan yang memadai untuk melindungi nasabah dari risiko kejahatan siber.

Kata kunci: Tanggung jawab bank, mobile banking, hilangnya dana, prinsip kehati-hatian, perlindungan konsumen.

Abstract

This study discusses the responsibility of banks for the loss of customer funds through mobile banking application services, focusing on the case of Decision Number 3/PDT. Sus-BPSK/2022/PN NGO. With the increasing use of mobile banking in Indonesia, the issue of data security and customer trust has become a major concern. Through normative legal methods, this study analyzes the legal relationship between banks and customers and the application of the prudential principle by banks. The case studied shows that the bank's non-compliance with the prudential principle resulted in losses for the customer, in this case Hasballah, a civil servant who lost funds due to fraud. This study found that the responsibility of banks in maintaining the security of customer information is very important to maintain public trust in the banking system. Therefore, stricter regulations and the implementation of adequate security technology are needed to protect customers from the risk of cybercrime.

Keywords: Bank liability, mobile banking, loss of funds, prudential principles, consumer protection.

Pendahuluan

Pembangunan nasional adalah upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sekaligus merupakan proses pembangunan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara untuk mewujudkan tujuan nasional, sebagaimana yang tercantum di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (selanjutnya akan disebut UUD 1945). Oleh karena itu, diperlukan berbagai penyesuaian kebijakan, khususnya di bidang ekonomi termasuk sektor perbankan (Alviolita, 2019; Julyano & Sulistyawan, 2019; Kotukh et al., 2021).

Perbankan menjadi suatu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menyetarakan dan menyeimbangkan pembangunan. Peran strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, yang dengan berasaskan demokrasi ekonomi mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasilnya,

pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup (Hamzah et al., 2021; Warouw et al., 2018).

Peranan penting dari perbankan dalam meningkatkan taraf perekonomian bangsa tidak dapat dibantah lagi, bahkan dunia perbankan pada suatu negara dapat dijadikan sebagai indikator dari perekonomian suatu negara, dikarenakan oleh dunia perbankan tersebut menyangkut dengan sekian banyak dana masyarakat. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai lembaga intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembantu dan stabilitas perekonomian suatu negara (Dalimunthe & Lubis, 2023; Wensen et al., 2017).

Saat ini bank terus berbenah dalam memberikan layanan kepada nasabahnya, apalagi dengan semakin canggihnya teknologi informasi, perbankanpun berlomba-lomba memberikan layanan secara cepat dan akurat lewat sistem digitalisasi tak terkecuali layanan mobile banking. Bank berlomba-lomba menarik perhatian nasabahnya dengan mengiming-imingi berbagai keamanan, kenyamanan dan kemudahan bertransaksi melalui fasilitas layanan Mobile-Banking, yang hampir menyerupai fitur-fitur di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Mobile Banking lebih dikenal dengan sebutan m-banking yang merupakan sebuah layanan perbankan dengan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone (melalui aplikasi handphone) (Efendi & Dewanti, 2019; Sastra et al., 2020). Adanya handphone dan layanan mobile banking, di mana transaksi perbankan biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya nasabah harus mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mendatangi/mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan m-banking mampu kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain-lain.

Perkembangan m-banking sangat prospektif di Indonesia, hal ini ditandai dengan adanya kerjasama antara operator-operator telekomunikasi dan perusahaan penyelenggara layanan ATM switching (Firmansyah et al., 2021; Susanto et al., 2022). Kerjasama ini pada dasarnya ditandai dengan adanya kerjasama antara Telkomsel dengan perusahaan penyelenggara ATM switching ATM Bersama (Artajasa) yang menghimpun lebih 67 bank dan 11.200 terminal ATM dengan lebih dari 19 juta nasabah.

Penyelenggaraan m-banking pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh adanya perkembangan teknologi informasi, dan pada kenyataannya pada satu sisi hal tersebut mampu membuat jalannya transaksi perbankan menjadi mudah, namun di sisi juga berisiko (Purwandari et al., 2022; Rahmahdhani et al., 2023). Dengan kenyataan seperti ini, terkait adanya faktor keamanan tentunya harus menjadi faktor yang paling utama untuk diperhatikan. Bahkan faktor keamanan akan menjadi salah satu fitur unggulan yang ditonjolkan oleh pihak bank guna menarik para nasabah.

Terjalannya hubungan, baik suatu bank dengan nasabah, yang diawali dengan hal lain yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah dengan cara mempelajari perilaku nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Keberhasilan dalam memahami nasabah tentunya akan menjadi kunci sukses guna mendapatkan nasabah baru ataupun untuk mempertahankan nasabah lama. Dunia perbankan saat ini, m-banking merupakan salah satu delivery channel untuk melakukan transaksi perbankan, seperti: transfer uang, mengetahui informasi saldo, membayar tagihan, hingga membeli pulsa (top up voucher). Dengan adanya kemudahan akan sarana bertransaksi tersebut, tentunya pihak bank dapat melayani 24 jam tanpa henti. Akses dapat tersebut dapat dilakukan dari berbagai lokasi yang masuk dalam jangkauan layanan global system for mobile telecommunication (GSM).

Adanya layanan m-banking tersebut, tentunya akan memudahkan nasabah bank melakukan berbagai kegiatan transaksi keuangan di manapun dan kapanpun tanpa perlu mendatangi bank terlebih dahulu. Dengan hadirnya layanan m-banking tentunya mampu memberikan dampak positif bagi percepatan roda perekonomian suatu negara dan tentunya untuk keberlangsungan usaha bank tersebut. Perkembangan m-banking perlu dilandasi oleh prinsip-prinsip perbankan yang berhubungan dengan hukum antara bank dan dengan nasabahnya. Hubungan antara bank dan nasabah dapat dipahami lewat penjelasan Sutan Remy Sjahdani yang mendefinisikan

hubungan hukum antara bank dan nasabah berdasarkan pada fungsi utama perbankan sebagai lembaga intermediasi berfungsi menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana masyarakat, di mana ada dua hubungan hukum antara nasabah dan bank yaitu:

1. Adanya hubungan hukum antara nasabah penyimpan dana dan bank.
2. Adanya hubungan hukum antara nasabah debitor dan bank.

Berdasarkan definisi tersebut terkait hubungan hukum antara bank dan nasabah, maka dapat dilihat adanya aspek fungsi atau aktivitas pokoknya sebagai penghimpun dana terkait kepercayaan masyarakat. Tanpa adanya kepercayaan masyarakat, bank akan mengalami kendala dalam hal penghimpunan dana masyarakat. Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu prinsip perbankan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang kemudian disingkat UU Perbankan).

Dalam hubungannya dengan istilah prinsip sendiri dan merupakan dasar atau tumpuan berpikir secara nalar. Di dalam sistem hukum, prinsip hukum sebagai faktor penting dan memegang peranan sebagai landasan atas peraturan hukum, di mana peraturan hukum mengandung kaidah dan norma hukum. Menurut Yohanes Sogar Simamora, prinsip hukum berfungsi sebagai dasar pembentukan aturan hukum dan pemecahan masalah hukum manakala aturan atau regulasi hukum tidak memadai. Terkait aspek pengaturan hubungan hukum antara nasabah dan bank, di mana ada empat prinsip dasar yang mendasarinya, yaitu:

1. Prinsip kepercayaan.
2. Prinsip kerahasiaan.
3. Prinsip kehati-hatian.
4. Prinsip mengenal nasabah.

Penerapan keempat prinsip dasar tersebut sangat diperlukan guna mempertahankan hubungan hukum antara nasabah dan bank, selain mempertahankan konsistensi dari fungsi utama bank sebagai lembaga intermediasi dan sekaligus sebagai lembaga keuangan kepercayaan masyarakat. Tanpa empat prinsip di atas, bank tentunya tidak akan dapat melaksanakan fungsi utamanya sebagai penghimpun dan penyalur dana nasabah secara efektif dan tepat.

Keempat prinsip tersebut tentunya dapat dijadikan sebagai pedoman atau aturan, maka bank dalam hal ini harus selalu memperhitungkan dan memperhatikan setiap tindakan yang dilakukan dengan mencegah terjadinya hal-hal yang merugikan nasabah dan merusak image bank sebagai lembaga keuangan yang dalam hal ini mendapat kepercayaan masyarakat. Sebagaimana yang ditunjukkan dalam Putusan Nomor: 3/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Lsm. Kasus ini dialami oleh seorang nasabah bank bernama Hasballah di Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh. Hasballah merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menjadi nasabah dari Bank Aceh Syariah, Hasballah menjadi korban atas hilangnya saldo yang selama ini telah dipercayakannya untuk disimpan di Bank Aceh Syariah tersebut.

Hal ini berawal dari transaksi yang dilakukan oleh Hasballah melalui ATM (Anjungan Teller Mandiri) pada kantor cabang Bank Aceh Syariah tersebut. Saldo Hasballah pada rekening miliknya yang awalnya berjumlah Rp. 54.500.000,00 (lima puluh juta empat ratus ribu rupiah) mendadak diketahui hilang dengan hanya menyisakan Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) setelah melakukan transaksi sebesar Rp. 7.000.000,00 (tujuh juta rupiah) pada ATM Bank Aceh Syariah tersebut. Hilangnya saldo tabungan pada rekening Hasballah diduga ada hubungan atau keterikatannya dengan pengiriman kode OTP pada layanan aplikasi M-Banking milik korban. Hasballah diduga telah menjadi korban penipuan yang mengatasnamakan Bank Aceh Syariah, hal tersebut terjadi karena Hasballah yang tidak menyadari telah memberikan kode one time password (OTP) pengaktifan layanan m-banking yang diterimanya dari sistem database Bank Aceh Syariah kepada pelaku penipuan. Pengaktifan layanan m-banking ini merupakan salah satu bentuk jasa yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah, di mana pengaktifan layanan ini sendiri dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan nomor handphone dan email yang kemudian database dari Bank akan mengirimkan kode on time password (OTP) pengaktifan tersebut kepada nasabah. Hasballah yang pada awalnya ingin melakukan transaksi pembayaran jual beli online tidak menyadari bahwa ia telah mengirimkan kode OTP kepada pelaku penipuan, hal ini

dikarenakan Hasballah yang masih mengira bahwa pelaku merupakan pegawai atau pihak dari Bank Aceh Syariah. Jika melihat dari kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaku telah menargetkan Hasballah menjadi korbannya, hal ini dikarenakan pelaku mendapatkan keterangan dan informasi pribadi Hasballah berupa nomor telepon, email dan informasi tabungan milik korban.

Terkait sejauh mana tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah, tentu harus dilihat dari aspek perjanjian atau kesepakatan yang dibuat sebelumnya antara bank dan nasabah. Hal yang perlu dipahami bahwa tanggung jawab bank kepada nasabah didasarkan pada kesalahan bank berkaitan dengan keamanan sistem yang dimiliki bank mengenai informasi pribadi nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan juga bank harus bersinergi untuk meningkatkan keamanan sebuah bank demi menjamin dana masyarakat secara menyeluruh. Hal ini bertujuan agar permasalahan keamanan data tidak lagi menjadi masalah bagi bank. OJK juga harus memastikan bahwa tanggung jawab bank telah diberikan kepada nasabah yang mengalami kerugian.

Berdasarkan pemaparan kasus ini, jelaslah bahwa adanya pelanggaran atas prinsip perbankan yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah, diantaranya adalah prinsip kehati-hatian (*prudential principle*). Mengacu pada ketentuan atau aturan Pasal 2 UU No. 7 Tahun 1992 jo UU No. 10 Tahun 1998 mengemukakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian adalah salah satu prinsip perbankan yang menitikberatkan manakala bank mempunyai kewajiban untuk tidak merugikan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank, sekalipun uang yang disimpan oleh nasabah telah menjadi milik bank sejak disetorkan dan selama dalam penyimpanan di bank, tetapi bank dalam hal ini tidak dapat menggunakan secara bebas tanpa adanya rambu-rambu atau aturan hukum yang menjamin keamanan dana tersebut.

Prinsip kehati-hatian bank mutlak harus dijalankan, di mana tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini adalah agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan. Penerapan prinsip kehati-hatian bank dilakukan dengan selalu konsisten dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan dibidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan itikad baik untuk mencegah timbulnya risiko-risiko kerugian dari suatu kebijakan dan kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank (Hannandi & Keumala, 2023; Wanura, 2020).

Seiring perkembangan teknologi, khususnya *technology information*, tentunya hal ini menjadi celah terjadinya kejahatan perbankan, khususnya data pribadi. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) diharapkan menjadi salah satu upaya untuk menciptakan kepastian dan perlindungan hukum terhadap nasabah atas hilangnya dana nasabah melalui aplikasi *mobile banking*.

Alasan diangkatnya penelitian ini adalah didasarkan bahwa Bank Aceh Syariah belum menerapkan prinsip kehati-hatian, dikarenakan tidak mempertimbangkan resiko dari penyediaan layanan *m-banking* tersebut. Di mana Bank Aceh Syariah dalam kasus ini tidak mengantisipasi akan adanya kebocoran data nasabah dan kurangnya kehati-hatian dari pihak bank dalam pemberian kebijakan pengaktifan layanan *m-banking* secara mandiri oleh nasabah, namun tidak ditunjang dengan teknologi keamanan yang mumpuni. Dengan tidak diberlakukannya prinsip kehati-hatian ini yang kemudian merugikan nasabah, maka dapat memicu ketidakpercayaan dari masyarakat kepada lembaga perbankan.

Hal yang perlu dipahami bahwa kasus hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi *m-banking* masuk dalam tindakan *sniffing*. *Sniffing* sejatinya merupakan salah satu bentuk kejahatan yang orientasi kejahatannya berhubungan dengan data pribadi. *Sniffing* berkaitan erat dengan sarana berupa media seperti email, telepon, hingga aplikasi *Whatsapp*. *Sniffing* yang diatur dalam Pasal 31 ayat (2) UU ITE memberikan pengaturan mengenai larangan bagi setiap orang yang berdasarkan kesengajaan untuk melakukan intersepsi suatu dokumen atau informasi elektronik yang berakibat pada hilang, berubah, serta terhentinya suatu dokumen atau informasi elektronik.

Ketentuan lebih lanjut, apabila substansi Pasal 31 ayat (2) UU ITE berakibat pada kerugian bagi pihak lain maka hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 36 UU ITE juncto Pasal 51 ayat (2) UU ITE. Mengenai permasalahan hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi m-banking tentunya membutuhkan peranan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) dalam hal pengawasan perbankan serta fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ketiga lembaga tersebut tentunya memiliki peran masing-masing terkait dengan transaksi pertukaran bank dan non-bank, serta memberikan kepastian hukum bagi nasabah

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hilangnya dana nasabah bank dalam perspektif hukum positif di Indonesia?. Untuk mengetahui tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi m-banking.

Kegunaan penelitian dalam penelitian ini adalah secara teoritis, diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya tentang Hukum Perdata terkait Hukum Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi m-banking dalam hubungannya dengan Putusan Nomor 3/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Lsm". Secara praktis, penelitian ini berguna untuk masyarakat pada umumnya dan khususnya bagi para praktisi yang terlibat dalam hukum perdata, khususnya di bidang Hukum Perlindungan Konsumen. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi akurat tentang tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi m-banking dalam hubungannya dengan Putusan Nomor 3/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Lsm".

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, di mana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam regulasi atau peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.) Penelitian ini dilakukan dengan mengutamakan penelitian tentang data sekunder atau informasi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang digunakan dalam penelitian. Penelitian hukum normatif mengacu pada norma hukum yang terkandung didalam regulasi atau peraturan perundang-undangan dalam hubungannya dengan Putusan Nomor 3/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Lsm sebagai pijakan normatif yang diawali dengan alasan umum dan diakhir dengan kesimpulan khusus. Tujuannya adalah menemukan kebenaran baru, baik secara teoritis maupun praktis.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank dalam Perspektif Hukum Positif di Indonesia

Perlindungan dan kepastian hukum adalah hak warga negara Indonesia, hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum". Perlindungan hukum sudah selayaknya wajib diberikan bank kepada nasabah pengguna layanan ebanking, mengingat transaksi m-banking memiliki risiko yang sangat tinggi dan risiko bisa terjadi sewaktu-waktu kepada nasabah. Oleh karena bekerjanya bank sebagai lembaga intermediasi tidak terlepas dari kepercayaan nasabah itu sendiri, sehingga bank wajib menjaga dan memelihara kepercayaan yang telah nasabah berikan.

Regulasi perlindungan hukum untuk nasabah pengguna layanan m-banking dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu self-regulation adalah aturan yang dibuat oleh bank untuk mencegah terjadinya kekosongan hukum, regulasi ini lebih mengutamakan prinsip kehati-hatian bank dalam melangsungkan kegiatan usahanya (prudential banking principle), selanjutnya government regulation yang merupakan peraturan yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan menjamin bahwa perlindungan hukum jelas diberikan untuk masyarakat yang memanfaatkan kemudahan transaksi dengan m-banking. Philipus M Hadjon menyuarakan pemahamannya bahwa perlindungan hukum dikhususkan menjadi 2 (dua) yaitu, perlindungan hukum secara

preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif dimaksudkan untuk mencegah terjadinya sengketa, sementara itu perlindungan hukum secara represif dimaksudkan untuk menangani sengketa.

Perlindungan preventif ada bagi nasabah yang melakukan transaksi m-banking, dapat dilihat dari kebijakan internal oleh bank dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian sebagai upaya mencegah terjadinya kerugian nasabah, memberikan edukasi dengan menyediakan informasi jelas terkait karakter layanan yang digunakan, serta satu hal yang tidak kalah penting ialah informasi mengenai risiko kerugian yang dapat terjadi pada nasabah bersangkutan dengan transaksi melalui layanan oleh bank, ketentuan tersebut mendasar pada cita-cita maupun tujuan dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Perlindungan represif adalah menangani sengketa dengan mengaplikasikan sanksi terhadap pelaku sehingga dapat memulihkan hak subyek hukum yang telah dilanggar. Perlindungan represif bagi nasabah yang melakukan transaksi m-banking secara khusus belum diatur dalam UU Perbankan tetapi perlindungan hukum secara umum dapat ditemukan dengan mengaitkan m-banking sebagai transaksi elektronik diatur dalam UU ITE, selanjutnya dikaitkan dengan tanggung jawab pelaku usaha ditemukan dalam UU PK. Nasabah yang dirugikan dapat melakukan pengaduan ke hadapan Otoritas Jasa Keuangan jika bank tidak dapat menyelesaikan pengaduan tersebut. Nasabah dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun non pengadilan.

Berdasarkan Pasal 3 UU ITE menyatakan bahwa: "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi, sedangkan berdasarkan Pasal 4 UU ITE dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi.

Sebagaimana diketahui bahwa perlindungan nasabah sangat penting untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah untuk melakukan transaksi melalui m-banking, karena technology risk dalam m-banking sangat tinggi, ada kemungkinan nasabah menderita kerugian karena datanya disadap oleh hacker/cracker atau memasuki website yang memiliki nama domain yang hampir sama. Untuk itu terdapat beberapa hal penting yang perlu diterapkan dalam rangka melakukan perlindungan terhadap nasabahnya, diantaranya:

1. Client Charter: yang memuat pernyataan dan komitmen bank untuk melaksanakan operasional m-banking yang aman, menjaga privacy atas informasi nasabah, memberikan pelayanan yang andal dan berkualitas, transparansi produk dan jasa serta respon segera atas pertanyaan dan keluhan nasabah.
2. Kerahasiaan Data Nasabah (Privacy Policy): Privacy atas informasi personal nasabah merupakan elemen penting dari kepercayaan dan keyakinan masyarakat atas sistem perbankan Indonesia, untuk itu perbankan Indonesia diharapkan menyusun dan menerapkan kebijakan serta langkah-langkah nyata untuk menjaga dan menghargai privacy atas informasi personal nasabah dan mengungkapkan kebijakan tersebut secara terbuka kepada publik.
3. Test and Trial Drive :Dalam rangka meningkatkan pemahaman nasabah dalam menggunakan layanan m-banking, bank dapat memberikan panduan penggunaan serta pelatihan (test and trial drive) bagi nasabah dalam menggunakan fitur dan fungsi yang dapat diperoleh nasabah

di kantor bank atau pada website bank dalam bentuk frequently asked question, demo program.

4. Customer Support Service: Bank wajib menyediakan jasa layanan nasabah (Customer Support Service) 24 jam yang dapat dihubungi melalui telepon, electronic mail atau media lainnya untuk menjawab pertanyaan nasabah serta membantu para nasabah yang mengalami kesulitan dalam pengoperasian m-banking. Selain itu bank harus memiliki dan menginformasikan tentang prosedur pengajuan komplain nasabah, misalnya berupa kesanggupan bank untuk melakukan audit trail dalam rangkapembuktian terbalik jika terjadi dispute antara bank dan nasabah mengenai suatu transaksi.
5. Sosialisasi: Bank perlu mengambil langkah proaktif untuk memberikan pendidikan secara berkesinambungan dan menjelaskan kepada nasabah mengenai hak dan kewajiban mereka dan bagaimana mereka wajib menjaga kerahasiaan data-data mereka dalam melakukan kegiatan/transaksi di internet. Setiap terjadi perubahan sistem terutama yang terkait dengan keamanan (security), integritas data (integrity) dan keotentikan (authentication), kepada nasabah perlu diberikan informasi yang memadai agar mereka dapat menggunakan sistem tersebut. Sebelum menawarkan produk/jasa m-banking kepada nasabah, bank harus membuat suatu Pedoman Penggunaan m-Banking bagi nasabahnya.

Menurut ketentuan SK. Dir BI No.27/162/1995 larangan melakukan transaksi tanpa adanya perintah tertulis dari nasabah. Suatu transaksi keuangan dapat dikategorikan mencurigakan apabila terlihat "tidak normal" atau tidak sesuai dengan karakteristik dengan profil nasabah. Bank dalam melakukan pengawasannya setiap terhadap transaksi yang dilakukan oleh nasabah, juga seharusnya melakukan konfirmasi secara personal dan memastikan benar-benar secara cermat bahwa transaksi sesuai dengan profil nasabah. Untuk keperluan pengawasan dan pemantauan terhadap profil nasabah dalam hal transaksi nasabah Bank wajib memiliki sistem yang dapat mencatat, mengidentifikasi, menganalisa memantau dan menyediakan laporan secara efektif mengenai karakteristik transaksi, selain sistem tersebut tentunya agar lebih efektif tetap harus dilakukan recheck terhadap nasabah yang bersangkutan agar transaksi betul-betul sesuai profil nasabah.

PBI No. 7/7/PBI/2005 yang telah diubah dalam Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) yang berbunyi:

1. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang di ajukan nasabah atau perwakilan nasabah.
2. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib mendapatkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis.

Merujuk pada pendapat Barda Nawawi Arief , pengertian perlindungan korban dapat dilihat dari dua makna, yaitu:

1. Dapat diartikan sebagai “perlindungan hukum untuk tidak menjadi korbantindak pidana” (berarti perlindungan HAM atau kepentingan hukum seseorang);
2. Dapat diartikan sebagai “perlindungan untuk memperoleh jaminan/santunan hukum atas penderitaan/kerugian yang telah menjadi korban tindak pidana” (jadi identik dengan “penyantunan korban”). Bentuk santunan itu dapat berupa pemulihan nama baik (rehabilitasi), pemulihan keseimbangan batin (antara lain, dengan maafan), pemberian ganti rugi (restitusi kompensasi, jaminan/santunan kesejahteraan sosial), dan sebagainya.

UU Perbankan mampu menjangkau perkembangan perekonomian nasional maupun internasional yang senantiasa bergerak cepat disertai dengan tantangan yang semakin luas. Teknologi informasi dan elektronik telah mengubah perilaku dan pola hidup masyarakat secara global. Sejalan dengan itu, teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan, dan kemajuan peradaban manusia, sekaligus juga menjadi saran efektif untuk melakukan perbuatan melawan hukum.

Korban kejahatan m-banking, pada umumnya adalah mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam sebuah proses yang memanfaatkan sistem teknologi telematika. Semakin dekat keterlibatannya dengan proses pemanfaatan teknologi, semakin besar potensinya untuk menjadi korban kejahatan m-banking. Kejahatan perbankan melalui

kecanggihan ITE tidak hanya berskala nasional, tetapi juga berskala regional dan internasional. Lebih jauh dilihat dari aspek korbannya, kriminalitas perbankan bertendensi besar dan masal dimana pelaku umumnya intelektual yang sulit tersentuh oleh perangkat-perangkat hukum.

Subjek korban kejahatan perbankan terdiri dari: (1) orang dalam, yakni para anggota Direksi, anggota Komisaris, pegawai bank atau pemegang saham; (2) nasabah bank, yakni nasabah penyimpan, nasabah debitor atau nasabah yang menggunakan jasa bank selain jasa simpanan dan kredit; (3) pihak ketiga, yakni orang atau korporasi yang bukan orang lain dalam ataupun nasabah bank. Didasarkan pada elemen karakteristik dasar diatas, maka tindak pidana perbankan dapat digolongkan dalam 3 (tiga) klasifikasi sebagai berikut:

1. Tindak pidana perbankan dilakukan oleh bank yang mengganggu dan membahayakan sistem moneter;
2. Tindak pidana perbankan yang dilakukan oleh bank yang mengganggu atau membahayakan system pembayaran.
3. Tindak pidana perbankan yang dilakukan oleh seorang atau suatu lembaga terhadap suatu bank yang membahayakan kelangsungan hidup bank tersebut.

Perusahaan perbankan dapat melakukan perlindungan dan proteksi terhadap para nasabahnya. Sebagai contoh nyata, Barclays Bank berupaya untuk melindungi nasabahnya agar tidak menjadi korban kejahatan terhadap m-banking. Apabila nasabah yang akan melakukan transaksi menggunakan m-banking dengan cara mentransfer uang yang jumlahnya sangat besar kepada rekening eksternal, mereka harus menelepon terlebih dahulu bank bersangkutan untuk menginisiasi transaksi tersebut.

Selain mengambil kebijakan pembatasan jumlah dana yang dapat ditransfer sebagaimana di atas, pihak bank dalam hal ini mengambil kebijakan bahwa apabila para nasabah bank yang dimaksud melakukan transfer rutin (menggunakan fitur m-banking) kepada pihak-pihak yang di tujuan baik perseorangan maupun korporasi. Artinya bukan sebagai suatu bill payment biasa, nasabah tersebut harus terlebih dahulu menukar uang yang akan ditransfer itulebih dari nominal yang ditentukan oleh pihak perbankan. Dengan cara demikian, bank dapat membantu menghindarkan nasabah dari kemungkinan terjerumus menjadi korban dari fitur m-banking.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan atas penyalahgunaan m-banking, sistem perbankan di Indonesia melakukan perlindungan hukum terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan, di antaranya yaitu:

1. Perlindungan secara implisit. Implisit Deposit Protection yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini diperoleh melalui:
 - a. Peraturan perundang-undangan dibidang perbankan,
 - b. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawas dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia,
 - c. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai lembaga pada khususnya, dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya,
 - d. Memelihara tingkat kesehatan bank,
 - e. Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehatia-hatian,
 - f. Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah, dan
 - g. Menyediakan informasi resiko pada nasabah.
2. Perlindungan secara eksplisit. Eksplisit Deposit Protection yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum. Perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan hukum kepada nasabah sebagai korban kejahatan m-banking

Perlindungan hukum pengguna jasa m-banking berdasarkan teori hukum alam atau hukum moral sebagai pijakannya. Dalam ajaran moral biasanya diwujudkan dengan doktrin: jangan mencuri atau jangan mengambil apa yang bukan milikmu. Doktrin ini menurut penulis diadopsi untuk memberikan perlindungan hukum pengguna jasa m-banking agar hak-haknya tidak dilanggar orang lain dan tetap mendapatkan perlindungan hukum dengan sebagaimana mestinya.

Adapun perlindungan bagi nasabah yang diberikan bank berdasarkan UU Perbankan adalah sebagai berikut :

1. Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian

Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan menyatakan: untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan.

2. Rahasia Bank

Berdasarkan Pasal 1 angka 28 UU Perbankan.

Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

Kemudian, Pasal 40 ayat (1) dan (2) UU Perbankan menyatakan:

1) Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.

2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi pihak terafiliasi.

Menurut Muhamad Djumhana, dengan adanya jaminan kerahasiaan atas semua data masyarakat dalam hubungannya dengan bank, maka masyarakat memercayai bank tersebut. Selanjutnya, mereka akan memercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank. Kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan.

Terdapat beberapa pengecualian untuk dapat dibukanya rahasia perbankan seperti yang dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 44 dan Pasal 44A UU Perbankan yaitu: untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank yang diserahkan ke Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara (BUPLN/PUPN), kepentingan peradilan di dalam perkara pidana, perkara perdata antara bank dengan nasabahnya, tukar-menukar informasi antar bank, atas permintaan, persetujuan, atau kuasa dari nasabah penyimpan yang dibuat secara tertulis, dan dalam hal nasabah penyimpan telah meninggal dunia.

3. Jaminan Atas Simpanan Nasabah Melalui Lembaga Penjamin Simpanan

Perlindungan lainnya yang diberikan UU Perbankan adalah dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana disebut dalam Pasal 37B ayat (1) dan (2) UU Perbankan:

- 1) Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
- 2) Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.

Lembaga Penjamin Simpanan adalah badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya. UU Perbankan mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank bersangkutan. Adapun dasar hukum dari lembaga ini adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan telah ditetapkan sebagai Undang-Undang melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009. Jadi, perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas penggunaan jasa layanan perbankan jika dilihat berdasarkan UU Perbankan terdiri atas:

Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Nasabah Melalui Layanan Aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus Putusan Nomor 3/PDT.SUS-BPSK/2022/PN LSM)

- a. Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah, yang dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia Perbankan;
- b. Rahasia bank, yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan;
- c. Dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank bersangkutan.

Mengacu pada teori perlindungan hukum dalam hubungannya dengan hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi mobile banking. Di mana dalam konteks hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi m-banking, teori perlindungan hukum menjadi relevan untuk memastikan bahwa hak-hak nasabah dilindungi secara adil dan mendapatkan kepastian hukum atas dana yang hilang. Sedangkan terkait aspek perlindungan konsumen tentunya harus mengedepankan pada perlindungan proaktif, di mana bank dalam hal ini harus menerapkan langkah-langkah preventif untuk melindungi nasabah dari potensi kehilangan dana. Ini mencakup penggunaan teknologi keamanan seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan peringatan keamanan yang dapat membantu nasabah mengidentifikasi aktivitas mencurigakan. Begitu juga dengan perlindungan reaktif, yaitu bilamana terjadi kehilangan dana, bank harus memiliki sistem penanganan pengaduan yang responsif dan transparan, sehingga nasabah dapat mengajukan klaim secara cepat dan jelas. Proses investigasi dan kompensasi yang transparan juga merupakan bagian dari perlindungan reaktif yang harus diterapkan.

Perlindungan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian atau pelanggaran sebelum terjadi masalah. Dalam hal mobile banking, bank harus memberikan edukasi yang jelas kepada nasabah tentang keamanan aplikasi, seperti cara melindungi data pribadi, mengenali phishing, dan berhati-hati dengan akses perangkat. Bank juga diwajibkan untuk menerapkan sistem keamanan yang kuat, seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data, untuk melindungi dana nasabah. Perlindungan ini memberikan upaya pemulihan bagi nasabah jika terjadi pelanggaran atau kerugian. Jika dana nasabah hilang karena kelemahan pada sistem aplikasi mobile banking, bank harus bertanggung jawab untuk memulihkan dana tersebut atau memberi kompensasi. Prosedur pengaduan yang efektif dan jelas adalah salah satu bentuk perlindungan represif yang harus disediakan oleh bank.

Jelaslah bahwa perlindungan hukum terhadap hilangnya dana nasabah di bank merupakan isu penting dalam sistem perbankan di Indonesia, karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan. Dalam perspektif hukum positif di Indonesia, perlindungan ini diatur melalui berbagai peraturan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, keadilan, serta melindungi kepentingan nasabah. Ada beberapa ketentuan dan mekanisme hukum yang berperan dalam perlindungan dana nasabah adalah sebagai berikut:

1. UU Perbankan mengatur mengenai kegiatan usaha perbankan, salah satunya adalah kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan data dan dana nasabah. Pasal 29 Ayat (4) dari UU ini menyatakan bahwa bank wajib menjaga kepercayaan masyarakat, termasuk memastikan keamanan dana nasabah dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian bank.
2. OJK sebagai pengawas perbankan memiliki peran penting dalam mengawasi praktik operasional bank dan memastikan bahwa dana nasabah terlindungi. OJK memiliki kewenangan untuk mengeluarkan peraturan terkait tata kelola, manajemen risiko, dan pengawasan transaksi. Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memberikan pedoman tentang kewajiban penyedia jasa keuangan untuk melindungi konsumen, termasuk bank.
3. LPS merupakan lembaga yang berfungsi menjamin simpanan nasabah di bank hingga jumlah tertentu. Dalam hal bank mengalami kegagalan, LPS akan memberikan ganti rugi atas dana nasabah yang hilang hingga batas nominal yang dijamin. Undang-Undang Nomor 24 Tahun

2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengatur mekanisme dan batas jumlah simpanan yang dijamin oleh LPS.

4. KUH Perdata di Indonesia juga mengatur tentang ganti rugi dalam kasus wanprestasi atau kelalaian pihak bank. Jika dana nasabah hilang akibat kelalaian bank, nasabah berhak mengajukan gugatan perdata untuk memperoleh ganti rugi.
5. Nasabah dapat melaporkan kehilangan dana kepada pihak bank melalui mekanisme pengaduan internal yang diwajibkan oleh OJK. Jika penyelesaian tidak tercapai, nasabah dapat mengajukan sengketa ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan.

Senada dengan hal tersebut, Peneliti sependapat dengan pendapat Bapak Lyandry yang menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap hilangnya dana nasabah bank di Indonesia diberikan melalui berbagai mekanisme, termasuk kewajiban bank untuk menjaga keamanan dana nasabah, regulasi OJK dan LPS, serta perlindungan hukum melalui UU Perbankan dan KUHPerdata. Nasabah yang mengalami kehilangan dana memiliki hak untuk mengajukan pengaduan, menuntut ganti rugi, dan mengakses penyelesaian sengketa melalui OJK, BPSK, atau jalur hukum lainnya.

Jelaslah bahwa perlindungan hukum terhadap hilangnya dana nasabah di bank dalam perspektif hukum positif di Indonesia mencakup berbagai regulasi yang diterapkan oleh pemerintah dan lembaga terkait. Peraturan tersebut memberi jaminan dan perlindungan yang lebih baik kepada nasabah bank untuk menjaga kepercayaan dan integritas sistem perbankan di Indonesia.

Tanggung Jawab Bank atas Hilangnya Dana Nasabah Melalui Layanan Aplikasi M-Banking

Hubungan antara bank dengan nasabah dalam menjalankan kegiatan usahanya, menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan kewajiban yang menjadi beban nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah. Kewajiban bank terhadap nasabah di antaranya sebagai berikut:

1. Kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah, yaitu “segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya (Pasal 1 angka 28 UU Perbankan);
2. Kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah, yang dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah perlu mengadakan suatu jaminan simpanan uang pada bank.
3. Kewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah, dengan mengingat fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih, seperti
4. Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat. Adapun kewajiban yang dimaksud adalah bank wajib melaporkan kegiatan banknya kepada masyarakat secara transparan, artinya selama kurun waktu tertentu.
5. Kewajiban bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya. Adapun yang dimaksud dengan kewajiban ini adalah bank wajib meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud mencegah hak-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari apabila seseorang akan mengambil atau menarik uangnya dari bank yang bersangkutan.

Sedangkan yang berkaitan dengan hak-hak nasabah di antaranya:

1. Nasabah berhak untuk mengetahui secara terinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama nasabah, karena tanpa penjelasan secara terinci dari bank melalui customer servicenya, maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan yang sesuai dengan kehendak nasabah, hak-hak yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah akan menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola;

2. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu

Di dalam Pasal 1367 KUHPerdata menyatakan bahwa seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

Merujuk pada isi dalam Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bank memiliki kewajiban dalam melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Artinya, sudah seharusnya bank menindaklanjuti pengaduan para nasabahnya dan bukan mengabaikan keluhan nasabah. Aturan dan tata cara pengaduan nasabah juga sudah diatur dalam PBI tersebut. Bank Indonesia juga membuat regulasi mengenai perlindungan dan keamanan dalam transaksi perbankan berbasis teknologi informasi melalui Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Regulasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan penyediaan layanan m-banking.

Pengaturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan electronic banking, misalnya dengan mewajibkan seluruh penerbit kartu untuk menggunakan chip pada kartu-kartu pembayarannya, menggunakan 'two factors authentication' pada transaksi online yang bersifat financial, melakukan enkripsi pada transaksi mobile banking.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa: "Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut Electronic Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile phone."

Berdasarkan PBI tersebut juga mengatur bahwa Bank dapat menyelenggarakan teknologi informasi sendiri dan atau menggunakan jasa pihak penyedia jasa teknologi informasi sepanjang memenuhi persyaratan antara lain:

1. Bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko;
2. Pihak penyedia jasa harus menjamin keamanan seluruh informasi termasuk rahasia bank dan data pribadi nasabah;
3. Pihak penyedia jasa tetap memberikan akses kepada auditor intern, ekstern dan Bank Indonesia;
4. Pihak penyedia jasa harus bersedia untuk kemungkinan early termination apabila menyulitkan fungsi pengawasan Bank Indonesia.

Berdasarkan poin 2 (dua) di atas artinya, bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko, yaitu dari pelayanan melalui m-banking. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1 /POJK.07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 16/ 1 / PBI/ 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menegaskan bahwa, bank harus menerapkan perlindungan konsumen. Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1 /POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diakui bahwa, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini bank, wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Berdasarkan ketentuan yang telah disebut, bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dapat diminta untuk bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai bank yang dapat merugikan konsumen atau nasabah dari bank tersebut. Secara teoritis dan normative yang didasarkan pada hubungan kontraktual dan non kontraktual antara bank dengan nasabah, bank ikut serta bertanggung jawab atas pelanggaran berupa hilangnya dana nasabah. Meskipun di dalam praktiknya bank tidak begitu saja mau bertanggung jawab atas kesalahan yang

dilakukan oleh pegawainya namun atas perbuatan pegawai tersebut, maka pegawailah yang dibebankan pertanggung jawaban.

Mengacu pada teori tanggung jawab, di mana tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi m-banking sangat erat, karena teori tanggung jawab menjadi landasan untuk menilai dan menentukan sejauh mana bank bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah. Dalam konteks ini, teori tanggung jawab mengacu pada prinsip-prinsip hukum dan etika yang mengatur kewajiban suatu pihak (bank) dalam melindungi kepentingan pihak lain (nasabah) yang menggunakan layanan atau fasilitas yang disediakan oleh pihak pertama. Dalam hal ini, bank bertanggung jawab menjaga keamanan sistem m-banking untuk menghindari risiko kehilangan dana nasabah. Jika kehilangan dana terjadi akibat kelalaian bank dalam menjaga keamanan sistem, misalnya karena kurangnya pembaruan atau pengawasan terhadap risiko peretasan, maka bank dapat dianggap lalai. Sesuai teori ini, bank harus mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah akibat kelalaian tersebut.

Dalam beberapa yurisdiksi, bank dapat bertanggung jawab mutlak atas keamanan dana nasabah, khususnya dalam layanan m-banking, yang secara inheren berisiko karena rentan terhadap kejahatan siber. Bank mungkin diwajibkan untuk mengganti kerugian nasabah tanpa perlu pembuktian kelalaian, karena mereka bertanggung jawab penuh atas keamanan dana yang dipercayakan oleh nasabah.

Bank yang menyediakan layanan m-banking menghadirkan risiko keamanan bagi nasabah yang menggunakan layanan tersebut, misalnya risiko peretasan atau penyalahgunaan data. Berdasarkan teori ini, bank perlu mengambil langkah-langkah konkret untuk mengurangi risiko, seperti menerapkan enkripsi data, otentikasi multi-faktor, dan edukasi bagi nasabah tentang keamanan digital. Jika risiko tersebut tidak dikendalikan dengan baik dan kerugian terjadi, maka bank memiliki kewajiban untuk menanggung kerugian nasabah.

Bank memiliki akuntabilitas terhadap nasabah terkait setiap transaksi m-banking. Ini mencakup kewajiban untuk melaporkan jika terjadi insiden keamanan, memberikan informasi lengkap tentang risiko penggunaan layanan, dan memastikan adanya mekanisme pengaduan bagi nasabah yang mengalami kerugian. Dalam hal terjadi kehilangan dana, bank harus bertanggung jawab menjelaskan penyebabnya dan memberi kompensasi yang adil kepada nasabah jika terbukti ada kegagalan pada sistem mereka. Bank sebagai lembaga keuangan yang dipercayai masyarakat harus memiliki tanggung jawab sosial dalam menyediakan layanan yang aman, andal, dan melindungi kepentingan nasabah. Bank harus proaktif dalam mengembangkan teknologi yang lebih aman dan berinvestasi dalam pelatihan serta edukasi nasabah terkait keamanan m-banking. Dengan demikian, bank tidak hanya menjalankan bisnis, tetapi juga menunjukkan tanggung jawab sosial dalam menjaga kepentingan ekonomi masyarakat.

Jelaslah bahwa teori tanggung jawab menyediakan landasan konseptual yang kuat bagi tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui layanan m-banking. Secara umum, bank bertanggung jawab atas keamanan dan pengelolaan risiko dalam layanan yang mereka sediakan. Jika terjadi kerugian pada nasabah, bank berkewajiban untuk mengganti kerugian tersebut, terutama jika terbukti bahwa kehilangan dana terjadi akibat kelalaian, risiko yang tidak terkendali, atau pelanggaran akuntabilitas. Keberadaan teori-teori ini memperkuat posisi nasabah sebagai pihak yang harus dilindungi, dan memotivasi bank untuk senantiasa menjaga standar keamanan yang tinggi dalam layanan m-banking.

Sebagaimana diketahui bahwa tanggung jawab di dalam perspektif perdata bank berdasarkan kesalahan maupun kelalaian yang dilakukan oleh pegawainya, dapat dimaknai sebagai tanggung jawab pengurus atau tanggung jawab bank secara perusahaan. Dari kasus yang ada, pengurus bank tidak memberikan instruksi kepada pegawai di luar wewenang dan tanggung jawabnya, maka dari itu tanggung jawab dapat dikategorikan sebagai tanggung jawab bank secara perusahaan sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPperdata.

Jika dilihat dari beberapa regulasi sebelumnya, bank wajib menggantikan kerugian yang terjadi pada banknya. Namun, pada faktanya bank bahkan mengelak atau tidak mau menggantikan sejumlah dana tabungan nasabah yang telah hilang.

Kejahatan perbankan dipastikan melibatkan kalangan internal bank karena aturan dalam lembaga keuangan ini telah dibuat sedemikian ketat sesuai dengan prinsip kehati-hatian. OJK saat ini hanya lebih mengedepankan pencegahan dengan memberikan literasi mengenai jasa keuangan ke masyarakat". OJK relatif mudah menemukan asal muasal kejahatan perbankan (fraud) yang terjadi berdasarkan temuan sendiri atau laporan masyarakat. Meski relatif mudah dalam penindakan tapi OJK mengaku kesulitan dalam mencegah kejahatan perbankan tersebut di masyarakat.

Pada konsep tersebut, dimana pertanggungjawaban hukum merupakan konsepsi dasar dalam ilmu hukum yang bersamaan dengan gagasan perbuatan hukum. Secara sederhana, pertanggungjawaban hukum merupakan suatu implikasi yang wajib dilakukan oleh orang atau badan hukum atas suatu tindak pidana tertentu. Dalam pandangan Van Hamel, tindak pidana merupakan suatu kondisi pada umumnya serta matangnya psikis untuk dapat dilakukannya tiga kemampuan utama, yaitu: memahami bentuk dan akibat tindak pidana yang dilakukan, menyadari akan tindak pidana yang dilakukan merupakan tindakan yang dilarang oleh masyarakat serta hukum positif di suatu negara, sekaligus mampu untuk bertanggungjawab akibat tindak pidana yang dilakukan.

Dasar dari pertanggungjawaban pidana dalam pandangan Simons adalah adanya kesalahan (schuld). Hal ini sesuai dengan adagium dalam hukum pidana yang menyatakan bahwa, "Geenstrafzonderschuld" yang secara substantif bermakna bahwa seseorang dapat dipertanggungjawabkan secara pidana apabila telah terbukti bersalah. Untuk menentukan seseorang dapat bertanggung jawab atau tidak maka harus dilihat dari tiga aspek, yaitu: kemampuan bertanggung jawab, hubungan kejiwaan antara orang dan tindak pidananya yang disertai dengan akibat tindak pidana, serta analisis atas dolus dan culpa sebagai unsur subjektif dalam menilai suatu tindak pidana.

Moeljatno dengan mengacu pada Pasal 44 ayat (1) KUHP menegaskan bahwa terdapat dua orientasi dari kemampuan bertanggungjawab yaitu: pertama, kemampuan untuk membedakan perbuatan yang baik dan buruk termasuk apakah suatu perbuatan tersebut melawan hukum atau tidak. Kemampuan ini diperlukan supaya seseorang memiliki pengetahuan dasar atas perbuatan yang telah dilakukan sehingga dapat dikenai pertanggungjawaban. Kedua, yaitu kemampuan berdasarkan keinsyafan atas suatu tindakan yang dirasa baik atau buruk. Kemampuan berdasarkan keinsyafan ini sejatinya berkaitan dengan aspek psikologis maupun kejiwaan sehingga apabila seseorang memiliki kejiwaan dan psikologis yang sehat, maka dapat dikenai pertanggungjawaban hukum.

Mengacu pada Pasal 67 ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang menegaskan bahwa pertanggungjawaban hukum terhadap tindak pidana berupa sniffing dalam pembobolan m-Banking melalui aplikasi WhatsApp adalah sanksi pidana penjara paling lama lima tahun dan/atau denda maksimal lima ratus miliar rupiah. Supaya pertanggungjawaban hukum sebagaimana dalam Pasal 67 ayat (1) UU PDP dijalankan, maka harus terpenuhi unsur-unsur tindak pidana dalam Pasal 67 ayat (1) UU PDP yang meliputi: unsur setiap orang, unsur dengan sengaja dan melawan hukum, unsur mengumpulkan atau memperoleh data pribadi yang bukan miliknya, unsur dengan maksud menguntungkan diri sendiri maupun orang lain, serta unsur mengakibatkan kerugian. Unsur setiap orang dalam hal ini dimaknai secara luas sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 70 UU PDP bahwa setiap orang dalam hal ini yaitu orang sebagai *natuurlijke person* termasuk juga korporasi.

Unsur dengan sengaja menegaskan bahwa tindak pidana berupa sniffing dalam pembobolan m-banking dilakukan dengan sengaja bahkan dipersiapkan dengan adanya aplikasi tertentu. Unsur mengumpulkan atau memperoleh data pribadi yang bukan miliknya dapat dilihat dari proses tindak pidana berupa sniffing yang membobol data pribadi pihak lain. Unsur dengan maksud menguntungkan diri sendiri maupun orang lain dapat dilihat bahwa tindak pidana berupa sniffing dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi atau mengambil saldo m-banking orang lain yang jelas bertujuan untuk mengambil keuntungan dari pihak lain.

Unsur mengakibatkan kerugian dapat dilihat dari adanya korban tindak pidana berupa sniffing yang saldo m-banking-nya berkurang atau habis karena adanya tindak pidana berupa

sniffing. Selain mengacu pada ketentuan Pasal 67 ayat (1) UU PDP, pertanggungjawaban hukum sejatinya juga wajib diberikan oleh pihak bank apabila terdapat kerugian yang diakibatkan oleh tindakan sniffing dalam pembobolan m-banking yang secara implikatif merugikan korban. Meski begitu, ketentuan dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan), khususnya dalam Pasal 37B ayat (1) yang menegaskan bahwa kewajiban bank untuk menjamin dan melindungi dana yang telah disimpan oleh masyarakat dirasa belum cukup untuk menjamin adanya pertanggungjawaban hukum yang dilakukan oleh pihak bank apabila terjadi tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan m-banking. Ketentuan Pasal 37B ayat (1) UU Perubahan Perbankan hanya menegaskan kewajiban bank untuk menjaga dana dari masyarakat tanpa ada konsekuensi hukum bagaimana jika pihak bank justru tidak optimal atau melakukan kesalahan dalam menjaga dana dari masyarakat.

Ketentuan Pasal 37B ayat (1) UU Perubahan Perbankan memiliki relevansi dengan ketentuan Pasal 29 ayat (4) UU Perubahan Perbankan beserta penjelasannya yang secara substantif menjelaskan bahwa apabila terdapat potensi kerugian yang akan dialami oleh nasabah maka pihak bank berkewajiban untuk memberikan informasi mengenai potensi kerugian beserta cara penanggulangannya. Ketika pihak bank telah memberikan informasi mengenai potensi kerugian beserta cara penanggulangannya maka pihak bank telah dianggap sebagai pihak yang berupaya untuk menjaga dana dari masyarakat sebagaimana ketentuan dalam Pasal 37B ayat (1) UU Perubahan Perbankan.

Berkaitan dengan tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan m-banking, maka seyogyanya pihak bank wajib bertanggungjawab secara perdata kepada para korban pembobolan m-banking karena dengan mengacu pada Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan mewajibkan pihak bank untuk memberikan informasi mengenai tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan m-banking beserta cara penanggulangannya. Dalam praktiknya, pihak bank justru tidak mengetahui cara kerja tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan m-banking sehingga seyogyanya pihak bank dapat bertanggungjawab secara perdata kepada nasabah apakah dengan memberikan ganti kerugian tertentu sejumlah saldo yang diambil akibat tindak pidana berupa sniffing atau pihak bank memberikan fasilitas tertentu bagi pihak yang dirugikan akibat tindak pidana berupa sniffing.

Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak bank ini sejatinya juga wajib diberlakukan pada bank syariah. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 39 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (UU Perbankan Syariah) yang secara substantif memiliki persamaan dengan rumusan Pasal 29 ayat (4) UU Perubahan Perbankan yang menyatakan bahwa bank syariah berkewajiban memberikan informasi atas potensi kerugian yang dialami oleh nasabah. Sama dengan praktik di perbankan pada umumnya, di perbankan syariah pihak bank juga sering luput dan tidak memberikan informasi mengenai tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan M-Banking beserta penanggulangannya. Dalam UU Perbankan Syariah, khususnya dalam Pasal 19 ayat (1) huruf c bahwa salah satu akad yang dijalankan oleh UU Perbankan Syariah adalah akad mudharabah yang secara prinsip menegaskan bahwa pihak bank menanggung kerugian hanya dikecualikan apabila terdapat bukti bahwa pihak nasabah yang melakukan kesalahan atau kelalaian.

Dalam kasus mengenai tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan m-banking, maka jelas bahwa kesalahan bukan berada pada nasabah sehingga argumentum a contrario-nya, maka pihak bank syariah harus bertanggungjawab secara hukum terkait kerugian korban sebagai akibat adanya tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan m-banking. Oleh karena itu, baik bank konvensional maupun bank syariah sejatinya memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab kepada korban sebagai akibat dirugikannya korban atas tindak pidana berupa sniffing yang melakukan pembobolan m-banking yang bentuk pertanggungjawabannya dapat berupa penggantian seluruh atau sebagian nominal saldo m-banking atau bentuk pertanggungjawaban lainnya.

Berdasarkan hasil analisis di atas, pertanggungjawaban hukum kejahatan sniffing dalam pembobolan m-banking melalui aplikasi WhatsApp yaitu pidana penjara paling lama lima tahun

dan/atau denda maksimal lima ratus miliar rupiah. Sanksi pidana tersebut dapat diberlakukan apabila unsur-unsurnya telah terpenuhi yang meliputi unsur setiap orang, dengan sengaja dan melawan hukum, mengumpulkan atau memperoleh data pribadi yang bukan miliknya, dengan maksud menguntungkan diri sendiri maupun orang lain, serta mengakibatkan kerugian. Selain sanksi pidana, pihak bank juga wajib bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh korban sniffing dalam pembobolan m-banking yang pertanggungjawabannya dapat meliputi penggantian seluruh atau sebagian nominal saldo m-banking atau bentuk pertanggungjawaban lainnya yang disepakati.

Guna menjembatani hal tersebut, secara yuridis permasalahan kepastian mengenai tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah masih bergantung pada unsur kesalahan yang menentukan apakah benar perbuatan tersebut termasuk perbuatan melawan hukum sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan unsur kesalahan tersebut. Tanggung jawab hukum diberikan bergantung pada kesalahan pihak yang melakukannya, Pasal 21 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menguraikan bahwa pertanggungjawaban atas akibat hukum transaksi elektronik bergantung pada pihak yang melakukan transaksi tersebut. Oleh karena itu, Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Perbankan mengamanatkan bahwa bank wajib halnya menerapkan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya, penerapan prinsip kehati-hatian dimaksudkan untuk meningkatkan kewaspadaan bank maupun nasabah terhadap risiko yang bisa terjadi sewaktu-waktu. Persoalan yang sampai kini masih menjadikan kedudukan nasabah lemah dibandingkan pihak bank ialah dapat diamati oleh karena belum jelasnya aturan khusus terkait pihak mana yang bertanggung jawab terhadap kerugian nasabah dalam transaksi layanan m-banking. Salah satu upaya untuk mengusahakan adanya kepastian hukum dan memulihkan kedudukan nasabah ialah dengan mengaplikasikan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang didasari dengan tuntutan ganti kerugian yang dilayangkan nasabah ke pengadilan akibat dari perbuatan melawan hukum oleh bank.

Kepastian hukum memberikan rasa aman bagi nasabah bahwa jika terjadi masalah, terdapat aturan dan prosedur yang jelas yang mengatur bagaimana penyelesaian dapat dicapai. Dalam hal ini, peraturan perbankan (misalnya UU Perbankan, UU OJK, dan peraturan OJK terkait layanan perbankan digital) menyediakan dasar hukum bagi bank untuk bertanggung jawab atas dana nasabah yang hilang, terutama jika disebabkan oleh kelemahan pada sistem aplikasi m-banking.

Transaksi layanan m-banking sangat bersebelahan dengan risiko tinggi, hal ini dapat menjadi salah satu dasar dari perlu diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) kepada bank, sehingga bank akan lebih meningkatkan serta mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam setiap kegiatan usaha yang dijalankan. Kerugian sebenarnya tidak terjadi secara langsung karena bank, akan tetapi kerugian terjadi akibat penggunaan layanan yang disediakan bank, alhasil bank pantas dimintakan pertanggung jawaban atas segala kerugian yang terjadi pada nasabah. Bank bertanggung jawab secara penuh manakala nasabah berhasil memberikan pembuktian bahwasannya bank lalai dalam menjamin keamanan m-banking sehingga transaksi yang dilakukannya gagal dan menimbulkan kerugian materiil.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Nasabah Di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa nasabah yang mengalami kerugian bisa mengadu secara lisan maupun tertulis, peraturan tersebut juga menyatakan jika pengaduan nasabah memang benar adanya, bank harus menyampaikan permohonan maaf dan mengusulkan ganti kerugian. Pasal 39 ayat (1) POJK No. 1/POJK/07. 2013 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa nasabah dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dapat dipilih nasabah, jikalau ingin menyelesaikan sengketa diluar pengadilan yakni melalui jalur mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Pembelaan hukum yang diamanatkan Pasal 30 UU OJK dimaksudkan sebagai usaha demi mendapatkan kembali harta kekayaan milik nasabah sebagai pihak yang dirugikan. Dijalankannya pembelaan hukum bagi nasabah diharapkan dapat mewujudkan perlindungan hukum konsumen dan masyarakat sebagai nasabah bank, hal ini juga merupakan misi dari dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam hubungannya dengan kasus Putusan Nomor: 3/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN yang dialami Hasballah seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menjadi nasabah dari Bank Aceh Syariah menjadi korban atas hilangnya saldo yang selama ini telah dipercayakannya untuk disimpan di Bank Aceh Syariah tersebut. Saldo Hasballah pada rekening miliknya yang awalnya berjumlah Rp. 54.500.000,00 (lima puluh juta empat ratus ribu rupiah) mendadak diketahui hilang dengan hanya menyisakan Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) setelah melakukan transaksi sebesar Rp. 7.000.000,00 (tujuh juta rupiah) pada ATM Bank Aceh Syariah tersebut. Hilangnya saldo tabungan pada rekening Hasballah diduga ada hubungan atau keterikatannya dengan pengiriman kode OTP pada layanan aplikasi M-Banking milik korban. Hasballah diduga telah menjadi korban penipuan yang mengatasnamakan Bank Aceh Syariah, hal tersebut terjadi karena Hasballah yang tidak menyadari telah memberikan kode one time password (OTP) pengaktifan layanan m-banking yang diterimanya dari sistem database Bank Aceh Syariah kepada pelaku penipuan.

Pengaktifan layanan m-banking ini merupakan salah satu bentuk jasa yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah, di mana pengaktifan layanan ini sendiri dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan nomor handphone dan email yang kemudian database dari Bank akan mengirimkan kode on time password (OTP) pengaktifan tersebut kepada nasabah. Hasballah yang pada awalnya ingin melakukan transaksi pembayaran jual beli online tidak menyadari bahwa ia telah mengirimkan kode OTP kepada pelaku penipuan, hal ini dikarenakan Hasballah yang masih mengira bahwa pelaku merupakan pegawai atau pihak dari Bank Aceh Syariah. Jika melihat dari kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaku telah menargetkan Hasballah menjadi korbannya, hal ini dikarenakan pelaku mendapatkan keterangan dan informasi pribadi Hasballah berupa nomor telepon, email dan informasi tabungan milik korban.

Terkait kehilangan dana melalui m-banking milik Hasballah, tentunya bank memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan sistem dan melindungi dana nasabah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bank wajib memberikan kompensasi jika kerugian terjadi karena kesalahan atau kelemahan sistem mereka. Namun, nasabah juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan data pribadi guna meminimalisir risiko. Hukum positif di Indonesia menyediakan mekanisme yang cukup memadai untuk memastikan bahwa bank menjalankan tanggung jawabnya serta melindungi hak nasabah dalam penggunaan layanan m-banking.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Bapak Fera Arief, S.E selaku Kepala Cabang BCA yang menyatakan bahwa hilangnya dana nasabah melalui layanan m-banking merupakan permasalahan yang semakin sering terjadi. Tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui m-banking sangat bergantung pada beberapa faktor, antara lain:

- a. Penyebab kehilangan: jika hilangnya dana disebabkan oleh kelalaian bank, seperti kesalahan sistem atau kebocoran data, maka bank dapat bertanggung jawab penuh. Namun, jika kehilangan disebabkan oleh kesalahan nasabah, seperti memberikan informasi login kepada pihak ketiga, maka tanggung jawab bank dapat berkurang.
- b. Perjanjian: perjanjian antara bank dan nasabah menjadi acuan penting. Dalam perjanjian biasanya terdapat klausul yang mengatur tanggung jawab masing-masing pihak dalam hal terjadinya kerugian.
- c. Undang-Undang: Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menjadi payung hukum dalam kasus ini.

Jelasnya bahwa tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah melalui m-banking sangat kompleks dan bergantung pada berbagai faktor. Namun, secara umum, bank memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan data nasabah dan bertanggung jawab jika terjadi kerugian akibat kelalaian mereka. Nasabah juga perlu proaktif dalam menjaga keamanan akun mereka dan segera melaporkan jika terjadi masalah. Namun berdasarkan pandangan narasumber, di mana bank pada dasarnya tidak bertanggungjawab atas hilangnya dana nasabah melalui layanan aplikasi m-banking, hal ini didasarkan karena yang memberi OTP itu dengan sadar memberikan kepihak lain dan biasanya bank mengambil sikap dengan mengeluarkan karyawan yang bermasalah, dan

kadang bank hanya sebagai mediator antara nasabah dengan karyawan yang membocorkan data nasabah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas kesimpulan yang bisa diambil yaitu regulasi yang berkaitan dengan transaksi layanan m-banking belum diatur secara khusus dalam hukum di Indonesia. Namun amanat tersedianya transaksi m-banking oleh bank diatur dalam UU Perbankan yang secara tegas dijelaskan pada Pasal 6 huruf n. Walau pengaturan hukum transaksi m-banking belum diatur secara khusus, perlindungan hukum nasabah bank tetap diberikan baik secara preventif dimaksudkan untuk mencegah terjadinya perselisihan yang dapat diteruskan ke pengadilan maupun secara represif dimaksudkan untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Perlindungan hukum sudah selayaknya diberikan bank kepada nasabah sebagai upaya memelihara serta menjaga kepercayaan nasabah kepada bank karena kepercayaan masyarakat sebagai nasabah merupakan faktor penting dalam berjalannya kegiatan usaha perbankan.

Tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah adalah bagian dari kewajiban bank untuk memberikan ganti kerugian dinyatakan dalam Pasal 7 UUPK. Nasabah harus membuktikan bahwasannya kerugian terjadi atas dasar kesalahan sistem pihak bank. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) dapat dibebankan bank atas dasar tuntutan ganti kerugian akibat perbuatan melawan hukum yang dilayangkan nasabah ke pengadilan. UU Perbankan memandatkan bank untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya serta memberikan informasi yang jelas, jujur mengenai karakter layanan serta mengedukasi nasabah untuk dapat meningkatkan kewaspadaan terhadap risiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi.

BIBLIOGRAFI

- Alviolita, F. P. (2019). Pertanggungjawaban Pidana Oleh Pengurus Korporasi Dikaitkan Dengan Asas Geen Straf Zonder Schuld. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1). <https://doi.org/10.24246/jrh.2018.v3.i1.p1-16>
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30).
- Efendi, F., & Dewanti, N. P. (2019). Implementasi Kriptografi dalam Sistem Keamanan Anjungan Tunai Mandiri. *Jurnal Informatika Upgris*, 5(1). <https://doi.org/10.26877/jiu.v5i1.3212>
- Firmansyah, I. A., Yasirandi, R., & Utomo, R. G. (2021). The influence of efficacy, credibility, and normative pressure to M-banking adoption level in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 197. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.117>
- Hamzah, I., Yusuf, M. S., & Athmainnah, S. (2021). Konsep Perbankan Syari'ah Dalam Mewujudkan Pembangunan Nasional Yang Berkeadilan (Tinjauan Sosiologi Hukum Islam). *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v3i1.285>
- Hannandi, A., & Keumala, D. (2023). Pelaksanaan Prinsip Kehati-hatian Bank Permata Dalam Pemberian Kredit. *Reformasi Hukum Trisakti*, 5(2). <https://doi.org/10.25105/refor.v5i2.16271>
- Julyano, M., & Sulistyawan, A. Y. (2019). Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum. *Crepido*, 1(1). <https://doi.org/10.14710/crepido.1.1.13-22>
- Kotukh, Y. V., Kislov, D. V., Yarovoi, T. S., Kotsiuba, R. O., & Bondarenko, O. H. (2021). Cybercrime and subculture of cybercriminals. *Linguistics and Culture Review*, 5(S4). <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns4.1769>

- Purwandari, R., Setiawan, H., & Sastrawinata, H. (2022). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada Bank Mandiri KC Palembang Arief. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(3).
- Rahmahdhani, D. N., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Perlindungan Data Privasi Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking. *JUEB : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.57218/jueb.v2i2.693>
- Sastra, K. S. P., Budiarta, I. N. P., & Sugiarta, I. N. G. (2020). Sanksi Pidana Terhadap Tindak Pidana Pembobolan Rekening Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). *Jurnal Analogi Hukum*, 2(2). <https://doi.org/10.22225/ah.2.2.1913.234-239>
- Susanto, I., Mukri, Moh., Bahrudin, Moh., & Hanif, H. (2022). Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 3(2). <https://doi.org/10.51805/jmbk.v3i2.73>
- Wanura, G. I. (2020). Prinsip Kehati-Hatian Bank Untuk Mencegah Indikasi Tindak Pidana Korupsi Dalam Pemberian Kredit Usaha Rakyat Pembibitan Hewan Ternak. *Jurist-Diction*, 3(1). <https://doi.org/10.20473/jd.v3i1.17626>
- Warouw, C. V., Tommy, P., & Arie, F. V. (2018). Pengaruh Struktur Kepemilikan Dan Ukuran Dewan Direksi Terhadap Kinerja Perbankan Pada Bank Pembangunan Daerah Indonesia Tahun 2011-2015. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1).
- Wensen, N., Murni, S., & Untu, V. (2017). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Mandiri (Persero) Tbk, dan Bank Central Asia (Persero) Tbk Periode Tahun 2011-2015. *Emba*, 5(2).

Copyright holder:

Timothy Farrel Oping, Ariawan Gunadi (2025)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

