

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam sistem pelayanan perbankan di Indonesia. Bank tidak lagi hanya menjalankan fungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana, tetapi juga menyediakan layanan transaksi berbasis sistem elektronik, salah satunya melalui *mobile banking*.¹ Layanan ini memberikan kemudahan dan kecepatan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Namun, penggunaan sistem elektronik juga membawa risiko baru, terutama yang berkaitan dengan keamanan data dan dana nasabah. Risiko tersebut menimbulkan persoalan hukum ketika nasabah mengalami kerugian akibat penyalahgunaan sistem perbankan elektronik, sehingga diperlukan perlindungan hukum yang jelas dan efektif bagi nasabah sebagai pihak yang berada pada posisi lebih lemah dibandingkan bank.

Hubungan hukum antara bank dan nasabah pada dasarnya didasarkan pada prinsip kepercayaan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menegaskan bahwa kegiatan usaha bank wajib dilaksanakan dengan prinsip kehati-hatian.² Prinsip ini mengharuskan bank menjaga keamanan dana dan data nasabah,

¹ Evi Okli Lailani, dan Tannia Regina. "Penggunaan mobile banking sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk." *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, Vol. 10, No. 1, 2021, hlm. 24-33.

² Perwirasari, Diah Pradhani, and Zulfika Ikrardini. "Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Non Agunan Ditinjau Dari Sisi Hukum Perikatan." *Jurnal Dialektika Hukum*, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 148-172.

termasuk dalam penggunaan layanan perbankan berbasis elektronik. Kewajiban tersebut juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang menyatakan bahwa bank syariah wajib melindungi kepentingan nasabah dan menjamin keandalan sistem pelayanan. Dengan demikian, perlindungan terhadap dana nasabah merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh bank dalam setiap bentuk layanan yang diberikan.

Nasabah bank juga dilindungi sebagai konsumen jasa keuangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen atas rasa aman dan perlindungan dari kerugian dalam menggunakan jasa. Pasal 19 mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang digunakan. Dalam layanan *mobile banking*, bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memastikan sistem yang digunakan aman dan tidak mudah disalahgunakan oleh pihak lain.³ Apabila terjadi pembobolan rekening, maka perlu dikaji apakah bank telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kejahatan perbankan berbasis teknologi terus meningkat dan semakin sulit dideteksi. Hal ini terlihat dalam kasus yang dialami oleh Muhammad Safrizal, nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Langsa, yang pada 19 Mei 2025 kehilangan dana sebesar Rp21.000.000 dari rekeningnya melalui layanan *Action Mobile*. Peristiwa tersebut bermula dari tindakan penipuan dengan cara mengaku sebagai

³ Ema Irmawati, John Pieries, and Wiwik Sri Widiarty. "Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Bank Pengguna Mobile Banking dalam Perspektif Uu No 27 Tahun 2022 tentang Kebocoran Data." *Jurnal Syntax Admiration*, Vol. 5, No. 1, 2024, hlm. 12-27.

petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Langsa dan menyampaikan informasi pribadi korban secara rinci. Keadaan ini menimbulkan keyakinan korban bahwa pelaku merupakan pihak resmi. Selanjutnya, korban diarahkan untuk mengunduh aplikasi tertentu hingga telepon genggamnya mengalami gangguan, dan pada saat proses pemblokiran rekening di bank berlangsung, dana justru berpindah ke rekening lain.⁴

Permasalahan hukum muncul ketika pihak Bank Aceh Syariah menyatakan bahwa transaksi tersebut merupakan transaksi normal dan menolak memberikan ganti rugi dengan alasan korban dianggap telah memberikan data pribadi kepada pihak lain.

Di sisi lain, korban menegaskan bahwa ia tidak pernah memberikan PIN, OTP, maupun informasi perbankan lainnya. Perbedaan pandangan ini menunjukkan adanya persoalan pembuktian dan tanggung jawab hukum antara bank dan nasabah. Bank cenderung membebankan risiko kepada nasabah, sementara nasabah menuntut perlindungan atas kerugian yang dialaminya. Kondisi ini mencerminkan ketidakseimbangan posisi hukum antara bank dan nasabah serta belum optimalnya mekanisme perlindungan hukum bagi korban pembobolan rekening.

Selain tunduk pada hukum perbankan dan perlindungan konsumen, bank sebagai penyelenggara sistem elektronik juga terikat pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Undang-undang ini

⁴ Alfatur Rizky, "Polisi Masih Lakukan Penyelidikan Kasus Peretasan Action Mobile Nasabah Bank Aceh ", Salinan ini telah tayang di <https://www.bithe.co/news/polisi-masih-lakukan-penyelidikan-kasus-peretasan-action-mobile-nasabah-bank-aceh/index.html>. diakses tanggal 9 Januari 2026.

mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan sistem yang aman dan bertanggung jawab. Ketentuan tersebut diperkuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa kegagalan sistem elektronik yang menimbulkan kerugian bagi pengguna dapat menimbulkan tanggung jawab hukum. Oleh karena itu, kerugian nasabah akibat pembobolan rekening melalui *mobile banking* tidak dapat dilepaskan dari kewajiban bank dalam menjaga keamanan sistem elektronik yang dikelolanya.⁵

Keterkaitan ilmu hukum dalam permasalahan ini terlihat dari pertemuan antara hukum perbankan, hukum perlindungan konsumen, dan hukum teknologi informasi. Ketiganya memiliki tujuan untuk memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak. Namun, dalam praktiknya, perlindungan terhadap nasabah sering kali belum berjalan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kasus Bank Aceh Syariah Cabang Langsa menunjukkan adanya jarak antara ketentuan hukum yang berlaku dengan pelaksanaannya di lapangan.

Kekosongan hukum dalam permasalahan ini terletak pada belum adanya pengaturan yang secara spesifik, teknis, dan terintegrasi mengenai mekanisme pertanggungjawaban bank terhadap kerugian nasabah akibat pembobolan rekening melalui layanan *mobile banking*, khususnya terkait pembuktian siapa yang harus menanggung risiko ketika terjadi *social engineering* atau rekayasa penipuan yang melibatkan kebocoran data di luar sistem inti bank.

⁵ Angela Gabriela, Karolus Kopong Medan, and Heryanto Amalo. "Analisis yuridis cyber crime pembobolan dana nasabah pada aplikasi mobile banking dengan modus pembobolan jalur undangan pernikahan palsu." *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, Vol. 2, No. 2, 2024, hlm. 367-383.

Peraturan yang ada seperti UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, serta UU ITE dan PP 71/2019 memang telah mengatur prinsip kehati-hatian, perlindungan konsumen, dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik, tetapi masih bersifat umum dan belum memberikan standar operasional yuridis yang tegas mengenai batas tanggung jawab bank ketika transaksi elektronik dianggap “normal” secara sistem, padahal secara faktual terjadi penyalahgunaan oleh pihak ketiga. Kondisi ini menimbulkan kekaburan norma (*vagueness norm*) sekaligus konflik penafsiran antara bank dan nasabah, karena bank cenderung menggunakan argumentasi bahwa kesalahan berasal dari kelalaian nasabah dalam menjaga data pribadi, sedangkan nasabah menilai sistem keamanan bank yang gagal melindungi transaksi.

Meskipun Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar hukum mengenai perlindungan terhadap nasabah dan konsumen, kedua undang-undang tersebut belum mengatur secara spesifik perlindungan hukum atas kerugian akibat pembobolan rekening melalui layanan perbankan digital. Undang-Undang Perbankan hanya mengatur penerapan prinsip kehati-hatian dan kewajiban bank dalam menjalankan kegiatan usahanya, tanpa memberikan ketentuan yang secara tegas mengatur standar tanggung jawab bank apabila pembobolan rekening terjadi akibat kejahatan siber, seperti *phishing*, *malware*, *social engineering*, atau bentuk penyalahgunaan sistem elektronik lainnya. Di sisi lain, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memang menjamin hak konsumen untuk memperoleh keamanan dan ganti kerugian, namun

pengaturannya masih bersifat umum sehingga belum mengatur mekanisme pembuktian, pembagian tanggung jawab antara bank dan nasabah, maupun parameter untuk menentukan adanya kelalaian bank dalam transaksi perbankan digital.⁶

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kekosongan norma (normative gap), yaitu belum adanya pengaturan yang secara tegas mengatur tanggung jawab bank, pembagian beban pembuktian, serta bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah dalam kasus pembobolan rekening di era digital. Meskipun telah diterbitkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, pengaturan tersebut belum memberikan batasan yang jelas mengenai tanggung jawab bank apabila kerugian timbul akibat kombinasi kelemahan sistem keamanan dan tindakan pihak ketiga.⁷ Kekosongan norma tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah, sehingga diperlukan kajian yuridis untuk menganalisis sejauh mana peraturan perundang-undangan yang berlaku telah memberikan perlindungan hukum kepada nasabah serta mengatur tanggung jawab bank atas kerugian akibat pembobolan rekening.

Di sisi lain, terdapat potensi konflik kepentingan karena bank bertindak sekaligus sebagai penyedia layanan, pengelola sistem, dan pihak yang menentukan

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Pasal 23

validasi transaksi, sehingga dalam praktiknya bank memiliki dominasi dalam menentukan apakah suatu transaksi dianggap sah atau tidak, yang berakibat pada lemahnya posisi tawar nasabah dalam proses klaim ganti rugi. Akibatnya, meskipun secara normatif perlindungan hukum telah diatur, dalam implementasinya masih terjadi ruang abu-abu yang memungkinkan bank mengalihkan tanggung jawab, sehingga kasus seperti pembobolan rekening tetap berulang karena belum ada batas tanggung jawab yang rigid dan mekanisme pembuktian elektronik yang benar-benar berpihak pada keseimbangan perlindungan hukum para pihak.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan hukum dalam penelitian ini terletak pada bentuk perlindungan hukum bagi nasabah bank yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening serta tanggung jawab hukum bank terhadap kerugian tersebut. Penelitian ini penting untuk mengkaji posisi hukum nasabah dan kewajiban bank secara jelas, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih pasti mengenai perlindungan hukum nasabah dalam penggunaan layanan perbankan elektronik. Maka peneliti tertarik untuk meneliti dalam bentuk tugas akhir yang berjudul “Perlindungan Hukum Nasabah Bank Atas Kerugian Akibat Pembobolan Rekening Di Bank”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaturan mengenai perlindungan hukum nasabah bank atas kerugian akibat pembobolan rekening di bank?

2. Bagaimanakah tanggung jawab hukum bank terhadap kerugian nasabah akibat pembobolan rekening ditinjau dari ketentuan peraturan perundang-undangan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaturan mengenai perlindungan hukum nasabah bank atas kerugian akibat pembobolan rekening di bank.
- b. Untuk mengetahui dan mengkaji tanggung jawab hukum bank terhadap kerugian nasabah akibat pembobolan rekening ditinjau dari ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen di sektor perbankan dalam menangani sengketa perbankan.
- b. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak bank syariah dalam memitigasi potensi sengketa dengan nasabah agar sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai perlindungan hukum dan tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening melalui layanan perbankan elektronik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu melibatkan kajian atau analisis menyeluruh terhadap penelitian yang telah ada yang dilakukan oleh ilmuwan lain, yang relevan dengan topik penelitian terkini.⁸ Fungsi utama penelitian terdahulu adalah sebagai referensi, perbandingan, dan dasar yang kuat bagi penelitian baru. Berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi refensi utama dalam penelitian ini :

1. Farizka Novaliana, dengan judul "Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking"⁹, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketentuan pertanggungjawaban perbankan belum diatur secara rinci dalam peraturan perundang-undangan. Dasar hukum yang digunakan adalah Pasal 1365 KUHPerdara dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang memberikan dasar bagi nasabah untuk meminta pertanggungjawaban pihak bank atas kerugian materiil maupun immateriil. Upaya hukum yang dapat ditempuh nasabah adalah melalui jalur di luar pengadilan (BPSK) dan jalur pengadilan setelah mediasi tidak tercapai. Perbedaan utama antara penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilaksanakan terletak pada fokus kajiannya. Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada tanggung jawab perbankan terhadap pembobolan rekening nasabah melalui internet banking, sedangkan penelitian ini mengkaji secara lebih luas mengenai perlindungan hukum

⁸ Ameilia Zuliyanti Siregar dan Nurliana Harahap, *Strategi dan Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah dan Publikasi*, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm. 33.

⁹ Farizka Novaliana. "Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking." *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021, hlm. 1.

nasabah bank atas kerugian akibat pembobolan rekening serta tanggung jawab hukum bank berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Randianto Harist Sujati, dengan judul “Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank terhadap Pembobolan Rekening Nasabah oleh Pegawai Bank (Analisis Hukum terhadap Kasus di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk)”.¹⁰ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah yang menjadi korban pembobolan rekening oleh pegawai bank diberikan melalui tiga aspek yaitu pidana, perdata, dan administratif. Aspek pidana didasarkan pada Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sedangkan aspek administratif mengacu pada Surat Edaran Nomor 13/28/DPNP/2011 jo PBI No. 5/8/PBI/2003 tentang strategi anti-fraud perbankan. Selain itu, perlindungan perdata diberikan melalui Pasal 4 huruf a dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdata, yang menegaskan bahwa bank bertanggung jawab atas perbuatan pegawainya dan wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah yang dirugikan. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa pelaku internal bank maupun pihak eksternal dapat dimintai pertanggungjawaban hukum secara bersama-sama. Perbedaan utama terletak pada objek dan fokus kajian, dimana penelitian Randianto Harist Sujati hanya menitikberatkan pembobolan rekening yang dilakukan oleh pegawai

¹⁰ Randianto Harist Sujati, “Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank terhadap Pembobolan Rekening Nasabah oleh Pegawai Bank (Analisis Hukum terhadap Kasus di PT. Bank Tabungan Negara (Persero),tbk)”. *Skripsi*, Universitas Jenderal Soedirman, 2020, hlm. 1.

bank pada satu kasus di Bank BTN, sedangkan penelitian yang dilakukan menganalisis perlindungan hukum nasabah secara lebih luas terhadap berbagai bentuk pembobolan rekening serta menilai tanggung jawab bank secara umum berdasarkan prinsip perlindungan nasabah dan regulasi perbankan yang berlaku.

3. Jesica Dalima, dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking”.¹¹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah akibat pembobolan rekening melalui internet banking diatur dalam beberapa peraturan yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Penelitian ini menegaskan bahwa tanggung jawab atas kerugian nasabah berada pada pihak bank sebagai penyelenggara layanan elektronik, meskipun belum terdapat regulasi khusus yang mengatur secara rinci mengenai internet banking. Selain itu, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non litigasi, termasuk mediasi perbankan dengan melibatkan pihak ketiga. Perbedaan utama terletak pada ruang lingkup pembahasan, dimana penelitian Jesica Dalima hanya berfokus pada pembobolan rekening melalui internet banking, sedangkan penelitian yang dilakukan mengkaji perlindungan hukum nasabah terhadap pembobolan

¹¹ Jesica Dalima. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking." *Lex Et Societatis*, Vol. 6, No. 2, 2018, hlm. 12.

rekening secara umum baik melalui sistem elektronik maupun non elektronik serta menilai tanggung jawab bank secara komprehensif.

4. Marselina Sampul, dengan judul “Tanggung Jawab Bank terhadap Hak yang Dirugikan dalam Pembobolan Rekening Nasabah Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan”.¹² Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan dana nasabah diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Perbankan yang menekankan prinsip kehati-hatian dan kewajiban bank menjaga kesehatan bank agar tidak merugikan nasabah. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa tanggung jawab bank terhadap pembobolan rekening nasabah dapat diberikan dalam bentuk tanggung jawab pidana dan tanggung jawab perdata, dimana pelaku kejahatan perbankan dapat dikenakan sanksi pidana, sementara bank tetap memiliki kewajiban memberikan ganti kerugian kepada nasabah. Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya pengawasan Bank Indonesia dalam menjamin perlindungan dana nasabah. Perbedaan utama terletak pada fokus kajian, dimana penelitian Marselina Sampul hanya menitikberatkan tanggung jawab bank berdasarkan Undang-Undang Perbankan, sedangkan penelitian yang dilakukan mengkaji perlindungan hukum nasabah secara lebih luas dengan mengintegrasikan ketentuan hukum perbankan, perlindungan konsumen, dan regulasi pengawasan lembaga jasa keuangan.

¹² Marselina Sampul. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Hak Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan." *Lex Crimen*, Vol. 5, No. 7, 2016, hlm. 14.

F. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu asas fundamental dalam sistem hukum nasional yang bertujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum kepada setiap subjek hukum.¹³ Secara terminologis, istilah “perlindungan hukum” berasal dari dua unsur, yakni “perlindungan” dan “hukum”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi, sedangkan hukum adalah seperangkat peraturan yang mengikat dan memiliki kekuatan memaksa yang dibuat oleh lembaga berwenang dengan tujuan mengatur perilaku manusia dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁴

Perlindungan hukum dapat dipahami sebagai segala bentuk upaya yang dilakukan oleh negara melalui instrumen hukum untuk menjamin, melindungi, dan menegakkan hak-hak warga negara dari setiap bentuk pelanggaran hukum.¹⁵ Dengan demikian, perlindungan hukum merupakan fungsi utama dari keberadaan hukum itu sendiri, yaitu sebagai alat untuk memberikan keadilan dan menjamin ketertiban dalam kehidupan sosial.

Menurut Kamus Hukum, perlindungan hukum merupakan sekumpulan norma yang bersifat memaksa, mengatur perilaku manusia dalam

¹³ Tedi Sudrajat, dan Endra Wijaya. *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan*. Bumi Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 23.

¹⁴ Agustinus Sihombing, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Azka Pustaka, Jakarta, 2023, hlm. 26.

¹⁵ Riski, Naufal. "Pentingnya Perlindungan Hak Asasi Manusia Dalam Sistem Hukum Kenegaraan." *Mandalika Law Journal*, Vol. 1, No. 1, 2023, hlm. 1-7.

masyarakat, dan disertai sanksi bagi pihak yang melanggarnya.¹⁶ Norma tersebut dibentuk oleh lembaga resmi yang memiliki kewenangan hukum, seperti lembaga legislatif dan eksekutif.

Pendapat ini sejalan dengan pandangan Satjipto Rahardjo yang menyatakan bahwa hukum pada hakikatnya berfungsi melindungi kepentingan manusia melalui pengaturan hubungan antarsesama agar tercipta ketertiban dan keadilan.¹⁷ Artinya, perlindungan hukum tidak hanya bersifat represif (melalui penegakan hukum terhadap pelanggaran), tetapi juga preventif (melalui penciptaan norma hukum yang mencegah terjadinya pelanggaran).

b. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Suatu tindakan atau kebijakan dapat dikategorikan sebagai bentuk perlindungan hukum apabila mengandung beberapa unsur pokok, yaitu¹⁸:

- 1) Adanya perlindungan dari pemerintah kepada masyarakat;
- 2) Terdapat jaminan kepastian hukum bagi warga negara;
- 3) Berhubungan dengan pemenuhan dan perlindungan hak-hak warga negara;
- 4) Adanya sanksi atau hukuman terhadap pihak yang melanggar ketentuan hukum.

¹⁶ Hery Firmansyah, *Perlindungan Hukum Terhadap Merek*, MediaPressindo, Jakarta, 2013, hlm. 22.

¹⁷ Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum Progresif*, Kompas, Jakarta, 2010, hlm. 10.

¹⁸ Tedi Sudrajat, dan Endra Wijaya, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 33.

Selain itu, Simanjuntak juga menegaskan bahwa perlindungan hukum hanya dapat dikatakan efektif apabila empat unsur tersebut terpenuhi secara bersamaan.¹⁹ Dengan demikian, perlindungan hukum harus mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban, serta menegaskan peran negara sebagai pelindung bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.

c. Bentuk dan Jenis Perlindungan Hukum di Indonesia

Perlindungan hukum di Indonesia diwujudkan dalam berbagai bentuk dan ranah hukum, baik dalam bidang hukum publik maupun hukum perdata. Dalam ranah hukum perdata, perlindungan hukum diberikan terhadap pihak yang mengalami kerugian akibat perbuatan melawan hukum. Hal ini diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang menyatakan bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian itu untuk menggantinya.”

Sementara dalam ranah hukum publik, berbagai bentuk perlindungan hukum diatur dalam undang-undang sektoral, seperti:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik perdagangan yang merugikan. Pasal 4 undang-undang ini memuat delapan hak konsumen,

¹⁹ Muhamad Ridel, Andrew Betlen, dan Mangisi Simanjuntak. "Efektivitas Kontrak Sebagai Instrumen Perlindungan Hukum Bagi Penyedia Jasa Dan Pengguna Jasa." *Syntax Idea*, Vol. 6, No. 10, 2024, hlm. 6608-6623.

antara lain hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang jujur, serta hak atas kompensasi jika mengalami kerugian.

- 2) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang memberikan jaminan terhadap hak privasi dan data pribadi warga negara agar tidak disalahgunakan oleh pihak lain.

Selain itu, dalam konteks ketatanegaraan, perlindungan hukum dijamin oleh Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”

d. Implementasi dan Mekanisme Perlindungan Hukum

Untuk memperoleh perlindungan hukum, setiap warga negara berhak mengajukan laporan atau pengaduan terhadap tindakan yang merugikan hak-haknya kepada aparat penegak hukum.²⁰ Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, disebutkan bahwa Polri berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada peraturan tertulis, tetapi juga pada efektivitas penegakan hukum (*law enforcement*) oleh aparat yang berwenang. Keterpaduan antara norma hukum yang jelas dan

²⁰ Eko Sulistono, "Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Tersangka Pada Proses Penyidikan Perkara Pidana Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia." *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 2, 2019, hlm. 96-103.

pelaksanaan hukum yang konsisten menjadi faktor utama terwujudnya perlindungan hukum yang berkeadilan.

2. Perlindungan Nasabah Bank

Perlindungan nasabah di sektor perbankan merupakan seperangkat upaya hukum, kebijakan, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang bertujuan menjamin hak-hak nasabah dan mengatur kewajiban pelaku usaha (bank) dalam memberikan pelayanan yang aman, transparan, dan adil.²¹ Dalam hal ini, nasabah diposisikan sebagai konsumen jasa keuangan, sedangkan bank adalah pelaku usaha jasa keuangan. Perlindungan konsumen menjadi penting mengingat hubungan bank dan nasabah dilandasi asas kepercayaan (*fiduciary relationship*) dan melibatkan pengelolaan dana masyarakat.²²

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan umum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen di seluruh sektor, termasuk sektor perbankan. Beberapa pasal kunci yang relevan untuk perbankan antara lain:

- a. Pasal 4 UUPK: Hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, hak untuk didengar keluhannya, dan hak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi.
- b. Pasal 7 UUPK: Kewajiban pelaku usaha, seperti beritikad baik, memberikan informasi yang benar, menjamin kualitas pelayanan, dan memberikan kompensasi bila terjadi kerugian.

²¹ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 79.

²² Trisadini P. Usanti, dan Abd Shomad. *Hukum Perbankan*. Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 66.

- c. Pasal 19 UUPK: Kewajiban pelaku usaha memberi ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang/jasa.
- d. Pasal 45 sampai Pasal 48 UUPK: Pengaturan penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan (termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK).

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memberi kewenangan kepada OJK untuk:

- a. Mengatur dan mengawasi kegiatan jasa keuangan, termasuk perbankan.
- b. Menyelenggarakan perlindungan konsumen jasa keuangan (Pasal 28–Pasal 31).

Regulasi utama yang mengatur perlindungan konsumen perbankan adalah:

- a. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- b. SEOJK Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam rangka Perlindungan Konsumen.
- c. POJK Nomor 6/POJK.07/2022 (perubahan ketentuan perlindungan konsumen) yang mengatur prinsip transparansi, perlakuan adil, kerahasiaan data, dan mekanisme pengaduan.
- d. POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen.

Berdasarkan POJK Nomor 1 Tahun 2013 dan regulasi turunannya, bank wajib melaksanakan perlindungan konsumen berdasarkan prinsip²³:

²³ Nurul Fadilah Br Sagala, Sulaiman dan Ramziati. "Penyelesaian Wanprestasi yang Dilakukan oleh Pihak Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Bekas (Showroom Rakan Motor Cunda Kota Lhokseumawe)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, Vol. 8, No. 3, 2025, hlm. 12.

- a. Transparansi : Memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan terkait produk dan jasa perbankan.
 - b. Perlakuan yang adil (*fair treatment*) : Tidak mendiskriminasi konsumen dan menghindari penyalahgunaan posisi dominan.
 - c. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi : Melindungi data pribadi nasabah sesuai UU ITE dan ketentuan perbankan.
 - d. Keandalan layanan : Menyediakan layanan yang andal, aman, dan memenuhi standar kualitas.
 - e. Mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif : Memberikan saluran pengaduan internal dan memfasilitasi penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).
- a. Hak dan Kewajiban Nasabah (Konsumen Perbankan)
- 1) Hak Nasabah²⁴
 - a) Mendapat informasi produk perbankan secara jelas.
 - b) Mendapat bunga, biaya, dan risiko produk secara transparan.
 - c) Memperoleh perlindungan atas data pribadi.
 - d) Mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kesalahan atau kerugian akibat kelalaian bank.
 - 2) Kewajiban Nasabah²⁵
 - a) Memberikan data yang benar kepada bank.

²⁴ Muhammad Iqbal. "Gugatan Perbuatan Melawan Hukum Atas Penjualan Secara Sepihak Perumahan di Kota Lhokseumawe (Studi Putusan Nomor 10/PDT. G/2023/PN Lsm)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, Vol. 8, No. 2, 2025, hlm. 53.

²⁵ Muhamad Ramadan Alfaridzi. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Bank dalam Mengamankan Data Pribadi Nasabah Deposan Untuk Mencegah Penyalahgunaan Data di Indonesia." *Dinamika*, Vol. 31, No. 2, 2025, hlm. 61.

- b) Mematuhi perjanjian dan ketentuan penggunaan produk/jasa.
- c) Menjaga keamanan data akses seperti PIN dan password.

Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan POJK No. 18/POJK.07/2018, diantaranya sebagai berikut :

- a. Nasabah menyampaikan pengaduan ke unit layanan pengaduan bank.
- b. Bank wajib menanggapi dalam jangka waktu tertentu (maksimal 20 hari kerja, dapat diperpanjang).
- c. Jika tidak tercapai kesepakatan, sengketa dapat dibawa ke LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) yang dibentuk OJK.
- d. Alternatif lain adalah melalui mediasi, arbitrase, atau gugatan ke pengadilan.

Meskipun sektor perbankan memiliki regulasi khusus dari OJK, ketentuan UUPK tetap berlaku secara *lex generalis*. Artinya, bila terdapat sengketa atau pelanggaran yang merugikan nasabah, prinsip-prinsip UUPK dapat digunakan, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan perbankan yang bersifat *lex specialis*.²⁶

3. Pembobolan Rekening

Pembobolan adalah proses, atau cara, atau perbuatan membobol. Membobol berarti menjebol atau merusak, menembus, dan merusak dengan kekerasan, atau membongkar dengan paksa. Pembobolan rekening nasabah merupakan tindakan ilegal yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang untuk mengakses,

²⁶ David ML Tobing, *Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2019, hlm. 68.

mengambil, atau memindahkan dana dari rekening milik nasabah di bank dengan cara-cara yang melanggar hukum.²⁷ Tindakan ini dapat terjadi melalui berbagai metode seperti pencurian identitas, *phishing*, *skimming*, *hacking*, penggunaan perintah transfer palsu, atau penyalahgunaan sistem keamanan elektronik perbankan. Pembobolan rekening termasuk dalam tindak pidana pencurian atau kejahatan mayantara (*cybercrime*) yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan.²⁸

Perbuatan pembobolan rekening dapat dijerat dengan beberapa ketentuan hukum pidana, antara lain:

1. Pasal 362 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang pencurian, yang menyebutkan bahwa setiap orang yang mengambil barang milik orang lain dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum dapat dipidana penjara paling lama 5 tahun.
2. Pasal 476 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP Baru) yang memperluas makna “mengambil” mencakup juga tindakan nonfisik seperti pengalihan dana secara elektronik.
3. Pasal 81 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, yang mengatur bahwa setiap orang yang secara melawan hukum mengambil atau memindahkan dana melalui perintah transfer palsu dapat dipidana penjara paling lama 5 tahun dan/atau denda paling banyak Rp5 miliar.

²⁷ Joice Thomas, "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah yang Dirugikan dalam Pembobolan Rekening Nasabah." *Lex et Societatis*, Vol. 1, No. 1, 2013, hlm. 15.

²⁸ Yoanda Tesalonika. "Kajian Yuridis Terhadap Kejahatan Pembobolan Rekening dalam Kasus Phising di Sektor Perbankan." *Lex Privatum*, Vol. 15, No. 5, 2025, hlm. 16.

4. Pasal 30 ayat (2) jo. Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menegaskan bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mengakses sistem elektronik untuk memperoleh informasi elektronik milik orang lain dapat dipidana penjara paling lama 7 tahun dan/atau denda paling banyak Rp700 juta.

Bank memiliki tanggung jawab hukum untuk menjaga keamanan dana dan data nasabah dari tindak pembobolan. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha (dalam hal ini bank) bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikannya, kecuali apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen sendiri. Prinsip ini sejalan dengan Pasal 24 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang mewajibkan bank menjaga keamanan sistem informasi serta melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman siber.

Pembobolan rekening nasabah tidak hanya merupakan pelanggaran terhadap hukum pidana, tetapi juga merupakan bentuk pelanggaran terhadap kewajiban bank dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabahnya.²⁹ Pembobolan ini mencerminkan lemahnya sistem pengamanan perbankan atau kelalaian dalam menjaga data pribadi nasabah, sehingga menimbulkan tanggung

²⁹ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*. Nusamedia, Jakarta, 2019, hlm. 15.

jawab hukum bagi pihak bank apabila terbukti terdapat unsur kelalaian dalam pengawasan atau pengamanan sistem.

Nasabah yang menjadi korban pembobolan rekening dalam ranah hukum perdata dan perlindungan konsumen, nmiliki hak untuk memperoleh ganti rugi apabila terbukti bank lalai dalam menjaga keamanan dana.³⁰ Nasabah juga berhak menempuh langkah hukum baik melalui pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pengadilan umum, maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sesuai dengan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian asas-asas hukum, norma hukum, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hukum dan tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening. Penelitian ini menggunakan bahan hukum sebagai sumber utama untuk menjawab isu hukum yang dirumuskan, tanpa melakukan pengujian empiris terhadap perilaku masyarakat atau institusi.³¹

³⁰ Callina Nur Fadhilah, dan Taufiq Nugroho. "Pertanggungjawaban Bank atas Hilangnya Dana Nasabah Akibat Phising Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK. 07/2013." *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2025.

³¹ Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Prenada Media, Jakarta, 2018, hlm. 22.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE dan peraturan pelaksanaannya, yang mengatur kewajiban perlindungan bagi nasabah. Sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep-konsep hukum seperti hubungan hukum bank-nasabah, tanggung jawab hukum, dan perlindungan konsumen dalam layanan jasa keuangan elektronik.

3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis karena bertujuan menggambarkan secara sistematis ketentuan hukum yang berlaku berkaitan dengan perlindungan hukum nasabah dan tanggung jawab bank atas pembobolan rekening, kemudian menganalisis kesesuaiannya dengan praktik yang terjadi dalam penggunaan layanan perbankan elektronik. Hasil analisis diharapkan memberikan pemahaman normatif mengenai apakah mekanisme perlindungan hukum telah berjalan sebagaimana ditentukan oleh sistem hukum positif.³²

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian hukum normatif adalah bahan hukum yang terdiri dari:

³² Budi Juliardi, *Metode Penelitian Hukum*, Gita Lentera, Padang, 2023, hlm. 64.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum ini merupakan data utama yang memiliki kekuatan mengikat dan terdiri dari:

- 1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
- 5) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum ini memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan terdiri dari:

- 1) Buku-buku hukum yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan hukum perbankan
- 2) Jurnal dan artikel yang membahas pembobolan rekening.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum ini merupakan penunjang yang memberikan informasi tambahan dan petunjuk untuk bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedia.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*). Teknik ini dilakukan dengan menelusuri,

mengidentifikasi, dan mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier dari berbagai sumber pustaka yang ada. Proses ini mencakup pembacaan, pencatatan, dan pengkategorian data sesuai dengan topik penelitian.

6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif.

Dengan langkah-langkah analisis data meliputi:

- a. Identifikasi dan klasifikasi data: mengidentifikasi bahan hukum yang berkaitan dengan kewenangan BPSK, perlindungan konsumen, dan sektor jasa keuangan, kemudian mengklasifikasikannya berdasarkan jenis dan substansinya.
- b. Interpretasi hukum: melakukan penafsiran terhadap bunyi pasal-pasal undang-undang dan peraturan yang menjadi dasar hukum dalam perkara ini, serta menginterpretasikan makna dan tujuan dari asas *lex specialis derogat legi generali*.
- c. Evaluasi dan Sintesis: Mengevaluasi keselarasan antara teori hukum, peraturan perundang-undangan, dan penerapan dalam putusan pengadilan. Kemudian, mensintesis seluruh temuan untuk menarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan memberikan rekomendasi.