

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN
DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS
KEJAHATAN DUNIA MAYA (*CYBER CRIME*)**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

Zullina Afriani
2010012111168

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

No. Reg : 639/pdt/02/VIII-2024

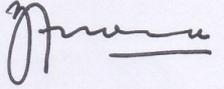
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMERY

No. Reg: 639/Pdt/02/VIII-2024

Nama : Zullina Afriani
NPM : 2010012111168
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG
DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING
DALAM KASUS KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBER CRIME)

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Elyana Novira S.H, M.H. (Pembimbing) ()

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr.Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media S.H ,M.H)

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN
DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS
KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBER CRIME)**

Zullina Afriani¹, Elyana Novira¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: linaafriany0@gmail.com

ABSTRACT

M-banking is a type of banking service that uses a mobile phone for communication and has almost identical capabilities to ATMs, with the exception of the ability to withdraw cash. Serious problems faced by banks when using m-banking include fraud, theft of customer data, and transaction failures. This problem can be linked to Article 29 paragraph (4) of Law Number 10 of 1998 concerning Amendments to Law Number 7 of 1992 concerning Banking. The formulation of this research problem: (1) How is the legal protection for bank customers in m-banking service transactions in cyber crime cases? (2) What is the legal responsibility of banks to customers who are harmed in m-banking service transactions in cyber crime cases? This type of research uses a normative juridical approach. The data sources used in this study are primary and secondary legal materials and analyzed with tertiary legal materials. The data collection technique used is literature study. And the data was analyzed qualitatively. Results of the study: (1) The form of legal protection for bank customers in m-banking service transactions in the case of cyber crime has been regulated in several rules, however, there is no special regulation for cyber crime. (2) The form of the Bank's legal responsibility to the customer who is harmed in this M-Banking service transaction is that the bank as a business actor is very responsible for conveying an apology and providing compensation to the customer.

Keywords: Legal Protection, Mobile Banking Customers, Cybercrime

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlu diketahui bahwa media elektronik akan dialihkan ke media elektronik. Dunia perbankan saat ini semakin memperluas operasionalnya dengan mengandalkan teknologi informasi, salah satu bentuknya adalah m-banking.¹ Perkembangan teknologi dalam sektor perbankan mengacu pada Pasal 28 Ayat (1) UUD 1945 hendaknya meletakkan kepastian hukum dan perlindungan hukum pada garda terdepan. *Mobile banking* pada dasarnya memberikan kemudahan transaksi keuangan bagi nasabah karena nasabah dapat melihat rekening tabungannya dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu dilayani oleh teller. Meskipun *mobile banking* memberikan kemudahan kepada

penggunanya, namun mobile banking juga mempunyai kelemahan atau kendala dalam penggunaannya.² Masalah serius yang dihadapi industri perbankan saat menggunakan *mobile banking* antara lain penipuan, pencurian data nasabah, dan kegagalan transaksi.

Banyak pihak ketiga yang melakukan tindak kejahatan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Tidak diragukan lagi, ternyata peretas dapat merusak keamanan internet perbankan nasional saat ini.³ Hal ini sesuai dengan pemberitaan dalam media *massa electronic*

¹ Muhammad Djumhana, 2008, *Azas-Azas Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, Hlm. 277

² Ankita Pathak, Sunil Mishra, *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*, Jurnal Privat Law, 2019, Volume 9, Nomor. 2, Hlm. 300-308

³<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/16366/Waspada-Pencurian-Dana-Nasabah-Banklewat-ATM-danInternet>, diunduh pada hari Kamis, 24 November 2016, pukul 15.32 WIB

tentang kasus-kasus *mobile banking* antara lain sebagai berikut:

Dalam kompas.com disebutkan bahwa terjadi pembobolan dana nasabah pada tiga bank besar di Indonesia dengan modus menggunakan *software internet banking*, modus kejahatan ini diklaim telah menimbulkan kerugian mencapai Rp. 130 miliar.⁴ Untuk menanggapi resiko tersebut, sudah sepantasnya industri perbankan harus membangun fitur keamanan (*security features*) yang dapat menjaga kepercayaan nasabah terhadap transaksi elektronik mereka.

Di Indonesia sendiri belum ada peraturan khusus mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*, tetapi di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang terdapat ketentuan-ketentuan yang dapat ditafsirkan dan digunakan sebagai landasan dalam menetapkan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*.

Bisa dilihat masih ada sejumlah kasus yang terjadi karena penggunaan *mobile banking* yang menjadi luas dan semakin beragam modusnya. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBER CRIME)**.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut?
2. Bagaimanakah tanggung jawab bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam transaksi layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi

layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut

2. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam transaksi layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut

2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yaitu, berfokus pada kaidah atau asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.

2. Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer maupun sekunder dan dianalisis dengan bahan hukum tersier.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah studi dokumen yaitu dengan memahami bahan hukum kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku, tulisan ilmiah hukum, internet, dengan berpedoman pada peraturan-peraturan hukum yang berhubungan dengan masalah.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipakai adalah kualitatif, analisis yang dilakukan dengan cara menyimpulkan suatu objek dalam bentuk kalimat sehingga dapat mengolah dan menganalisis bahan hukum untuk memahami permasalahan yang akan diteliti.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Transaksi Layanan M-Banking Dalam Kasus *Cyber Crime*

Pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam sistem keuangan. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya

⁴<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/04/15/113500326/Ini.Modus.Pembobolan.Rekening.Nasabah.Melalui.e-Banking>, diunduh pada hari Rabu, 19 Oktober 2016, pukul 16.05 WIB.

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Spesifikasi dalam membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah, tentu tidak dapat dipisahkan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang menjadi payung hukum untuk jaminan hak nasabah.

Kenyataannya, masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku ekonomi (bank). Dalam hal ini perjanjian antara bank dan nasabah dapat digolongkan sebagai perjanjian baku, dimana perjanjian tersebut dibuat terlebih dahulu oleh bank.

Di Indonesia sendiri, peraturan hukum mengenai kegiatan transaksi mobile banking belum diatur secara khusus dalam hukum positif Indonesia. Namun peraturan tersebut dapat diperoleh dengan menafsirkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kegiatan usaha perbankan berbasis teknologi dan kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Dan ini beberapa peraturan yang dapat dijadikan sebagai dasar perlindungan hukum bagi nasabah *mobile banking*, antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam Pasal 6 huruf n disebutkan bahwa selama tidak bertolak belakang dengan Undang-Undang maupun peraturan yang berlaku, bank boleh membuat dan menjalankan kegiatan usaha apapun, tentunya dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian.⁵
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Dalam Pasal 1 angka 2 mendefinisikan bahwa transaksi elektronik sebagai perbuatan yang dilakukan subjek hukum dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, maupun media elektronik lainnya.
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999

⁵ Sri Andrian, Dian Eriani, Faisal, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia Unit Kcp. Chik Johan*, Jurnal Ilmu Hukum Reusam, 2023 Volume 11 Nomor 1 : hlm 1-12

Tentang Telekomunikasi. Pada Pasal 15 undang-undang telekomunikasi mengatur bahwa atas kesalahan dan kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara komunikasi.

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009. Dalam bidang perbankan, Bank Indonesia mempunyai tugas sebagai mengatur, mengkoordinir, mengawasi serta memberi tindakan kepada perbankan.
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, kemudian pada Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha.

Berdasarkan peraturan yang tertulis di atas, dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan kepada korban pengguna layanan Internet belum sepenuhnya dilaksanakan dengan benar. Penyelenggaraan perlindungan hukum terhadap nasabah *mobile banking* terbagi menjadi dua hal, yakni:

1. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah litigasi. Oleh karena itu, perlindungan hukum preventif terhadap nasabah dalam transaksi mobile banking dapat mengarah pada upaya preventif yang merupakan kebijakan internal perbankan berupa pengawasan dan pembinaan terhadap bank umum.
2. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan ketika nasabah mengalami kerugian atau ketika menyelesaikan suatu permasalahan yang mungkin melibatkan pihak lain, dalam hal ini pengadilan.⁶

B. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan M-banking Dalam Cyber Crime

Bank dalam pelaksanaannya sebagai produsen penyedia jasa transaksi elektronik

⁶Agung Budiarto, *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*, Jurnal Privat Law, Vol. 9, No. 2, 2021, hlm. 302-305.

mobile banking tentunya memikul tanggung jawab yang mutlak, karena risiko yang timbul dalam transaksi menggunakan sistem *mobile banking* ini sangat tinggi dan jenisnya berbeda-beda. Dalam mempertanggung jawabkan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *mobile banking* maka pihak bank telah memastikan bahwa pengguna layanan *mobile banking* terlindungi dengan adanya Surat Keputusan dari Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur Nomor 055 Tahun 2023 Tentang Pedoman Layanan Pengaduan Nasabah dan Perlindungan Konsumen yang menerapkan beberapa prinsip perlindungan yaitu antara lain:

1. Transparansi

Bank wajib memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah terkait dengan gangguan yang terjadi, termasuk estimasi waktu penyelesaian dan langkah-langkah yang di ambil untuk mengatasi masalah tersebut.

2. Responsivitas dan Aksesibilitas

Bank cepat merespon setiap laporan gangguan dari nasabah dan memastikan bahwa ada saluran komunikasi yang mudah di akses oleh konsumen untuk melaporkan masalah yang dihadapi.

3. Waktu Penyelesaian

Bank memastikan bahwa akan bertindak cepat untuk mengatasi masalah dan meminimalisir dampak terhadap nasabah.

4. Kompensasi dan penyelesaian

Dalam kasus tertentu, jika menyebabkan kerugian bank mungkin diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau solusi penyelesaian yang adil.

5. Manajemen resiko dan pencegahan

Bank diharuskan untuk memiliki sistem manajemen resiko yang efektif untuk mencegah terjadinya gangguan, termasuk rencana pemulihan bencana dan pengujian sistem secara berkala.

6. Peningkatan kualitas layanan

Bank terus meningkatkan kualitas layanan termasuk keamanan data dan sistem, untuk mencegah gangguan.

7. Pengawasan dan pelaporan

Bank diwajibkan untuk melaporkan gangguan besar atau signifikan kepada Bank Indonesia termasuk penyebab, dampak, dan langkah penyelesaiannya.

4. PENUTUP

A. Simpulan

1. Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi layanan *mobile banking* dalam kasus *cyber crime* sudah diatur dalam beberapa aturan namun, belum ada pengaturan khususnya di Indonesia untuk *cyber crime* tersebut, akan tetapi pengaturan ini dapat diperoleh dengan menginterpretasikan peraturan perundang-undangan yang ada kaitannya dengan kasus ini seperti 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 serta Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.
2. Bentuk tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam transaksi layanan *mobile banking* dalam kasus *cyber crime* ini adalah bahwa pihak bank sebagai pelaku usaha sangat bertanggung jawab untuk menyampaikan permohonan maaf serta memberikan ganti rugi kepada nasabah apabila kesalahan tersebut terbukti dilakukan oleh pihak bank.

B. Saran

1. Untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah, pemerintah atau Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini sudah seharusnya membentuk suatu aturan yang dirancang dan dibuat secara khusus mengenai *mobile banking* ini. Karena semakin berkembangnya zaman, maka diperlukan peraturan yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman pada saat ini.
2. Diharapkan dimasa yang akan datang dalam Undang-Undang perbankan ataupun peraturan yang terkait dengan perbankan sudah ada ketentuan yang mengatur tentang bentuk-bentuk tanggung jawab bank yang mengkhususkan dalam transaksi menggunakan sistem transaksi elektronik *mobile banking*. Selanjutnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan pengawasan terhadap bank-bank yang melakukan layanan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Muhammad Djumhana, 2008. *Azas-Azas Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Khaerul Umam, Herry Sutanto, 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- James F, Engel, Roger D, Blackwell, 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Elyana Novira, 2023. *Hukum Perbankan Indonesia*. Depok: PT Raja Grafindo Parsada.
- A. Abdurrachman, 2014. *Ekonomi Keuangan Perbankan*, Jakarta: PT. Pradya Paramitya.
- Muhammad Djumhana, 2008. *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki, 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana
- Bachtiar, 2018, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Unpam Press.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Perubahan Tentang Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia

C. SUMBER LAIN

- Ali Murdiat, 2013. *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistim Hukum Indonesia*. Jurnal Hukum Unsrat, Vol 1, No.1. hlm. 57
- Agung Budiarto, 2021. *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*, Jurnal Privat Law, Vol 9,

No.2, hlm. 302-305

- Antika Pathak, Sunil Mishra, 2019. *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*, Jurnal Privat Law, Vol, 9 No.2, hlm. 300-308
- Sri Adrian, Dian Eriani, Faisal, 2023. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia Unit Kcp. Chik Johan*, Jurnal Ilmu Hukum Reusam, Vol 11, No.1, hlm. 12
- <http://www2.jawapos.com/baca/artikel/16366/Waspada-Pencurian-Dana-Nasabah-Banklewat-ATM-danInternet>, diunduh pada hari Kamis, 24 November 2016, pukul 15.32 WIB
- <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/04/15/113500326/Ini.Modus.Pembobolan.Rekening.Nasabah.Melalui.e-Banking>, diunduh pada hari Rabu, 19 Oktober 2016, pukul 16.05 WIB.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada ibu Elyana Novira, S.H., M.H selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan juga terhadap semua pihak yang telah membantu dan metemani penulis dalam mengerjakan skripsi.