

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 2193/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/IV/2022

**Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank yang Kehilangan
Uang dalam Rekening Tabungan Akibat Penipuan oleh Pihak
Luar Bank melalui Layanan Perbankan Digital**

OLEH

SONIA INDIRA MUTIHA

NPM : 6051901110

PEMBIMBING

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



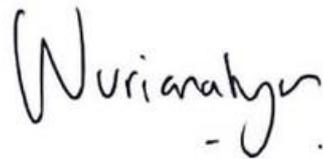
Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2023

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



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

Dekan,



(Dr. iur. Liona Nanang 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 : Sonia Indira Mutiha

NPM : 6051901110

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

“Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Kehilangan Uang dalam Rekening Tabungan Akibat Penipuan Oleh Pihak Luar Bank Melalui Layanan Perbankan Digital”

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, 13 Juni 2023

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum


()

Sonia Indira Mutiha

6051901110

ABSTRAK

Layanan perbankan digital merupakan salah satu produk hasil digitalisasi perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraannya yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi pada layanan perbankan. Akan tetapi, bank dalam menyelenggarakan layanan secara digital tentu saja tidak terlepas dari berbagai macam risiko yang mengancam, salah satunya adalah kejahatan berupa penipuan melalui layanan perbankan digital yang mengakibatkan kerugian nasabah berupa hilangnya uang dalam rekening tabungan. Dengan demikian, tulisan ini hendak menelaah dan meneliti implementasi dari perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian beserta dengan tindakan hukum yang dapat diambil nasabah, khususnya akibat penipuan pihak eksternal melalui layanan perbankan digital, baik akibat kelalaian dari pihak bank maupun kelalaian dari pihak nasabah itu sendiri. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode yuridis normatif yang merupakan penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya pada sektor perbankan sebagai upaya optimalisasi perlindungan terhadap nasabah sebagai korban, dimana nasabah selaku konsumen bank berhak atas perlindungan hukum berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan perjanjian antara nasabah dengan bank. Selain itu, nasabah berhak untuk melakukan tindakan hukum diantaranya mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum baik pada pihak bank maupun pada pihak pelaku penipuan.

Kata kunci: layanan perbankan digital, penipuan pihak eksternal, perlindungan nasabah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya yang telah dilimpahkan pada penulis serta kehendak-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang telah dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank yang Kehilangan Uang dalam Rekening Tabungan Akibat Penipuan oleh Pihak Luar Bank melalui Layanan Perbankan Digital”**, yang diajukan dalam rangka memenuhi salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan studi strata satu (S-1) Program Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Penelitian ini Penulis lakukan dengan harapan agar kondisi hukum di Indonesia dapat ditingkatkan, terutama pada sektor jasa keuangan. Semoga skripsi yang telah Penulis susun dapat bermanfaat dan berkontribusi untuk ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka Penulis memohon atas kritik dan saran yang membangun.

Penulis telah berusaha untuk mempersembahkan yang terbaik dalam tulisan berupa skripsi ini, namun Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat selesai apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak yang turut berkontribusi dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. **Poltak Sitanggang dan Yessy Dwi Antini**, selaku orang tua Penulis yang senantiasa memberikan hal-hal baik di kehidupan di Penulis, terima kasih atas doa, motivasi, kontribusi, dan segala dukungan bagi Penulis sejak Penulis lahir di dunia.
2. **Golda Christy Natalie Sitanggang**, selaku adik dari Penulis, terima kasih atas doa dan dukungan bagi Penulis.
3. **Ibu Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M.**, selaku dosen pembimbing seminar dan penulisan hukum Penulis, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu, kesabaran, perhatian, arahan, bimbingan, saran, nasihat, serta waktu yang telah diberikan pada Penulis dalam penyelesaian skripsi.

4. **Bapak Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H.**, selaku dosen wali Penulis selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan dan dosen penguji seminar proposal Penulis, terima kasih atas kritik, saran, dan masukan yang berguna bagi Penulis dalam penulisan skripsi.
5. **Ibu Chrisse Calcaria Brahmana S.H., M.Kn.**, selaku dosen penguji seminar proposal Penulis, terima kasih atas kritik, saran, dan masukan yang berguna bagi Penulis dalam penulisan skripsi.
6. **Bapak Dr. Iur Liona Nanang Supriatna, S.H., M. Hum.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
7. **Bapak Wan Nuzul Fachri**, selaku Deputy Direktur Manajemen Strategis, Edukasi dan Perlindungan Konsumen, dan Kemitraan Pemerintah Daerah OJK Regional 5, terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengetahuan bagi Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. **Keluarga Besar Opung Aldo Sitanggang**, selaku keluarga besar Penulis, terima kasih telah selalu memberikan dukungan, mengirimkan doa, serta memberikan nasihat dan saran yang berarti bagi Penulis.
9. **Sri Asmijati**, selaku nenek dari Penulis, terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan bagi Penulis.
10. **Grup Bimbingan (Vanya Adnyana dan Rani Sihombing)**, selaku teman seperjuangan sejak penyusunan seminar proposal hingga penyusunan skripsi, terima kasih atas dukungan, bantuan, dan hiburan yang telah diberikan pada Penulis.
11. **Pingkan Vita, Sesilia Natania, Desca Permata, Daveney Isabelle, Helen Priskila, Salma Namira, Chelsey Tampubolon, dan Lintang Kinanti**, selaku teman baik Penulis selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih telah menjadi teman yang baik, tempat berkeluh kesah, teman bertukar pikiran, serta menemani hari-hari Penulis selama berkuliah di Kota Bandung.
12. **Dinda Dwiyanandara Siagian.**, selaku sahabat Penulis, terima kasih atas segala dukungan, kesabaran, hiburan, serta bantuan yang diberikan pada Penulis terutama dalam penulisan ini.

13. **Angel Wijaya, Jacqueline Lo, dan Michelle Lim**, selaku teman baik Penulis sejak SMA, terima kasih telah memberikan dukungan dan hiburan bagi Penulis hingga saat ini.

Bandung, Juni 2023

Penulis,

Sonia Indira Mutiha

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Manfaat Penelitian	8
1.4. Metode Penelitian	9
1.4.1. Metode Pendekatan	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Pengolahan Data.....	11
1.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
TINJAUAN MENGENAI LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DAN MANAJEMEN RISIKO PERBANKAN	13
2.1. Tinjauan Mengenai Bank	13
2.1.1. Pengertian Bank.....	13
2.1.2. Jenis Bank berdasarkan UU Perbankan.....	14
2.1.3. Asas dan Prinsip Hukum Perbankan	16
2.1.4. Pengertian, Fungsi, dan Tujuan Bank Umum	18
2.1.5. Kegiatan Usaha Bank Umum	20
2.1.6. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Hubungan Hukum Antara Nasabah dengan Bank	22

2.2.	Tinjauan Mengenai Layanan Perbankan Digital.....	26
2.2.1.	Layanan Perbankan Elektronik.....	26
2.2.2.	Layanan Perbankan Digital	29
2.3.	Tinjauan Mengenai Manajemen Risiko	40
2.3.1.	Pengertian Manajemen Risiko.....	40
2.3.2.	Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.....	41
2.3.3.	Manajemen Risiko Bank dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital	44
BAB III.....		46
	TINJAUAN MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK, PENIPUAN, DAN PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR PERBANKAN BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	46
3.1.	Tinjauan Mengenai Perlindungan Hukum Nasabah Bank.....	46
3.1.1.	Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan)	46
3.1.2.	Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.....	48
3.1.3.	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan....	50
3.2.	Tinjauan Mengenai Penipuan	56
3.3.	Tinjauan Mengenai Hukum Perikatan Terkait Perjanjian Antara Nasabah dengan Bank.....	57
3.3.1.	Perjanjian	57
3.3.2.	Hubungan Nasabah dengan Bank dalam Perjanjian.....	59
3.3.3.	Wanprestasi	60
3.3.4.	Perbuatan Melawan Hukum	63
3.4.	Tinjauan Mengenai Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan	66
BAB IV		70

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK YANG KEHILANGAN UANG DALAM REKENING TABUNGAN AKIBAT PENIPUAN OLEH PIHAK LUAR BANK MELALUI LAYANAN PERBANKAN DIGITAL	70
4.1. Analisis Perlindungan Hukum Nasabah Apabila Bank Gagal dalam Menjalankan Manajemen Risiko Yang Baik Sehingga Terjadi Penipuan Oleh Pihak Luar Bank Melalui Layanan Digital Bank dan Merugikan Nasaba	71
4.2. Analisis Tindakan Hukum yang Dapat Diambil oleh Nasabah Apabila Bank Telah Menjalankan Manajemen Risiko dengan Baik Namun Pihak Nasabah yang Ditipu Oleh Pihak Ketiga	80
BAB V.....	87
PENUTUP.....	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Revolusi industri merupakan suatu perubahan yang terjadi secara cepat dan sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Pada saat ini, perkembangan zaman telah membawa kita pada fase revolusi industri gelombang ke-4, atau lebih dikenal dengan sebutan revolusi industri 4.0 yang mempengaruhi kegiatan manusia dalam berbagai bidang. Di antaranya bidang ekonomi, sosial, politik, dan terutama dalam bidang teknologi. Revolusi industri 4.0 sendiri lebih berpusat pada penerapan teknologi modern, seperti sistem jaringan terintegrasi (*integrated network*), sistem komputer yang mampu mengadopsi intelegensi manusia (*artificial intelligence*), teknologi yang dapat menghubungkan instrumen secara virtual (*internet of things*), teknologi fiber (*fiber technology*), dan masih banyak lagi.¹ Pada dasarnya, industri 4.0 merupakan fenomena penggabungan teknologi *cyber* dengan teknologi otomatisasi yang pengaplikasiannya ditujukan untuk menambah efektivitas dan kemudahan pada masa kini yang serba instan. Salah satu pengaruh industri 4.0 adalah lahirnya *digital banking* sebagai sebuah inovasi dalam dunia perbankan. *Digital banking* menawarkan kemudahan bagi nasabahnya dengan efisiensi berbagai transaksi yang biasanya dilakukan pada bank konvensional melalui cara digital atau digitalisasi layanan perbankan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun melalui sarana elektronik.²

Secara singkat, layanan perbankan digital berdasarkan Pasal 1 angka 4 POJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, merupakan layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan

¹ Murti Ningsih, “Pengaruh Perkembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Dunia Teknologi di Indonesia”, PENGARUH PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0 ...<https://osf.io> > pswmu > download diakses pada tanggal 12 Agustus 2022, Pukul 21.39 WIB

² Kemenkeu RI Ditjen Perbendaharaan, “ODADING Seri Keuangan Digital Part III: Digital Banking”, <https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/pkn/id/odading/2919-digital-banking.html> diakses pada tanggal 13 Agustus 2022, Pukul 23.43 WIB

kebutuhan dimana dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Pada umumnya layanan digital perbankan ini sama dengan yang biasanya ada pada layanan konvensional bank. Perbedaannya dengan layanan konvensional adalah *digital banking* mengakomodir layanan nasabah melalui penggunaan aplikasi sehingga tidak mengandalkan kantor fisik layaknya bank konvensional pada umumnya. Dengan begitu, nasabah mendapatkan kemudahan transaksi yang dapat dilakukan dengan cepat kapanpun dan dimanapun.³

Pada masa kini, perkembangan *digital banking* kian meningkat yang dibuktikan dengan semakin banyak bank yang membuka layanan perbankan digital seperti pada *BCA Mobile* dari BCA, *BRI Mobile* (BRImo) dari BRI, *Livin* (Mandiri Online) dari Bank Mandiri, *BNI Mobile Banking* dari BNI, *Muamalat Mobile* dari Bank Muamalat, dan lain-lain.⁴ Selain layanan perbankan digital, bank di Indonesia juga sudah mulai melakukan peralihan ke layanan digital. Beberapa contoh produk bank digital di Indonesia yang ada saat ini yaitu *Jenius* dari BTPN, *blu* dari BCA, *Digibank* dari DBS, *Seabank*, *Bank Jago*, dan masih banyak lagi.⁵ Bertambah banyaknya *digital banking* di Indonesia juga didorong oleh Pandemi Covid-19 yang melahirkan kebijakan pemerintah berupa Protokol Kesehatan yang harus ditaati dan diterapkan oleh masyarakat dalam rangka upaya pemutusan rantai Covid-19, yang diantaranya merupakan pembatasan mobilitas dan himbauan untuk menjauhi kerumunan.⁶ Melalui hal tersebut, masyarakat menjadi memiliki keterbatasan untuk melakukan kegiatan dengan bepergian keluar rumah, seperti kegiatan untuk melakukan transaksi tatap muka ke kantor cabang bank konvensional.

Bank Indonesia sebagai bank sentral juga sedang menerapkan digitalisasi sistem pembayaran dalam rangka pemulihan sistem ekonomi di

³ *Ibid*

⁴ Listiorini, “Kumpulan Aplikasi Mobile Banking Terbaik di Indonesia”, <https://carisinyal.com/aplikasi-m-banking/2/> diakses pada tanggal 27 Februari 2023, Pukul 21.25 WIB

⁵ *Ibid*

⁶ Nurul Aeni (2021). “Pandemi COVID-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, dan Sosial”. Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK. Vol 17/No. 1/Juni 2021. Hlm 18.

Indonesia. Hal ini juga berpengaruh pada dunia perbankan, dimana Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menyarankan bank untuk segera bertransformasi ke layanan digital karena nasabah sudah menginginkan transaksi perbankan yang lebih mudah melalui teknologi masa kini.⁷ Terciptanya *digital banking* merupakan suatu perwujudan dari perkembangan dunia perbankan di Indonesia. *Digital banking* menawarkan berbagai kemudahan dengan layanan dan produk yang ditawarkan, namun dibalik kemudahan transaksi melalui *digital banking* juga terdapat potensi risiko yang perlu diperhatikan karena dalam menjalankan kegiatan usahanya, tentu saja bank memiliki risiko macam-macam yang mungkin saja terjadi sehingga bank harus mengenali dan memahami macam-macam risiko yang mungkin timbul terutama dalam pelaksanaan layanan digital perbankan.⁸

Akhir-akhir ini tidak jarang terjadi kasus dalam dunia perbankan digital baik yang melibatkan pihak internal maupun pihak eksternal bank. Seperti kasus yang terjadi pada Mei 2022 yaitu pada nasabah Bank X yang menjadi korban pembobolan akun *digital banking* dimana pada kasus tersebut, pelaku mengatasnamakan Bank X melalui pesan singkat atau yang biasa disebut dengan *Short Message Service* (SMS) ke nomor ponsel korban. Melalui SMS tersebut, pelaku melampirkan tautan dan mengatakan adanya pembaharuan biaya transaksi yang harus diakses korban melalui tautan yang dikirimnya.⁹ Setelah menerima pesan tersebut, korban membuka tautan yang diterima melalui pesan SMS tanpa memperhatikan nomor pengirim pesan tersebut.¹⁰ Setelah korban membuka tautan tersebut, korban seakan-akan diharuskan untuk *log in* ke akun digital milik korban yang kemudian informasi pribadi dari akun milik korban dapat diketahui pelaku yang

⁷ Monica Wareza, "Aturan Bank Digital Kelar Semester I, OJK Warning Risiko Ini!", <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210411211432-17-236982/aturan-bank-digital-kelar-semester-i-ojk-warning-risiko-ini> diakses pada tanggal 15 Agustus 2022, Pukul 19.01 WIB

⁸ Hermansyah (2008), *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group, hal. 9.

⁹ Khulafa Pinta, "Jangan Asal Klik Link di HP, Cewek Ini Menangis Sehari Rekening Banknya Dibobol", <https://www.merdeka.com/trending/jangan-asal-klik-link-di-hp-cewek-ini-menangis-sehari-rekening-banknya-dibobol.html> diakses pada tanggal 30 Oktober 2022, Pukul 02.13 WIB

¹⁰ *Ibid*

kemudian dapat mengakses akun digital dari rekening korban tersebut dan mengambil sejumlah uang yang ada dalam tabungan korban.¹¹

Kasus di atas terjadi dengan cara pelaku melakukan penipuan pada korban dan pada akhirnya informasi berupa data pribadi dapat diketahui oleh pelaku dan disalahgunakan. Penipuan yang dilakukan oleh pelaku berupa serangkaian kebohongan yang diciptakan dalam rangka mengeksploitasi nasabah. Pelaku menciptakan situasi belaka dimana seolah-olah adanya urgensi yang perlu tindak lanjut oleh nasabah. Dengan demikian, nasabah merasa perlu untuk melakukan sesuatu dalam situasi tersebut. Kemudian berdasarkan tindakan nasabah tersebut, pelaku dapat memperoleh informasi atau data pribadi yang dapat digunakan untuk mengeksploitasi nasabah yaitu mengambil sejumlah uang dalam rekening nasabah.

Kasus seperti yang telah dipaparkan di atas hingga saat ini masih kerap terjadi dengan modus penipuan yang mirip bahkan serupa, namun penyelesaian pada kasus-kasus tersebut belum memuaskan bagi nasabah. Salah satunya yang terjadi juga pada nasabah bank sama yang mengalami kasus serupa mengaku bahwa lebih dari satu bulan sejak kasus hilangnya uang miliknya tersebut, nasabah selaku korban beranggapan bahwa pihak bank terkesan lepas tanggung jawab dan tak kunjung mengembalikan dana yang dicuri lewat layanan digital perbankan milik bank.¹² Pihak bank mengklaim bahwa atas kejadian tersebut tidak dapat dilakukan pengembalian atau penggantian dana nasabah yang telah hilang karena kejadian berdasarkan manipulasi pihak luar tersebut dianggap transaksi yang sah akibat pelaku dapat memasukkan data-data pribadi melalui aplikasi *internet banking* dengan tepat.¹³ Transaksi oleh orang lain yang menyalahgunakan data pribadi seperti kode pin, nama ibu kandung, atau *One Time Password* (OTP)

¹¹ *Ibid*

¹² Tamura, “Uang Rp 200 Juta Milik Nasabah BRI Tumpaan Raib, Dicuri Lewat Aplikasi BRImo”, <https://kumparan.com/manadobacirita/uang-rp-200-juta-milik-nasabah-bri-tumpaan-raib-dicuri-lewat-aplikasi-brimo-1yoP4dRO5AH/full> diakses pada tanggal 18 Desember 2022, Pukul 18.57 WIB

¹³ Mutia Fauzia, “Uang Nasabah Hilang Rp 128 Juta, Bank Mandiri: Transaksi Sah Tak Bisa Diganti”, <https://amp.kompas.com/money/read/2021/05/22/154535026/uang-nasabah-hilang-rp-128-juta-bank-mandiri-transaksi-sah-tak-bisa-diganti> diakses pada tanggal 27 November 2022, Pukul 17.53 WIB

dianggap menjadi tanggung jawab penuh pemilik tabungan. Dengan demikian, nasabah mengalami ketidakjelasan dalam penyelesaian kasus yang dialaminya.¹⁴

Nasabah selaku korban tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak bank dan juga tidak mendapatkan kejelasan bagi pertanggungjawaban hukumnya. Berdasarkan kasus yang terjadi, pihak bank berempati atas hal tersebut, namun demikian bank hanya akan melakukan penggantian kerugian kepada nasabah apabila kelalaian diakibatkan oleh sistem perbankan.¹⁵ Berdasarkan Pasal 21 POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, bank wajib menerapkan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna layanan digital bank dimana bank wajib melakukan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa dan mematuhi ketentuan perlindungan konsumen. Maka dari itu, apabila bank tidak dapat menyelesaikan kasus yang dialami oleh nasabah, nasabah dapat mengajukan gugatan pada pihak bank untuk mendapatkan penyelesaian atas masalah dan kerugian yang dialami. Gugatan ganti rugi yang dapat diajukan berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) antara lain gugatan atas dasar Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHP atau gugatan atas dasar Wanprestasi berdasarkan Pasal 1238 KUHP.

Kasus yang telah dipaparkan menunjukkan salah satu risiko layanan digital perbankan, yaitu ancaman kejahatan siber. Maka dari itu, risiko pada *digital banking* juga perlu diperhatikan karena di balik kemudahan yang didapatkan oleh nasabah, di situ juga terdapat celah bagi oknum tidak bertanggung jawab untuk memanfaatkan kemudahan tersebut untuk melakukan pembobolan akun *digital banking*. Kasus-kasus tersebut menunjukkan layanan digital perbankan perlu mendapatkan perhatian terutama dalam sistem manajemen risiko karena risiko yang timbul dapat

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Riani Sanusi, “Tabungan Nasabah BRI Raib Rp 10 Juta, Ini Sebab Bank Tak Menggantinya”, <https://bisnis.tempo.co/read/1661385/tabungan-nasabah-bri-raib-rp-10-juta-ini-sebab-bank-tak-menggantinya> diakses pada tanggal 18 Desember 2022, Pukul 18.00 WIB

berbeda dengan layanan konvensional pada bank.¹⁶ Berbagai risiko yang mungkin timbul dalam kegiatan *digital banking* harus ditangani dengan tepat agar tidak menimbulkan kerugian dan pengaruh yang luas. Penanganan tersebut dapat dilakukan dengan diterapkannya desain serta implementasi prosedur untuk mengelola suatu risiko usaha atau yang bisa juga disebut sebagai manajemen risiko.¹⁷

Manajemen risiko untuk layanan digital perbankan diatur berdasarkan POJK No.18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dimana pada Pasal 1 butir 3 POJK No.18/POJK.03/2016 dijelaskan bahwa manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank. Selain itu, untuk mengatur penerapan manajemen risiko layanan digital perbankan OJK juga mengeluarkan POJK No. 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Manajemen risiko tersebut sangat perlu dan penting untuk menjaga keamanan dan kenyamanan transaksi bagi nasabah. Lembaga OJK sudah merancang cetak biru untuk mempersiapkan tata kelola risiko bank digital ke depannya, salah satu perwujudannya adalah diterbitkannya POJK Nomor 11/POJK.3/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Berdasarkan peraturan tersebut, masing-masing bank harus mengimplementasikannya ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dibentuk oleh bank dalam rangka menghindari risiko perbankan. Maka dari itu, bank wajib membentuk SOP berdasarkan manajemen risiko yang baik agar dapat menjamin keamanan nasabahnya dan memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah apabila terjadi kerugian pada nasabah akibat dari penipuan oleh pihak luar bank seperti pada kasus yang telah dipaparkan di atas dan dengan berdasarkan permasalahan yang telah

¹⁶ Novita Intan, “LPS Ingatkan Pentingnya Manajemen Risiko Bank Digital”, <https://www.republika.co.id/berita/r7hcng349/lps-ingatkan-pentingnya-manajemen-risiko-bank-digital> diakses pada tanggal 30 Oktober 2022, Pukul 02.41 WIB

¹⁷ Kasidi (2010), *Manajemen Risiko*, Bogor: Ghalia Indonesia, hal.4.

dipaparkan di atas, penulis akan melakukan penelitian dengan melakukan kajian lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul:

“Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank yang Kehilangan Uang dalam Rekening Tabungan Akibat Penipuan oleh Pihak Luar Bank melalui Layanan Perbankan Digital”

Berkaitan dengan orisinalitas penelitian, terdapat kemiripan topik pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Caroline Salim berupa karya ilmiah/karya penulisan hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Perubahan Saldo Rekening Akibat Adanya Pemeliharaan Sistem di Bank X”. Perbedaan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian terdahulu melakukan penelitian terhadap saldo rekening nasabah bank yang mengalami perubahan akibat adanya sistem pemeliharaan pada sistem layanan digital di bank. Sedangkan pada penelitian ini, penelitian dilakukan terhadap hilangnya uang nasabah bank dalam rekening tabungan akibat dari penipuan oleh pihak luar bank yang dilakukan melalui layanan digital milik bank. Persamaannya bahwa penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap layanan perbankan digital.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah penulis paparkan dalam latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

- 1.2.1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum nasabah apabila bank gagal dalam menjalankan manajemen risiko yang baik sehingga terjadi penipuan oleh pihak luar bank melalui layanan digital bank dan menyebabkan kerugian nasabah?
- 1.2.2. Apa tindakan hukum yang dapat diambil oleh nasabah apabila bank telah menjalankan manajemen risiko dengan baik namun pihak nasabah yang ditipu oleh pihak ketiga?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain adalah sebagai berikut:

- 1.3.1.1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum nasabah apabila bank gagal dalam menjalankan manajemen risiko yang baik sehingga terjadi penipuan oleh pihak luar bank melalui layanan digital bank dan menyebabkan kerugian nasabah.
- 1.3.1.2. Untuk mengetahui tindakan hukum yang dapat diambil oleh nasabah apabila bank telah menjalankan manajemen risiko dengan baik namun pihak nasabah yang ditipu oleh pihak ketiga.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan untuk memperoleh manfaat sebagai berikut:

1.3.2.1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta pembaca dan diharapkan dapat memberi manfaat bagi perkembangan hukum khususnya dalam dunia perbankan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat khususnya nasabah atau pengguna *digital banking* dalam memahami risiko dan manajemen risiko pada bank dalam layanan digital perbankan serta perlindungan hukum bagi nasabah apabila terjadi kerugian yang melibatkan pihak luar bank.

1.3.2.2. Manfaat Praktis

Penulis harap hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat selaku nasabah bank serta bank dalam perkembangan ilmu hukum. Secara khusus, penelitian ini dapat menjadi referensi mengenai

perlindungan hukum apabila menemui kasus serupa sehingga dapat berguna untuk membantu dalam meningkatkan efektivitas keberlakuan Undang-Undang yang mengatur mengenai Perbankan berkaitan dengan Manajemen Risiko dan Layanan Perbankan Digital.

1.4. Metode Penelitian

1.4.1. Metode Pendekatan

Metode yang akan digunakan penulis dalam melakukan penelitian adalah metode pendekatan yuridis normatif yang merupakan penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.¹⁸ Sumber data sekunder terdiri dari:

1.4.1.1. Sumber hukum primer, yang memiliki kekuatan hukum mengikat. Dalam penelitian ini sumber hukum primer yang akan digunakan adalah:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum;
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum;
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan;

¹⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji (2003), *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Perkasa, hal. 13.

5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum;
 6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
 7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum;
 8. Peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini.
- 1.4.1.2. Sumber hukum sekunder, berupa bahan-bahan yang memberikan kejelasan mengenai bahan hukum primer.¹⁹ Dalam penelitian ini sumber hukum sekunder yang akan digunakan terdiri dari:
1. buku literatur;
 2. jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian;
 3. artikel ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian.
- 1.4.1.3. Sumber hukum tersier, yaitu sumber hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.²⁰ Dalam penelitian ini sumber hukum tersier yang akan digunakan terdiri dari:
1. kamus;
 2. ensiklopedi;
 3. bibliografi.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

¹⁹ *Ibid*, hal. 15.

²⁰ *Ibid*, hal. 52.

Metode pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis berupa pengumpulan data kepustakaan berupa studi dokumen melalui perpustakaan dan internet serta wawancara dengan menggunakan data kualitatif. Data kualitatif adalah jenis data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka.²¹ Data kualitatif pada umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi seperti pendapat, tinjauan pustaka, dan lain-lain.

1.4.3. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang akan digunakan oleh penulis berupa metode deskriptif analitis yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data.²²

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian akan terbagi atas lima bab, antara lain:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bagian ini akan diuraikan mengenai latar belakang dilakukannya penulisan dan penelitian, identifikasi masalah yang akan dibahas, rumusan metode penelitian dan sistematika penulisan yang berisi kerangka penulisan untuk setiap bab.

Bab II: Tinjauan Mengenai Layanan Perbankan Digital dan Manajemen Risiko Perbankan

Dalam bab ini akan dipaparkan mengenai tinjauan secara umum mengenai bank disertai dengan perkembangan dunia perbankan di Indonesia yang melahirkan *digital banking* serta perkembangannya dalam Hukum Perbankan. Pada bab ini penulis juga akan menjelaskan mengenai pengertian manajemen risiko perbankan, fungsi dan tujuan, jenis-jenis risiko yang

²¹ Noeng Muhadjir (1996), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rakesarasin, hal. 2.

²² Sri Mamudji (2005), *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hal. 4.

dihadapi oleh bank, serta pengelolaan manajemen risiko berkaitan dengan *digital banking*.

Bab III: Tinjauan Mengenai Perlindungan Hukum Nasabah Bank, Penipuan, dan Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan

Dalam bab ini penulis akan memberikan pemaparan atas hasil dari penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan penipuan yang terjadi melalui layanan perbankan digital yang disertai dengan tinjauan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah dan penyelesaian sengketa perbankan berdasarkan POJK dan/atau peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku, serta tinjauan terhadap hukum perikatan.

Bab IV: Analisis Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank yang Kehilangan Uang dalam Rekening Tabungan Akibat Penipuan oleh Pihak Luar Bank melalui Layanan Perbankan Digital

Dalam bab ini penulis akan memaparkan hasil analisis terhadap perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh nasabah apabila mengalami kerugian akibat dari kegagalan bank dalam melaksanakan implementasi manajemen risiko layanan perbankan digital dan juga kerugian akibat penipuan oleh pihak luar bank melalui layanan perbankan digital.

Bab V : Penutup

Bab ini akan memuat kesimpulan dan saran serta gagasan yang dikemukakan oleh penulis dalam rangka penyelesaian masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini.