

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan  
Tinggi Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami  
Kehilangan Dana Simpanan Melalui *Internet Banking***

Oleh:

Azkarinna Nurazizah

6051801276

Dosen Pembimbing:

Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M.



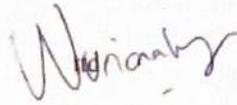
Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Mengikuti Penulisan Hukum dalam Rangka  
Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2023

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing



(Wuriannya Maria Noventy, S.H., LL.M.)



(Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas

Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Azkarinna Nurazizah

NPM : 6051801276

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG MENGALAMI KEHILANGAN DANA SIMPANAN MELALUI *INTERNET BANKING*”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 19 Desember 2022

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Azkarinna Nurazizah  
6051801276

## **ABSTRAK**

Perkembangan dunia industri teknologi informasi saat ini telah memasuki era revolusi industri 4.0 yang dikenal dengan istilah “*cyber physical system*”, pada implementasinya lebih mengutamakan sistem otomatis teknologi informasi serba digital. Dengan banyaknya manfaat yang ditawarkan dalam pengembangan produk dalam sektor perbankan dan segala kemudahan yang ditawarkan dan semakin canggih dunia teknologi baru dalam layanan perbankan yang serba digital ini. Dalam penerapan teknologi tersebut menjadi rentan terhadap aktivitas tindak kejahatan, dengan adanya berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan sehingga rawan untuk disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab, hingga maraknya tindak penipuan yang menyebabkan kerugian pada nasabah. Seringkali dalam prakteknya dalam penyelesaian sengketa dengan bank, nasabah ditempatkan di posisi yang lemah. Oleh karena itu peneliti akan menganalisis mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian berdasarkan pasal 1365 KUHPerdara mengenai perbuatan melawan hukum.

**Kata Kunci: Layanan Perbankan Digital, Perlindungan Hukum, Pertanggungjawaban Bank**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG MENGALAMI KEHILANGAN DANA SIMPANAN MELALUI *INTERNET BANKING*”** Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kerunia dan rezeki kepada penulis dan keluarga untuk dapat menempuh pendidikan dari jenjang terendah hingga saat ini kuliah, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan mendapat gelar Sarjana dari Universitas Katolik Parahyangan.
2. Kedua orang tua penulis, yang selalu mendukung dan tidak pernah berhenti untuk memberi dukungan baik moral maupun material kepada Penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Wurianalya Maria Noventy, S.H., LL.M. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan ilmu, tenaga, waktu untuk mengarahkan dan membimbing penulis hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H. selaku pembimbing dalam seminar proposal penulis serta dosen penguji pada sidang skripsi, yang telah

memberikan waktu, pikiran dan tenaga nya untuk memberikan bimbingan dan ilmunya untuk membuat penulisan hukum ini menjadi baik.

5. Ibu Theodora Pritadianing Saputri, S.H., LL.M. selaku dosen penguji dalam sidang skripsi penulis, yang telah memberikan dan masukan pada saat sidang skripsi pada tempo hari lalu sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan lebih baik lagi.
6. Deviana, Dwin selaku teman dari kecil yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan apapun hingga saat ini.
7. Tasia, Viska, Sekar, Gaby, Audrey, Jena, Emma, selaku teman-teman kuliah penulis yang telah berbagi kenangan serta menemani penulis dalam keadaan apapun yang membuat kehidupan perkuliahan penulis menjadi berwarna.
8. Seluruh dosen dan staff Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu penulis dalam bidang akademik ilmu dan ajarannya yang telah membuat saya berkembang yang menjadikan penulis berada pada titik saat ini.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam membuat skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan serta dukungannya, semoga mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Bandung, 19 Desember 2022

Penulis

Azkarinna Nurazizah

## **DAFTAR ISI**

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>I.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>I.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>10</b>
<b>I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>I.4. Metode Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>I.5. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG BANK, KEGIATAN USAHA BANK, PRINSIP-PRINSIP DALAM MENJALANI USAHA PERBANKAN, LAYANAN PERBANKAN DIGITAL, INTERNET BANKING, KEJAHATAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL .....</b>	<b>16</b>
<b>II.1. Tinjauan Umum Tentang Bank.....</b>	<b>16</b>
<b>II.2. Tinjauan Umum Tentang Kegiatan Usaha Bank.....</b>	<b>17</b>
<b>II.3. Tinjauan Umum Tentang Prinsip Hukum Perbankan .....</b>	<b>21</b>
<b>II.4. Tinjauan Umum Layanan Perbankan Digital.....</b>	<b>25</b>
<b>II.5. Internet Banking .....</b>	<b>28</b>
<b>II.6. Tinjauan Umum Kejahatan dalam Layanan Perbankan Digital. ....</b>	<b>30</b>
<b>BAB III TINJAUAN UMUM PERBUATAN MELAWAN HUKUM, PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI OTORITAS JASA KEUANGAN, PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI BANK INDONESIA .....</b>	<b>33</b>
<b>III.1. Tinjauan Umum Perbuatan Melawan Hukum .....</b>	<b>33</b>
<b>III.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Otoritas Jasa Keuangan....</b>	<b>42</b>
<b>III.3. Penyelesaian Sengketa Melalui Bank Indonesia .....</b>	<b>45</b>
<b>BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG MENGALAMI KEHILANGAN DANA SIMPANAN MELALUI INTERNET BANKING.....</b>	<b>49</b>

<b>IV.1. Analisis Terkait Pertanggungjawaban Pihak Bank Apabila Terdapat Kelalaian Dari Pihak Ketiga Yang Menyebabkan Nasabah Kehilangan Dana Dalam Rekeningnya</b>	<b>49</b>
<b>IV.2. Analisis Kewenangan Bank Indonesia Dalam Melindungi Nasabah Yang Kehilangan Dana Dalam Rekeningnya Melalui Internet Banking .....</b>	<b>63</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
<b>I. Kesimpulan .....</b>	<b>75</b>
<b>II. Saran .....</b>	<b>76</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia industri teknologi informasi saat ini telah memasuki era revolusi industri 4.0 yang dikenal dengan istilah “*cyber physical system*”, pada implementasinya lebih mengutamakan sistem otomatis teknologi informasi serba digital, sehingga meminimalisir penggunaan tenaga manusia yang berdampak akan menjadi lebih efisien dan lebih efektif.<sup>1</sup> Kini hampir semua aspek dalam kehidupan berhubungan dengan teknologi, salah satunya industri jasa keuangan yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian, termasuk juga dunia perbankan.<sup>2</sup> Terdapat juga perubahan pola konsumsi dan keinginan masyarakat, sehingga menjadi faktor pendorong bagi industri perbankan untuk selalu berinovasi untuk dapat tetap mempertahankan eksistensinya dalam era ekonomi yang serba digital ini munculnya fenomena pelaku jasa keuangan yang menawarkan inovasi baru dalam layanan jasa keuangan sehingga mempermudah masyarakatnya dalam melakukan berbagai transaksi dalam bidang Perbankan.<sup>3</sup>

Dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kepada nasabah secara pribadi menepatkan bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Dalam era digital ini mengubah pola bisnis di area perbankan masyarakat disajikan dengan kemudahan dan

---

<sup>1</sup> Anisa Indah Mutiasari, *Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital*”, Fakultas Sosial, humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta, 2020, diakses dari [https://www.google.com/search?q=kemajuan+teknologi+bidang+perbankan+jurnal&rlz=1C5CHF\\_A\\_enID845ID845&oq=kemajuan+teknologi+bidang+perbankan+jurnal&aqs=chrome..69i57.9101j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#](https://www.google.com/search?q=kemajuan+teknologi+bidang+perbankan+jurnal&rlz=1C5CHF_A_enID845ID845&oq=kemajuan+teknologi+bidang+perbankan+jurnal&aqs=chrome..69i57.9101j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#) pada tanggal 1 Desember 2021, Pukul 18.05

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Puslitbang Aptika dan IKP 2019, *Perkembangan Ekonomi Digital Di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*, Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM KOMINFO, hlm. 4.

kecepatan dalam melakukan transaksi, yang dikenal dengan layanan perbankan digital atau *Digital Banking*.<sup>4</sup> Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 12/POJK.03/2018 pada pasal 1 butir 4 dijelaskan bahwa:

“Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.”<sup>5</sup>

Layanan Perbankan Digital merupakan hasil dari perkembangan inovasi dalam sektor perbankan sehingga dapat memberikan pelayanan cepat yang dapat dilakukan tanpa mengenal batasan waktu dan tempat, karena gaya hidup masyarakat yang semakin ke sini menginginkan layanan yang serba mudah dan juga instan.<sup>6</sup> Oleh karena itu, bank di Indonesia menyajikan fitur-fitur dalam layanan perbankan berbasis digital seperti *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *SMS Banking*.<sup>7</sup> Dengan adanya fitur tersebut nasabah diberi kemudahan, nasabah dapat melakukan transaksi di mana pun, kapan pun, dan kemana pun, sehingga bank dalam memberikan pelayanan bisa lebih maksimal dan juga nasabah yang membutuhkan jasa dari bank bisa sama-sama diuntungkan.<sup>8</sup>

*Internet banking* merupakan sebuah bentuk pelayanan yang dibuat untuk nasabah sehingga dapat melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.<sup>9</sup> Dalam pengoperasiannya memanfaatkan dan berfokus pada teknologi internet sebagai media perantara antara bank dengan

---

<sup>4</sup> Artikel “*Transformasi Digital*” diakses dari [https://www.sas.com/id\\_id/insights/data-management/digital-transformation.html](https://www.sas.com/id_id/insights/data-management/digital-transformation.html) pada tanggal 14 Januari Desember 2022, Pukul 09.15

<sup>5</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK/03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Transformasi Digital Perbankan*, Diakses dari [https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20\(SHORT%20VERSION\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20(SHORT%20VERSION).pdf) pada tanggal 14 Januari Desember 2022, Pukul 09.15

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Edukasi Internet Banking*, Diakses dari <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking> pada tanggal 1 Desember 2021, Pukul 20.22

nasabah tanpa harus mendatangi kantor bank.<sup>10</sup> Dalam penggunaan *internet banking*, nasabah harus memastikan sudah terhubung dengan jaringan internet, pada saat akan melakukan transaksi melalui jaringan internet pastikan bahwa *website* yang diakses adalah *website internet banking* milik bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan *user id* dan *password* pada halaman muka atau *login*.<sup>11</sup> Setiap nasabah akan melakukan transaksi perbankan, nasabah akan diminta untuk memasukkan OTP (*one time password*) sebagai bentuk dari pengamanan yang akan diperoleh dari token milik nasabah.<sup>12</sup> Setelah transaksi telah berhasil dilakukan maka bank mengirimkan notifikasi melalui *e-mail* sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil.<sup>13</sup>

Dengan banyaknya manfaat yang ditawarkan dalam pengembangan produk dalam sektor perbankan dan segala kemudahan yang ditawarkan dan semakin canggih dunia teknologi baru dalam layanan perbankan yang serba digital ini. Dalam penerapan teknologi tersebut menjadi rentan terhadap aktivitas tindak kejahatan, dengan adanya berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan sehingga rawan untuk disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab, hingga maraknya tindak penipuan atau manipulasi data dengan tujuan untuk mendapat keuntungan secara melawan hukum.<sup>14</sup> Seperti perkara dalam putusan PN Jakarta Barat Nomor 994/Pid.B/2020/PN.Jkt.Brt, Pegik dan Erwin mendapatkan sebuah data yang diperoleh melalui Sistem Layanan Informasi OJK berisikan NIK KTP, alamat lengkap, alamat tempat kerja, terdaftar di bank apa saja, jumlah limit kartu kredit dan nomor *handphone* milik korban yaitu Ilham Bintang. Erwin menghubungi Teti untuk minta dibuatkan KTP Palsu atas nama Ilham

---

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Kukul Dwi Kurniawan, *Kejahatan Dunia Maya pada Sektor Perbankan di Indonesia: Analisa Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, 2021, diakses dari <https://journal.lldikti9.id/plenojure/article/view/590/460> pada tanggal 1 Desember 2021, Pukul 21.10

Bintang, lalu untuk keperluan transaksi menggunakan *internet banking* maka Teti mendatangi gerai Indosat untuk minta dibuatkan *simcard* baru dengan alasan *simcard* yang lama hilang. Setelah *simcard* yang baru berhasil dibuat, Teti melapor kepada Erwin, sehingga Erwin dapat menggunakan nomor yang baru tersebut untuk keperluan transaksi sehingga SMS yang masuk ke dalam *simcard* milik Ilham Bintang dapat dikuasai oleh Erwin, termasuk data OTP. Lalu Erwin melakukan belanja *online* menggunakan kartu kredit BNI Ilham Bintang berupa *voucher* emas dengan total senilai Rp85.000.000,- (delapan puluh lima juta rupiah) dan dijual kembali di aplikasi Pluang senilai Rp83.000.000,- (delapan puluh tiga juta rupiah). Selanjutnya Erwin juga mengunduh aplikasi *M-Banking* Bank Commonwealth milik Ilham Bintang dan memasukan *user ID* dan *Password* yang ditemukan di email Yahoo milik Ilham Bintang, lalu Erwin mengganti *password M-Banking* dengan tujuan agar Ilham Bintang tidak dapat mengakses *M-Banking* miliknya yang sudah dikuasai oleh Erwin tersebut, lalu Erwin memindahkan sejumlah uang yang ada di tabungan sebanyak kurang lebih Rp255.124.666,- (dua ratus lima puluh lima juta seratus dua puluh empat ribu enam ratus enam puluh enam rupiah) dan deposito sebesar Rp800.000.000,- (delapan ratus juta rupiah).<sup>15</sup>

Kasus lainnya adalah pada putusan PN Jakarta Selatan Nomor 92/Pdt.G/2015/PN.Jkt.Sel antara Tuan Tjho Winarto melawan PT Bank Permata cabang Panglima Polim, PT Bank Permata dengan turut tergugat PT Grapari Telkomsel. Pada bulan November 2013 Tuan Tjho Winarto ditawarkan oleh Zuhendri selaku *Relationship Manager* Bank Permata menjadi nasabah prioritas Bank Permata, salah satu persyaratan untuk pembukaan rekening prioritas harus menyetorkan minimal Rp1.030.000.000,- (satu miliar tiga puluh juta rupiah), setelah semua persyaratan telah dipenuhi, maka Tuan Tjho Winarto mendapatkan fasilitas

---

<sup>15</sup> Putusan PN Jakarta Barat Nomor 994/Pid.B/2020/PN.Jkt.Brt , diakses dari [https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/download\\_file/568a8f4896225ae313a770e70936a8b7/zip/zaeb33deb776c3bea4a4323130383431](https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/download_file/568a8f4896225ae313a770e70936a8b7/zip/zaeb33deb776c3bea4a4323130383431)

*internet banking* yakni Permata Net, sehingga dapat melakukan transaksi *internet banking* untuk digunakan sebagai keperluan transaksi keuangan sehari-hari dengan menggunakan telepon genggam sebagai SMS Token. Tuan Tjho Winarto juga ditawarkan untuk membuka fasilitas kartu kredit platinum yaitu Permata Black Card, untuk itu Tuan Tjho Winarto diminta untuk menjawab sejumlah pertanyaan untuk keperluan verifikasi. Pada tanggal 29 Agustus 2014, ketika Tuan Tjho Winarto sedang melakukan perjalanan dinas ke Papua Barat, Zulhendri menelpon rumah Tuan Tjho Winarto (melalui Eka Nurbaeti) untuk menginformasikan bahwa terdapat 6 kali perintah transfer. Pada 3 September 2014 Tuan Tjho Winarto kembali ke Jakarta dan mendatangi Bank Permata Cabang Menara Batavia untuk mencari informasi mengenai pembobolan rekening yang dialaminya melalui *internet banking*. Pada awalnya terdapat permintaan seseorang yang mendatangi Grapari Tellkonsel untuk meminta pemblokiran dan penggantian nomor *handphone* atas nama Tuan Tjho Winarto yang diberitakan hilang dengan menggunakan surat kuasa palsu untuk mendapatkan *simcard* baru, yang pada kenyataannya Tuan Tjho Winarto tidak kehilangan *simcard*nya dan tidak pernah memberi surat kuasa apapun untuk penggantian kartu. Setelah pelaku menguasai *simcard* Tuan Tjho Winarto, ia melakukan penggantian *password internet banking*, lalu pelaku tersebut menarik uang Tuan Tjho Winarto dengan total uang sejumlah Rp245.000.000,00 (dua ratus empat puluh lima juta rupiah).<sup>16</sup>

Berdasarkan pasal 1365 KUHPerdara, "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut." Dalam hal ini nasabah harus membuktikan adanya unsur-unsur yang terdapat dalam pasal tersebut, unsur yang pertama ialah adanya perbuatan melawan hukum, perbuatan yang melanggar hukum

---

<sup>16</sup> Putusan PN Jakarta Selatan Nomor 92/Pdt.G/2015/PN.Jkt.Sel, diakses dari <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/eb076ff1fc5e373024762a1252871158.html>

atau undang-undang yang berlaku, perbuatan yang melanggar suatu hak orang lain yang dijamin oleh hukum, perbuatan yang berlawanan dengan kewajiban hukum yang dimiliki oleh pelaku tersebut, perbuatan yang berlawanan dengan kesusilaan, perbuatan yang berlawanan dengan sikap baik yang berlaku dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain.<sup>17</sup> Unsur yang kedua yakni adanya kesalahan/kelalaian, yang diartikan sebagai kesalahan oleh hukum dalam perbuatan melawan hukum ini mencangkup baik kesalahan dalam arti “kesalahan hukum” maupun “kesalahan sosial”, hukum mengartikan kesalahan sebagai suatu kegagalan seseorang untuk memiliki sikap yang ideal, yakni sikap yang sesuai dengan khalayak umum, atau disebut juga dengan standar “manusia yang normal dan wajar”.<sup>18</sup> Unsur yang ketiga ialah adanya kerugian yang dialami oleh konsumen, berbeda dengan kerugian yang disebabkan karena wanprestasi yang hanya mengenai kerugian materil, kerugian karena perbuatan melawan hukum ini selain kerugian materil, yurisprudensi juga mengakui konsep kerugian immateril, yang juga akan dinilai dengan uang<sup>19</sup> unsur yang keempat ialah adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum, hubungan ini menyangkut pada kerugian yang dialami oleh korban merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku.<sup>20</sup> Apabila dikaitkan dengan kasus di atas mengenai kasus kehilangan dana dalam rekening nasabah dan terdapat pihak selain bank yang juga lalai, maka siapakah yang dinyatakan telah melakukan perbuatan melawan hukum. Mengenai hal tersebut akan dijawab dalam penulisan ini.

Terdapat beberapa undang-undang yang mengatur mengenai perbankan yaitu yang pertama undang-undang yang mengatur mengenai Bank Sentral, mula-mula diatur dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun

---

<sup>17</sup> Indah Sari, *Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata*, Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, 2020. Diakses dari <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/download/651/622> pada tanggal 22 April, Pukul 13.45

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

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

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

1968 tentang Bank Sentral yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sedangkan yang kedua ialah Undang-Undang Perbankan, mula-mula diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.<sup>21</sup> Berdasarkan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan diatur juga dalam Pasal 24 Undang-Undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, menyebutkan bahwa “Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia” sehingga dapat dikatakan bahwa peran serta fungsi Bank Indonesia tersebut ialah sebagai pengawas perbankan di Indonesia.<sup>22</sup> Dalam mendukung upaya meningkatkan keamanan dalam menjaga kepercayaan nasabah, Bank Indonesia turut mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, sehubungan dengan hal tersebut maka:

“Bank Indonesia melakukan penguatan terhadap 4 (empat) fungsi untuk terciptanya kegiatan Perlindungan Konsumen menjadi lebih efektif, yaitu fungsi pengaturan dan kebijakan, pengawasan, penanganan pengaduan, serta edukasi dan literasi, serta didukung dengan kerja sama nasional maupun internasional. Penguatan Perlindungan Konsumen yang dilakukan Bank Indonesia diharapkan dapat menyeimbangkan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, terutama Konsumen yang kurang berdaya, menjawab tantangan dan perkembangan inovasi finansial serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan.”<sup>23</sup>

Mengenai penyelenggaraan sistem pengaturan dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan dalam sektor jasa keuangan yang salah satunya ialah perbankan, terdapat lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Secara lengkap dijelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan merupakan

---

<sup>21</sup>Mutiara Hikmah, Fungsi Bank Indonesia Sebagai Pengawas Perbankan di Indonesia, 2020 <https://berkas.dpr.go.id/sipinter/files/sipinter--675-20200730094644.pdf> pada tanggal 8 April, Pukul 17.00

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> Latar Belakang Peraturan Bank Indonesia No 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Diakses dari [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI\\_222020.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI_222020.aspx) pada tanggal 10 Maret 2022, Pukul 20.19

lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, memiliki fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tersebut.<sup>24</sup> Berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa:

“OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan: a. terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel; b. mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan c. serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.”

Demi mencapai visi dan misi yang dimilikinya, OJK mempunyai delapan strategi utama, salah satunya yakni untuk membangun sistem perlindungan konsumen keuangan yang terintegrasi serta melakukan edukasi dan sosialisasi yang besar serta menyeluruh.<sup>25</sup> Strategi ini diperlukan untuk membuat bentuk-bentuk perlindungan konsumen yang efektif dan kuat sesuai dengan visi misi dari OJK, sehingga selaras dengan kegiatan edukasi dan sosialisasi akan menghasilkan level *playing field* yang sama antara lembaga jasa keuangan dengan konsumen keuangan.<sup>26</sup> Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa “Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.” Hal tersebut berkaitan dengan perlindungan konsumen, sehingga nasabah yang merasa dapat mengajukan pengaduan kepada OJK atas suatu pelanggaran. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, pasal 2 menyatakan bahwa:

“Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip: a. transparansi; b. perlakuan yang adil; c. keandalan; d. kerahasiaan dan keamanan

---

<sup>24</sup> Otoritas Jasa Keuangan, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/pages/faq-otoritas-jasa-keuangan.aspx> pada tanggal 22 April, Pukul 16.05

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> *Ibid.*

data/informasi Konsumen; dan e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.”

Terdapat penelitian terdahulu yang sudah dilakukan mengenai topik ini yakni skripsi berjudul “Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*.” Ditulis oleh Rivka Rotua Natasya pada tahun 2017.<sup>27</sup> Perbedaan skripsi tersebut dengan penelitian ini ialah dalam skripsi tersebut analisis mengenai nasabah yang kehilangan dana di tabungannya hanya fokus meneliti pada hubungan antara nasabah dengan bank saja, sedangkan dalam penelitian ini terdapat juga kelalaian yang disebabkan oleh pihak ketiga, sehingga pertanggungjawaban dari bank perlu dianalisis apakah bank juga masih wajib untuk memberikan pertanggungjawaban. Skripsi tersebut juga menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu melakukan penelitian hukum kepustakaan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.<sup>28</sup> Selain itu penelitian terdahulu dilakukan pada 2017, pada penelitian ini dibuat tahun 2022 sehingga kini sudah banyak peraturan-peraturan baru yang dikeluarkan dalam sektor keuangan dan perbankan.

Berdasarkan uraian kasus-kasus di atas, layanan *internet banking* yang memberi kemudahan pada penggunanya memiliki risiko modus kejahatan konvensional melalui internet, sehingga diperlukan peningkatan keamanan serta upaya penanganan yang baru sejalan dengan berkembangnya teknologi. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis dalam hal ini apakah bank wajib memberikan pertanggungjawaban terhadap kasus kehilangan sejumlah dana dalam rekening yang dialami oleh nasabahnya apabila terdapat juga kelalaian yang

---

<sup>27</sup> Natasya, Rivka Rotua, 2017, Tinjauan yuridis tanggung jawab bank terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui layanan electronic banking (e-banking), diakses dari <https://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/4893> pada tanggal 10 Maret 2022, Pukul 21.00

<sup>28</sup> *Ibid.*

disebabkan pihak lain dari sisi Hukum Perbankan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan prinsip-prinsip dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Dalam sektor perbankan terdapat beberapa lembaga yang memiliki wewenang untuk penyelesaian sengketa di dalamnya, sehingga akan dilakukan analisis mengenai lembaga mana yang lebih tepat untuk menyelesaikan kasus kehilangan sejumlah dana dalam rekening yang dialami oleh nasabahnya apabila terdapat juga kelalaian yang disebabkan pihak lain.

### **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah pihak Bank tetap harus memberikan pertanggungjawaban apabila terdapat kelalaian dari pihak ketiga yang menyebabkan nasabah kehilangan dana dalam rekeningnya?
2. Apakah Bank Indonesia memiliki kewenangan untuk melindungi nasabah yang kehilangan dana dalam rekeningnya melalui *Internet Banking*?

### **I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini antara lain:

#### **a. Tujuan Penelitian**

- 1) Menganalisis mengenai pertanggungjawaban bank kepada nasabah yang mengalami kehilangan dana dalam rekeningnya apabila terdapat kelalaian dari pihak lain.
- 2) Menganalisis mengenai kewenangan Bank Indonesia dalam penyelesaian kasus nasabah yang kehilangan dana dalam rekeningnya.

#### **b. Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan referensi serta menambah kepustakaan dalam bidang perbankan, khususnya dalam mengenai pertanggungjawaban bagi nasabah perbankan yang mengalami kehilangan dana dalam rekeningnya apabila terdapat kelalaian dari pihak lain.

## 2) Manfaat Praktis

### a) Bagi nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman kepada nasabah mengenai hak-hak yang dimilikinya serta upaya hukum yang dapat dilakukan untuk pemenuhan haknya.

### b) Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman untuk Bank yang menyediakan Layanan Perbankan Digital dalam rangka meningkatkan perlindungan serta memenuhi kewajiban kepada nasabahnya.

## **I.4. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini ialah metode yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder.<sup>29</sup> Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif mengenai persoalan menyangkut perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kehilangan dana dalam rekeningnya melalui suatu layanan perbankan digital disebabkan terdapat pihak selain bank yang lalai. Dengan melakukan pengkajian dari buku-buku, jurnal, maupun peraturan perundang-undangan secara faktual agar bisa diterapkan pada permasalahan hukum yang akan dikaji, bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah

---

<sup>29</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudi, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 13.

yang telah dirugikan. Dengan kata lain objek dari penelitian ini merupakan tanggung jawab yang akan didapatkan oleh nasabah yang dirugikan atas hilangnya dana dalam rekening. Sehingga penelitian ini digunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk mengurutkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data dengan cara menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya.<sup>30</sup> Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer ialah bahan hukum yang mencakup peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan.<sup>31</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bahan hukum primer, antara lain:

- a) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- b) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik.
- c) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- d) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK/03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
- e) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
- f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK/03/2021 tentang Bank Umum.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer, sehingga analisis yang dilakukan

---

<sup>30</sup> Achmadi, A., dan Narbuko, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2015) Hlm 55

<sup>31</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011). Hlm 47

menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum sekunder antara lain:

- a) Penjelasan dari peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai bahan hukum primer.
- b) Buku-buku bacaan yang menjelaskan mengenai perbankan.
- c) Hasil penelitian.
- d) Pendapat ahli yang kompeten.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum pelengkap yang sifatnya memberi petunjuk dan penjelasan atas penjelasan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia, dan sebagainya.<sup>33</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung, dapat berupa seperti buku, jurnal, arsip atau dengan menggunakan studi dokumen atau studi kepustakaan dari bahan-bahan pustaka.<sup>34</sup>

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumen atau studi kepustakaan dari bahan-bahan pustaka dengan membaca dan menganalisis ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan.

## 4. Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan melalui pendekatan normatif kualitatif, yaitu dengan mengadakan pengamatan data-

---

<sup>32</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudi, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003) hlm. 23

<sup>33</sup> *Ibid* hlm 54.

<sup>34</sup> *Ibid* hlm. 13.

data yang diperoleh dan menghubungkan tiap-tiap data yang diperoleh tersebut dengan ketentuan-ketentuan maupun asas-asas hukum yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dengan logika induktif.<sup>35</sup>

## **I.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini diawali dengan latar belakang yang menjadi alasan mengapa penulis melakukan penelitian terhadap materi yang akan dibahas ini. Pembahasan dimulai dari bagaimana perkembangan dalam bidang teknologi pada masa ini yang selanjutnya membahas mengenai pengaruhnya terhadap dunia perbankan hingga kasus yang terjadi dalam layanan perbankan digital, serta lembaga-lembaga negara yang berwenang dalam penyelesaian kasus sektor perbankan.

### **BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERBANKAN DIGITAL**

Di dalam bab 2 ini akan dibahas mengenai pengertian Era Digital, Layanan Perbankan Digital meliputi *Internet Banking*, bentuk kejahatan Layanan Perbankan Digital.

### **BAB III TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK**

Dalam bab ini akan diuraikan analisis mengenai perlindungan hukum bagi nasabah dalam kegiatan perbankan, mengenai perbuatan melawan hukum dalam kegiatan perbankan, kemudian mengenai penyelesaian sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia.

---

<sup>35</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 10

#### **BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG MENGALAMI KEHILANGAN DANA SIMPANAN MELALUI *INTERNET BANKING***

Dalam bab ini membahas mengenai penelitian yang dilakukan penulis atas perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kehilangan dana dalam rekeningnya apabila terdapat kelalaian dari pihak lain.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.