



LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS USING E-BANKING SERVICES FROM THE THREAT OF CYBER CRIME (CASE STUDY AT PT BANK RAKYAT INDONESIA, SIMPANG TIGA UNIT, SIMPANG EMPAT BRANCH, WEST PASAMAN)

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN E-BANKING DARI ANCAMAN CYBER CRIME (STUDI KASUS PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SIMPANG TIGA CABANG SIMPANG EMPAT PASAMAN BARAT)

Ahmad Sukri¹, Nur Asmah², Hardimen³

Program Studi Ilmu Hukum, Institut Teknologi Dan Ilmu Sosial Khatulistiwa

Email : nur_asmah13@yahoo.co.id

ARTICLE INFO

Correspondent

Nur Asmah

nur_asmah13@yahoo.co.id

Key words:

legal protection,
customers, e-banking,
cyber crime

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1927 - 1945

ABSTRACT

The majority of banks have provided e-banking services that make it easier for customers to transact anytime and anywhere, but these services also carry the risk of cybercrime such as fraud in the name of the bank. This study aims to analyze legal protection for customers using e-banking and the bank's responsibility in the event of losses at PT BRI Unit Simpang Tiga Simpang Empat Branch, West Pasaman. The method used is empirical juridical through a legislative approach, document study, and interviews. The results of the study indicate that the implementation of the banking system refers to applicable regulations, and the bank is responsible for processing customer transactions and complaints, although there are still delays in follow-up information. The bank provides full compensation if the loss is caused by a system error or internal negligence, but does not compensate for losses caused by customer negligence, although it still provides assistance such as transaction tracking, information, and assistance to the authorities.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Nur Asmah <i>nur_asmah13@yahoo.co.id</i> Kata kunci: <i>perlindungan hukum, nasabah, e-banking, cyber crime</i> Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 1927 - 1945	Mayoritas bank telah menyediakan layanan e-banking yang memudahkan nasabah bertransaksi kapan saja dan di mana saja, namun layanan ini juga memiliki risiko cyber crime seperti penipuan yang mengatasnamakan pihak bank. Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah pengguna e-banking serta tanggung jawab bank jika terjadi kerugian pada PT BRI Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris melalui pendekatan perundang-undangan, studi dokumen, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem perbankan mengacu pada regulasi yang berlaku, serta bank bertanggung jawab memproses transaksi dan pengaduan nasabah meskipun masih terdapat keterlambatan informasi tindak lanjut. Bank memberikan ganti rugi penuh jika kerugian disebabkan kesalahan sistem atau kelalaian internal, namun tidak mengganti kerugian jika disebabkan kelalaian nasabah, walaupun tetap memberikan bantuan seperti pelacakan transaksi, informasi, dan pendampingan kepada pihak berwajib. <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved</i>

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi atau yang kita kenal dengan istilah IPTEK diikuti dengan perkembangan zaman yang identik disebut dengan globalisasi tidak diragukan lagi telah membawa dampak yang berarti terhadap perkembangan seluruh dunia, tidak terkecuali Indonesia sebagai negara berkembang. Salah satu perkembangan IPTEK ditandai dengan munculnya internet hingga akhirnya tiba pada suatu masa dimana penggunaan internet mulai menjadi sangat berperan di berbagai aspek kehidupan sehari-hari yang dikenal dengan teknologi berbasis internet (*Internet Based Technology*).¹

Teknologi informasi telah menjadi fasilitas utama bagi kegiatan berbagai sektor kehidupan, dimana teknologi informasi telah memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan mendasar pada struktur operasi dan manajemen organisasi, pendidikan, kesehatan dan penelitian hingga bidang perbankan. Perkembangan perekonomian yang bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi tidak dapat lepas dari perkembangan zaman yang terjadi secara global.

Sistem keuangan yang semakin berkembang mengikuti kemajuan teknologi informasi menjadi sebuah faktor perubahan pada bank dan lembaga keuangan lainnya. Pada abad ke - 21, masyarakat mulai condong dalam melakukan transaksi dengan sistem non-tunai dalam kegiatan jual beli dan bentuk transaksi lainnya. Dalam hal ini bahwa teknologi berhasil membuat perubahan dalam

¹ Andi Hamzah, 1993, *Hukum Pidana yang Berkaitan dengan Komputer*, Jakarta : Sinar Grafika, hal.122

kehidupan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang sebelumnya menggunakan cara sederhana hingga menjadi transaksi secara elektronik.²

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.³ Bank sebagai pelaku usaha memiliki peran untuk menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan keuangan, baik dalam melakukan penghimpunan dana, melakukan penyaluran dana, atau melaksanakan jasa-jasa perbankan hal ini sejalan dengan Undang-Undang Perbankan Nomor 4 Tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan.⁴

Dewasa ini, mayoritas bank telah memiliki layanan perbankan online yang dapat di akses oleh setiap nasabah. Oleh karena itu, dalam melaksanakan kegiatannya setiap bank bersaing dalam memberikan dan menyediakan berbagai fasilitasnya masing-masing salah satunya dengan layanan *electronic banking*. Pelaku jasa bank dituntut untuk :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan jasa yang diberikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.⁵

Produk-produk bank yang memanfaatkan perkembangan teknologi dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Adapun produk-produk bank yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah:

1. Anjungan Tunai Mandiri (*Automated Teller Machine*)
2. Sistem Aplikasi Perbankan
3. Sistem Penyelesaian Bruto Waktu Nyata (*Real-Time Gross Settlement System*)
4. Perbankan Daring (*Electronic Banking*)
5. Sistem Kliring Elektronik

Dibalik kemudahan yang di dapat dari penggunaan internet banking, ada juga resiko yang mengintai dari penggunaan layanan ini. Resiko tersebut adalah munculnya tindak kejahatan informasi dan transaksi elektronik (ITE) atau *cyber crime*. *Cyber crime* merupakan tindakan ilegal yang dilakukan melalui jaringan internet, yang dapat merugikan individu maupun kelompok organisasi. Pelaku kejahatan *cyber crime* memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melakukan

² Budi Suharyanto, 2012, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cyber Crime)*, Jakarta : Rajawali Pers, hal. 2

³ Syamsul Iskandar, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta, PT Semesta Asia Bersama, hal. 6

⁴ Undang-Undang No 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Pasal 1 ayat 2, hal. 119

⁵ Muhammad Djumhana, 2014, *Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, hal. 303-304

berbagai tindak kejahatan di dunia maya dan bank sebagai salah satu sektor yang menggunakan dan memanfaatkan teknologi dalam lalu lintas jasa perbankan juga rentan terhadap kejahatan *cyber crime* ini. Adapun bentuk kejahatan *cyber* di dunia perbankan seperti kasus pembobolan rekening atau yang biasa disebut *hacking*, penipuan via telpon atau dengan sebaran link maupun aplikasi palsu yang dapat membobol rekening korban, tak sedikit kalangan masyarakat yang mengeluh seperti saldo rekening pihak nasabah yang berkurang tanpa sepengetahuan mereka. Contoh kasus yang baru-baru ini terjadi pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpat Empat yaitu kehilangan sejumlah uang setelah menerima telepon dari pihak yang tidak dikenal, namun pada awalnya mengatasnamakan diri sebagai pihak bank yang akan melakukan penawaran.⁶

Dengan adanya resiko yang dapat merugikan nasabah tersebut, maka untuk melindungi nasabah bisa berpedoman pada Undang-Undang Dasar 1945 dalam pasal 28D ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Pasal tersebut sebagai konstitusi dan sumber hukum tertinggi di Indonesia, maka dari itu telah di atur Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat. Bentuk perlindungannya adalah meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat.⁷

Dengan di berlakukannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:6/POJK.07/2022 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Prinsip perlindungan konsumen menurut Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16 /1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yakni:

1. Keadilan dan keandalan;
2. Transparansi;
3. Perlindungan data dan/atau informasi konsumen;
4. Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.⁸

Sedangkan Prinsip Perlindungan Konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yaitu:

⁶ Wawancara dengan Anggun *Customer Service* BRI Unit Simpang Tiga pada hari senin 3 Februari 2025 Pukul 16.20 di BRI Unit Simpang Tiga

⁷ Kasmir, 2016, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hal. 273.

⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

1. Edukasi yang memadai
2. Keterbukaan dan transparansi informasi
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab
4. Perlindungan aset, privasi, dan data konsumen
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan efisien.⁹

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam *electronic banking* sangat berkaitan dengan masalah kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan dan lembaga perbankan sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat. Jika tidak ada kepercayaan dari masyarakat maka bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik maka dari itu hendaknya pihak bank memberikan edukasi yang dapat meminimalisir terjadinya tindak kejahatan *cyber crime* kepada nasabahnya.

Respon dan kesadaran konsumen untuk menggunakan layanan *e-banking* merupakan faktor bagi bank untuk menyediakan layanan *e-banking* dengan baik karena jika kesadaran konsumen untuk menggunakan semakin meningkat maka akan semakin erat juga perlindungan yang harus diberikan terhadap pihak pengguna. Maka dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa pihak bank perlu memberikan perlindungan terhadap para nasabah pengguna *electronic banking* agar kepercayaan di antara keduanya semakin erat dan setiap pihak tidak merasa di rugikan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menuangkannya ke dalam skripsi dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan E-Banking Dari Ancaman Cyber Crime (Studi Kasus Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat)”**

METODE PENELITIAN

Tipe Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan efektivitas perundang-undangan, yang berarti penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di dalam masyarakat.¹⁰ Dengan demikian dapat dikatakan pula penelitian yuridis empiris yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan. Alasan menggunakan penelitian yuridis empiris untuk memberikan suatu gambaran atas segala sesuatu yang nyata yang berhubungan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan E-Banking Dari Ancaman Cyber Crime di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat)

Metode Pendekatan

Pendekatan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan jenis penelitiannya, di sini penulis menggunakan suatu penelitian empiris, maka metode pendekatan

⁹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/PJOK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan perundang-undangan. Pendekatan Perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum yang sedang diteliti. Metode berpikir yang penulis gunakan yaitu penelitian hukum sosiologis. Ini bertujuan untuk menguraikan kesenjangan antara apa yang seharusnya dan senyatanya, antara apa yang diperlukan dengan apa yang tersedia, antara harapan dan capaian.¹¹

Untuk mengurai keadaan yang ada digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan *E-Banking* Dari Ancaman *Cyber Crime* Di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat

E-banking merupakan layanan melalui saluran distribusi bank untuk melihat rekening nasabah dengan menggunakan jaringan internet dan aplikasi yang disediakan oleh bank. Berbagai macam produk perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Bank Rakyat Indonesia dalam hal ini khususnya Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat memiliki beberapa produk perbankan baik untuk nasabah individu maupun korporasi termasuk simpanan, pinjaman, kartu kredit, investasi, asuransi dan layanan perbankan digital, dalam kesehariannya produk layanan perbankan digital yaitu seperti aplikasi BRImo dan SMS Banking yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dan melakukan monitoring transaksi digital yang dilakukan.¹⁰

Penggunaan *E-banking* memberikan manfaat yang cukup signifikan bagi penggunaannya. Manfaat yang paling signifikan yaitu sangat menghemat waktu karena nasabah tidak harus berkunjung ke bank untuk melakukan transaksi, transaksi seperti transfer, pembayaran token listrik, pembayaran PDAM, pembayaran BPJS, *top up* pulsa, dan pembelian paket data bisa dilakukan melalui aplikasi BRImo dimanapun dan kapanpun.¹¹ Akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi informasi justru membuat para pelaku kejahatan menasar dunia perbankan untuk menjalankan aksinya, sehingga hal ini menjadi pemicu munculnya berbagai aksi kejahatan dan modus penipuan terhadap nasabah bank.

Kasus dalam dunia perbankan yang sering terjadi dalam beberapa waktu terakhir yaitu *cyber crime*, dimana para pelaku menasar korban dengan modus iming-iming hadiah, *link phishing* dalam bentuk undangan, paket, bansos, loker,

¹⁰ Wawancara dengan Anggun Customer Service BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 pukul 16.12 di BRI Unit Simpang Tiga

¹¹ Wawancara dengan Anggun Customer Service BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 pukul 16.12 di BRI Unit Simpang Tiga

penyelesaian pembayaran, perubahan tarif biaya administrasi dengan mengatasnamakan pihak bank dan berbagai macam modus lainnya, biasanya para pelaku mengelabui korbannya melalui telepon seluler dan pesan singkat melalui aplikasi whatsapp, bahkan pelaku melakukan komunikasi secara langsung untuk mengarahkan korban mengikuti langkah-langkah yang di perintahkan oleh pelaku. Kejahatan siber menjadi masalah serius bagi dunia perbankan tanah air. Mengacu data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), selama periode Semester I-2020 hingga Semester I-2021 saja, serangan siber membuat perbankan mengalami kerugian senilai Rp 246,5 miliar. Bahkan, secara global, nilai kerugian akibat kejahatan siber terbilang fantastis. Dana Moneter Internasional atau International Monetary Fund (IMF) memperkirakan angkanya mencapai Rp 1.420 triliun per tahun. Serangan siber memang semakin masif dari tahun ke tahun. Menurut data Badan Siber dan Sandi Negara, sepanjang 2021 telah terjadi 1,6 miliar *anomali track* atau serangan siber. Meningkat lebih dari tiga kali lipat dibanding tahun sebelumnya yang “hanya” 495 juta serangan siber.¹²

Dalam pelayanannya sehari-hari Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat berusaha memenuhi hak dan kewajibannya sebagai bank pada umumnya yang selalu dilandasi dengan syarat dan ketentuan berdasarkan sistem perbankan dibawah pengawasan Bank Indonesia. Berbagai macam layanan dan produk yang dapat ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga kepada nasabahnya, tentu salah satu nya produk-produk *e-banking* yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam bertransaksi. Namun, kita ketahui disamping banyaknya kemudahan yang ditemukan juga terdapat celah yang dapat merugikan karena seiring dengan meningkatnya kasus *cyber crime* yang menyerang dunia perbankan.

Terkait dengan kasus *cyber crime* yang terjadi di BRI Unit Simpang Tiga *customer service* Ibu Anggun mengungkapkan, “BRI bersama dengan slogannya melayani dengan setulus hati, telah memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap nasabah sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku di Indonesia. Hal-hal yang merugikan nasabah baik itu yang terjadi secara konvensional ataupun digital yang kita kenal dengan istilah *cyber crime* tentunya juga merugikan pihak bank, kerugian yang dialami oleh bank bisa saja terjadi secara materil ataupun immateril. Pihak bank selalu siap bertanggung jawab atas segala kelalaian yang terjadi akibat sistem perbankan kami sendiri, lain hal nya apabila kasus tersebut terjadi akibat kelalaian nasabah itu sendiri dalam menjaga kerahasiaan datanya maka pihak bank tidak dapat bertanggung jawab secara materi. Namun dalam penyelesaian masalah dan sebagai bentuk perlindungan pihak bank terhadap nasabah, pihak bank siap memberikan informasi terkait aliran dana atau rekam jejak dari transaksi yang merugikan nasabah dalam rentang waktu paling lama selama lima hari, disamping itu bank juga siap bekerja sama dengan pihak berwajib dalam penyelesaian masalah yang dialami oleh nasabah. Jadi demikian

¹² Kompas100, “Serangan cyber, perbankan rugi ratusan miliar”, dalam <https://kompas100.kompas.id/berita-ekonomi/serangan-siber-perbankan-rugi-ratusan-miliar/> diakses pada hari Sabtu tanggal 14 juni 2025 pukul 17.15

bentuk perlindungan yang dapat diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah korban *cyber crime*"¹³

Faktor penyebab munculnya ancaman serangan *cyber crime* ini adalah minimnya pengetahuan pengguna akan bahayanya ancaman *cyber crime*, lemahnya mental dan psikologis serta rendahnya privasi nasabah akan data-data pribadi. Banyak ditemukan kasus kehilangan sejumlah uang setelah melakukan klik pada link yang dikirimkan oleh orang yang tidak dikenal ataupun kehilangan sejumlah uang setelah menerima telepon dan mengikuti semua langkah-langkah yang diperintahkan oleh pelaku. Nasabah yang tidak memiliki edukasi yang cukup tentunya akan berpikir bahwa penyalahgunaan data pribadi tersebut berasal dari kebocoran data pribadi nasabah pada bank yang bersangkutan. Cara kerja penipuan ini dapat terjadi melalui nasabah melakukan perintah yang disampaikan pelaku kemudian melakukan klik pada link yang dikirim oleh pelaku lalu pelaku akan melakukan pengalihan ke situs palsu dan pada saat itu nasabah melakukan input *user*, *password* dan rekening bank sehingga nasabah telah masuk ke dalam permainan pelaku, dan hal itu menjadi kesempatan bagi pelaku untuk mengambil keuntungan. Benar adanya bahwa penggunaan *e-banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi namun nasabah juga harus peduli dan tetap berhati-hati dalam menjaga data pribadi, karena hal-hal yang disebabkan oleh kelalaian pribadi bukanlah kesalahan dari pihak bank.¹⁴

Perkembangan pelayanan jasa-jasa perbankan yang dilakukan melalui jaringan internet semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat. Masalah keamanan tidak hanya untuk kepentingan nasabah tetapi juga untuk kepentingan bank itu sendiri. Akan tetapi, masalah keamanan serta perlindungan data nasabah menjadi perhatian tersendiri untuk pengembangan *e-banking* ke depannya.

Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga sebagai salah satu bank yang menyediakan layanan *e-banking* tentunya berusaha secara maksimal memberikan layanan terbaik dan menjamin keamanan bagi nasabahnya dalam konteks *e-banking*. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk terhindar dari kejahatan *cyber crime* adalah dengan menjaga keamanan data dengan merahasiakan berbagai data yang digunakan sebagai dasar dalam pembukaan rekening dari pihak manapun. Tidak tergiur dengan telepon atau pun pesan singkat yang mengatasnamakan pihak bank dengan iming-iming hadiah dan tentunya menyaring setiap telepon atau pun pesan singkat dari nomor yang tidak dikenal. Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *e-banking* pada Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku di Indonesia terkait layanan digital serta perlindungan terhadap nasabah dan masyarakat.¹⁵

Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga melakukan hal yang sesuai dengan ketentuan dimana pihak bank melakukan identifikasi nasabah atau calon

¹³ Wawancara dengan Anggun Customer Service BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 pukul 16.12 di BRI Unit Simpang Tiga

¹⁴ Wawancara dengan Rama Customer Service BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 pukul 16.52 WIB di BRI Unit Simpang Tiga

¹⁵ Wawancara dengan Rama Customer Service BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 pukul 16.52 WIB di BRI Unit Simpang Tiga

nasabah kemudian melakukan proses verifikasi atas kebenaran serta kesesuaian data, informasi, serta menyesuaikan dengan profil nasabah, hal tersebut termasuk dalam perlindungan terhadap nasabah atau calon nasabah yang bertujuan untuk menghindari kepemilikan data dan dokumen palsu. Dalam penggunaan aplikasi digital, Bank Rakyat Indonesia Unit Simbang Tiga telah menerapkan 2 (dua) faktor autentikasi (*two factor authentication*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk melakukan verifikasi apakah transaksi dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan atau bukan. Dalam penyelenggaraan layanan *e-banking* Bank Rakyat Indonesia Unit Simbang Tiga juga menyediakan tim khusus yang mengawasi lalu lintas transaksi digital, melakukan pengendalian data transaksi nasabah secara rutin yang dilakukan oleh tim IT dengan menerapkan prinsip kerahasiaan, autentikasi, dan pemeliharaan jejak audit serta melakukan *update* pada sistem digital demi menjaga keamanan data nasabah, hal ini dilakukan secara berkala dan rutin. Ini dilakukan untuk mengidentifikasi bentuk dan jenis transaksi apa yang dilakukan oleh nasabah.

BRI Unit Simbang Tiga selain memberikan kenyamanan dan pelayanan yang prima kepada nasabah, saat melakukan kunjungan ke bank juga selalu mengingatkan dan memberikan edukasi kepada setiap nasabah untuk senantiasa merahasiakan *password*, *username*, *pin mobile banking* dan kartu debitnya, serta yang tidak kalah penting adalah untuk mengabaikan telepon dan pesan dari nomor yang tidak dikenal dengan mengiming-imingi hadiah ataupun modus kemudahan transaksi lainnya. Dalam melindungi data pribadi nasabah bank rakyat indonesia unit simbang tiga memastikan hak akses hanya dimiliki oleh nasabah itu sendiri, dan apabila kemudian hari terdapat masalah maka solusi untuk perbaikannya dilakukan melalui bagian operasional atau *customer service* dan hanya bisa dilakukan oleh nasabah pemilik rekening tersebut tanpa bisa diwakilkan.

Demi memberikan perlindungan dan menjaga keamanan bagi nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*, BRI Unit Simbang Tiga menerapkan prinsip edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan asset, privasi dan data konsumen serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Sebagaimana pembahasan sebelumnya bahwa perlindungan nasabah dapat dilakukan salah satunya dengan cara edukasi yang memadai, hal ini selalu diterapkan oleh layanan operasional dan *customer service* di BRI Unit Simbang Tiga, bahkan edukasi juga dilakukan secara digital melalui notifikasi yang ditampilkan pada mesin ATM ketika nasabah akan melakukan penarikan tunai, setor tunai bahkan transfer, dimana nasabah yang bersangkutan selalu diingatkan untuk tidak memberikan *username* dan *password* kepada orang lain sekalipun itu orang terdekat. Berhati-hati terhadap telepon atau pesan singkat yang berpura-pura kenal dan segala bentuk pemberitahuan yang mengatasnamakan pihak bank diluar kontak resmi bank itu sendiri.

Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas desain produk dan layanan, penyediaan informasi produk dan layanan, penyampaian informasi produk dan layanan pemasaran produk dan layanan, penyusunan perjanjian terkait produk dan layanan, pemberian layanan

atas penggunaan produk layanan, dan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan layanan.

Dalam penyelesaian masalah Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga juga menerima layanan pengaduan apabila nasabah memiliki masalah ataupun kesulitan dalam bertransaksi. Layanan pengaduan dapat dilakukan secara *online* dan *offline*, adapun pengaduan *online* dilakukan dengan menghubungi *call center* dan menu layanan pengaduan yang terdapat pada aplikasi BRI^{mo}, atau bisa dilakukan melalui cara menghubungi kontak WA resmi Bank BRI dengan nama Sabrina. Sementara jika ingin melakukan pengaduan secara *offline* bisa dengan cara mengunjungi langsung kantor Bank BRI Unit Simpang Tiga melalui bagian operasional layanan atau *customer service* untuk membuat pengaduan, setiap masalah pengaduan yang disampaikan akan diverifikasi terlebih dahulu dan dilakukan pemeriksaan khusus oleh tim IT dan *customer service*. Namun, untuk kasus atau kejahatan *cyber crime* yang dialami oleh nasabah dimana tindak kejahatan tersebut terjadi atas kelalaian nasabah itu sendiri maka pihak bank tidak dapat bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah tersebut, akan tetapi bila kelalaian terbukti dilakukan oleh internal BRI atau kegagalan dalam sistem maka Otoritas Jasa Keuangan berwenang untuk melakukan pemeriksaan bahkan berwenang untuk menghentikan semua proses kegiatan perbankan pada Bank BRI.

Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga selalu merespon setiap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh nasabah dan memberikan standar waktu yang jelas dalam menyelesaikan setiap pengaduan tersebut. Apabila nasabah merasa dirugikan maka pihak bank akan memproses hal tersebut dengan mencari bukti-bukti yang mendukung dan apabila bank ternyata melakukan kekeliruan maka pihak bank secara otomatis akan mengganti kerugian tersebut sesuai dengan pasal 8 ayat 1 dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 yang menyatakan bahwa PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK.¹⁶

Dalam melaksanakan pelayanannya Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga menerapkan prinsip kehati-hatian tidak lain agar bank selalu dalam keadaan sehat, dengan kata lain agar selalu dalam keadaan *liquid* dan *solvent*, dengan diterapkannya prinsip kehati-hatian diharapkan kadar kepercayaan masyarakat terhadap Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga semakin tinggi sehingga masyarakat tetap setia dan tidak memiliki rasa ragu dalam menggunakan produk Bank Rakyat Indonesia. Disamping itu Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga selalu melayani nasabah dengan benar dan jujur serta memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi dan jaminan jasa yang ditawarkan. Bila dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab terdapat pegawai/karyawan bank yang melakukan kekeliruan atau penyalahgunaan wewenang maka pihak bank dengan tegas akan memberikan sanksi terhadap karyawan tersebut baik

¹⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 Pasal 8 ayat 1 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

berupa teguran maupun pemecatan sesuai dengan besar kecilnya kesalahan yang dilakukan.¹⁷

Secara umum Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga telah menerapkan peraturan-peraturan dalam dunia perbankan yang berpedoman kepada peraturan otoritas jasa keuangan No 21 Tahun 2023 mengenai layanan digital oleh Bank Umum serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022. Dua peraturan tersebut merupakan peraturan yang saling terkait dalam memberikan kenyamanan transaksi, menjamin keamanan data dan sebagai pedoman dalam mengedukasi nasabah untuk menjaga hak-hak kepemilikannya. Dan pelaku tindak pidana *cyber crime* akan diatur dalam Undang-undang No 1 Tahun 2024.

Tanggungjawab pihak bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam penggunaan *e-banking* di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat?

Pesatnya perkembangan teknologi semakin memudahkan berbagai sektor layanan dan jasa termasuk di dalamnya sektor perbankan, namun kemudahan ini tidak semata-mata membuat kita lengah dalam pemanfaatannya. Tidak sedikit kasus kejahatan terjadi melalui saluran digital, hal ini terjadi di berbagai sektor termasuk sektor perbankan yang dianggap sebagai lahan basah dalam bertindak bagi pelaku kejahatan melalui saluran digital. Setelah dilakukan wawancara dengan Ibu Michelle salah satu nasabah pengguna layanan *e-banking* di BRI Unit Simpang Tiga menyampaikan, “saya sudah lama menjadi nasabah BRI, beragam produk BRI, kemudahan transaksi dan keberadaan bank BRI yang ada dimanapun membuat saya merasa tertarik dan nyaman menjadi nasabah BRI terlebih sejak adanya BRI^{Mo} saya merasa lebih terbantu dalam melakukan transaksi. Hal kecil seperti pembelian paket data, token listrik atau pun melakukan pembayaran barang secara *online*. Keberadaan *e-banking* ini terasa lebih menghemat waktu saya dalam melakukan berbagai aktivitas, namun saya cukup menyadari banyak tindak kejahatan yang terjadi dalam dunia digital terutama perbankan. Akan tetapi saya selalu memperhatikan hal-hal kecil yang disampaikan oleh pihak bank sehingga saya merasa cukup teredukasi untuk tidak sembarangan melakukan transaksi bodong, tidak mudah tertipu dari trik-trik pelaku yang berniat jahat. Saya tidak pernah menjadi korban kejahatan dari *cyber crime*. akan tetapi saya pernah mengalami kendala dalam bertransaksi digital yaitu pada saat melakukan transaksi setor tunai tanpa kartu dengan menggunakan aplikasi BRI^{Mo} melalui mesin *cash recycle machine* (CRM), uang sudah terdebet namun saldo saya malah tidak bertambah, kemudian saya langsung membuat laporan pengaduan atas kegagalan transaksi saya kepada *customer service*, lalu pihak *customer service* mengarahkan dan mengedukasi saya untuk membuat laporan pengaduan melalui aplikasi BRI^{Mo} dan laporan pengaduan saya di terima dan di proses langsung, berdasarkan informasi dari petugas *customer service* uang saya akan di kembalikan secara otomatis dalam waktu maksimal lima hari kerja setelah proses pengaduan selesai, namun setelah menunggu dalam waktu lima hari kerja saya tidak memperoleh tambahan saldo

¹⁷ Wawancara dengan Anggun *Customer Service* BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 Pukul 16.12 di BRI Unit Simpang Tiga

di rekening saya dan saya pun tidak memperoleh informasi lanjutan atas laporan pengaduan saya".¹⁸

Berdasarkan wawancara dengan ibu anggun *customer service* BRI unit simpang tiga disampaikan bahwa "permasalahan yang dialami oleh nasabah seperti kegagalan dalam melakukan transaksi setor tunai yang membuat saldo nasabah tidak bertambah hal tersebut terjadi akibat kegagalan sistem pada perbankan kami sehingga masalah tersebut menjadi tanggung jawab kami sebagai pihak bank dan akan diselesaikan dalam waktu maksimal lima hari kerja, serta bank akan memberikan informasi lanjutan kepada nasabah, setelah itu nasabah dapat melakukan pengecekan kembali pada jumlah saldo rekeningnya".¹⁹

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah pengguna *e-banking* dan *customer service* BRI Unit Simpang Tiga ditemukan bahwa nasabah merasa tidak puas karena tidak sesuainya rentang waktu penyelesaian pengaduan yang telah disampaikan *customer service*, hal ini tidak sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 yang mengatakan bahwa prinsip perlindungan konsumen merupakan keterbukaan dan transparansi informasi serta penanganan pengaduan dan penyelesaian yang efektif dan efisien.²⁰

Di satu sisi *e-banking* memberikan banyak kemudahan sebagai jawaban perkembangan teknologi namun tetap memberikan ruang untuk tempat terjadinya perselisihan antara nasabah dan bank. Hal ini dikarenakan banyaknya resiko dari penggunaan *e-banking* tersebut. Sementara bentuk pertanggung jawaban yang ditemukan dalam perundang-undangan sangat berpedoman dengan penggunaan konsep kesalahan. Demikian hal ini dapat membuat nasabah berada pada posisi yang lemah terutama dihadapkan kepada perjanjian baku yang mengikatnya. Sebenarnya telah dikembangkan prinsip *strict liability* guna tercapainya perlindungan dan meningkatkan kedudukan nasabah dengan cara menerapkan tanggung jawab produsen dalam hal ini pihak bank.

Pihak bank dalam hal ini sebagai pelaku usaha jasa keuangan yang menyediakan layanan *e-banking* sudah sewajarnya dibebani dengan tanggung jawab mutlak oleh karena resiko dalam transaksi digital. Namun sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 pasal 8 terdapat keadaan atau situasi yang menyatakan kapan pihak bank harus bertanggung jawab dan tidak. Jadi, dalam layanan *e-banking* nasabah benar-benar harus berhati-hati dalam penggunaannya, sebab berbagai modus yang digunakan oleh pelaku dalam menipu nasabah.

Modus penipuan yang dilakukan oleh pelaku kejahatan biasanya dengan telepon palsu yang mengatasnamakan dirinya adalah pihak bank dengan iming-iming hadiah dan penyelesaian transaksi lainnya lalu meminta korban melakukan proses klik pada link yang dikirimkan oleh si pelaku sehingga data nasabah tersebut bocor. Modus lainnya dengan link undangan palsu, link paket dan

¹⁸ Wawancara dengan Michelle Nasabah BRI Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat pada hari Senin tanggal 9 Juni 2025 pukul 10.00 WIB di Ophir

¹⁹ Wawancara dengan anggun *customer service* BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 pukul 16.12 wib di BRI Unit Simpang tiga

²⁰ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 Pasal 2 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa keuangan

sebagainya, kita temukan cukup variatif cara pelaku kejahatan digital ini dalam beroperasi.

Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga, terdapat ketentuan yang menegaskan bahwasannya beban tanggung jawab tergantung kepada pihak yang melakukannya. Dalam prosedur perbankan terdapat 2 tipe penyelesaian masalah :

1. Masalah yang menjadi tanggung jawab pihak bank yang mana kesalahan itu terjadi akibat kelalaian pegawai atau kegagalan sistem dalam memproses transaksi nasabah.
2. Masalah yang tidak menjadi tanggung jawab pihak bank yang mana kesalahan itu terjadi akibat kelalaian nasabah itu sendiri.²¹

Dalam dunia perbankan masalah yang menjadi tanggung jawab pihak perbankan seperti gagal setor tunai di mesin ATM, ketika nasabah melakukan setor tunai saldo tidak bertambah namun uang sudah terdebit hal tersebut terjadi dikarenakan gagal sistem dalam memproses permintaan nasabah atau nasabah melakukan proses transfer namun pegawai salah menginputkan nomor rekening yang akan dituju, hal tersebut merupakan kelalaian yang dilakukan oleh pegawai bank. Masalah-masalah tersebut merupakan masalah yang menjadi tanggung jawab pihak bank, dalam hal ini bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank yaitu melakukan ganti rugi sebesar kerugian materiil yang dialami oleh nasabah. Prosedur ini sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dalam pasal 8 ayat 1 yang menyatakan PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK.²²

Di Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga juga terdapat kasus kejahatan dalam penggunaan *e-banking*. Setelah dilakukan wawancara dengan salah satu nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga yang menjadi korban dalam tindak pidana kejahatan *cyber crime* Ibu Manda, menyampaikan bahwa “saya kehilangan uang kurang lebih Rp. 148.000.000. Hal tersebut bermula saat saya dirumah pada hari Senin tanggal 6 januari 2025 kemudian saya menerima panggilan suara via whatsapp sekitar pukul 13.00 WIB yang mengatasnamakan diri sebagai pihak bank BRI bermaksud menyampaikan perubahan tarif biaya administrasi kartu ATM, kemudian si penelepon mengirimkan sebuah link kepada saya dan meminta saya melakukan klik dan mengikuti alur yang tertera setelahnya, pada saat itu saya menginputkan *username* dan *password mobile banking* saya karena merasa yakin bahwa hal tersebut merupakan anjuran dari pihak bank, namun setelah *loading* beberapa waktu muncul notifikasi BRI mo yang memberitahukan bahwa saya baru saja melakukan transfer uang sejumlah kurang lebih Rp. 148.000.000, dari hal itu saya sadar bahwa ada yang tidak beres

²¹ Wawancara dengan Rama Customer Service BRI Unit Simpang Tiga pada hari selasa tanggal 10 Juni 2025 Pukul 16.52 WIB di BRI Unit Simpang Tiga

²² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 Pasal 8 ayat 1 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

dan saya segera melaporkan kejadian tersebut kepada pihak bank. Pada saat membuat laporan ke *customer service*, saya diberikan penjelasan atas kasus yang saya alami bahwa bank tidak dapat bertanggung jawab dikarenakan hal tersebut terjadi atas kelalaian saya, namun pada saat itu laporan saya tetap ditampung dan diminta untuk menunggu lima hari kerja dan berjanji akan melakukan konfirmasi atas *tracking* transaksi rekening saya, namun setelah menunggu hingga lima hari kerja tidak kunjung ada informasi sehingga saya memilih datang kembali untuk memperoleh informasi. Saya menyadari kelalaian saya dalam menjaga rahasia data saya sendiri, namun menurut saya bank cukup lambat dan kurang komunikatif dalam menyampaikan kembali informasi²³

Dari kasus diatas, nasabah membuat laporan pengaduan kepada pihak bank untuk menindaklanjuti kasus kejahatan tersebut. Pelaporan tersebut dilakukan kepada bagian *customer service* sebagai bagian operasional atau pelayanan. Setelah dilakukan wawancara dengan *customer service* Ibu Anggun, disampaikan bahwa “sesuai dengan ketentuan, kasus tersebut terjadi akibat kelalaian nasabah dalam menjaga kerahasiaan datanya. Jika nasabah melaporkan kasus tersebut ke pihak bank, maka bank hanya bisa membantu dengan cara melacak aliran mutasi transaksi dan memberikan data penerima aliran dana tersebut. Jadi wewenang pihak bank hanya bisa sampai pada proses tersebut. Dan apabila nasabah melakukan proses aduan ke pihak berwajib, maka kasus tersebut akan ditangani oleh pihak kepolisian dan pihak bank secara kooperatif akan membantu penyelidikan polisi dengan menyediakan data-data mutasi dana atau pun data dari pihak yang menerima dana tersebut. Akan tetapi, kerugian secara materiil yang dialami oleh nasabah tidak dapat ditanggung oleh pihak bank”²⁴

Narasi yang disampaikan oleh *Customer Service* tersebut sesuai dengan pedoman pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dalam pasal 8 ayat 2 dengan bunyi “Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul”²⁵

Hasil wawancara dengan nasabah yang menjadi korban tersebut dan *customer service* BRI Unit Simpang Tiga ditemukan adanya ketidaksesuaian, bahwa nasabah merasa lambatnya respon terhadap pengaduan yang telah disampaikan dan kurangnya komunikasi timbal balik dari pihak bank kepada nasabah yang menjadi korban padahal bank telah menjanjikan tenggat waktu penyampaian informasi kepada nasabah, hal ini seharusnya menjadi hak bagi nasabah dalam menerima setiap informasi atas pengaduan yang telah dilakukan, sekalipun nasabah tahu bahwa bank tidak bisa bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah karena kelalaiannya, namun nasabah tetap membutuhkan informasi terkait dengan mutasi rekening saat kejadian agar nasabah tahu

²³ Wawancara dengan Manda Nasabah BRI Unit Simpang Tiga pada hari senin tanggal 9 Juni 2025 Pukul 15.10 WIB di Simpang Tiga

²⁴ Wawancara dengan Anggun *Customer Service* BRI Unit Simpang Tiga pada hari selasa tanggal 10 Juni 2025 Pukul 16.12 WIB di BRI Unit Simpang Tiga

²⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 Pasal 8 ayat 2 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

langkah apa yang akan diambil selanjutnya, sehingga dengan kejadian tersebut nasabah merasa terabaikan, tidak terpenuhi kebutuhannya dan berkurangnya rasa percaya terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Unit Simpang Tiga. Mengenai perbuatan destruktif dari pihak luar yang berdampak kerugian, tentu saja bukan hanya menysasar nasabah melainkan juga pihak bank itu sendiri. Sebab selain mengalami kerugian materiil, pihak bank juga akan mendapat citra buruk dari masyarakat.

Berbicara tanggung jawab bank terhadap nasabah yang dirugikan, pihak bank sangat bertanggung jawab atas kejadian yang dialami nasabah yang dirugikan tersebut. Pihak bank akan mengganti rugi apabila nasabah tersebut membuat surat pengaduan tentang kejadian yang dialami dan tidak merupakan kelalaian nasabah itu sendiri serta melengkapi dokumen yang dibutuhkan dan membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kelalaian nasabah itu sendiri. Namun, sejauh ini kasus yang terjadi di dunia perbankan terutama di Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga melalui layanan digital terjadi akibat kelalaian nasabah tersebut dalam menjaga kerahasiaan datanya. Dana tidak mungkin berpindah begitu saja jika tidak ada aktivitas yang dilakukan, dan setiap aktivitas yang dilakukan melalui *e-banking* tersebut tercatat dalam lalu lintas sistem transaksi di bank. Untuk itu bank selalu memberikan edukasi kepada nasabah untuk berhati-hati dalam bertransaksi di dunia digital. Edukasi ini telah dilakukan oleh pihak bank dalam berbagai lini, dimulai dari *customer service* yang mengingatkan nasabah lalu *teller* kemudian satpam juga memberikan edukasi bahkan di tiap mesin ATM juga di tampilkan notifikasi untuk selalu berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan data, data yang dimaksud meliputi *username*, *password*, kode OTP pin *e-banking*, dan pin kartu debitnya.²⁶

Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan prima sesuai peraturan-peraturan terkait perbankan yang berlaku di Indonesia walaupun masih terdapat beberapa hal terkait transparansi informasi dan efektifitas penyelesaian masalah yang masih kurang baik berdasarkan penyampaian yang telah disampaikan oleh narasumber. Bank Rakyat Indonesia Indonesia juga memberikan kepastian bahwa kerugian materi yang terjadi akibat kelalaian nasabah dalam menjaga kerahasiaan datanya maka bank tidak dapat melakukan penggantian kerugian dan hal tersebut sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku, namun sebaliknya apabila kerugian materi yang dialami oleh nasabah yang terjadi akibat kelalaian internal atau sistem bank itu sendiri maka akan diganti oleh pihak bank dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Sejauh ini Bank Rakyat Indonesia menjalani kegiatan perbankan sesuai dengan peraturan-peraturan perbankan yang berlaku, namun masih terdapat ketidaksesuaian dengan prinsip perbankan itu sendiri, dan tentunya itu akan memunculkan rasa ketidakpuasan bagi nasabah itu sendiri.

SIMPULAN

Kesimpulan

²⁶ Wawancara dengan Rama *Customer Service* BRI Unit Simpang Tiga pada hari Selasa tanggal 10 Juni pukul 16.52 WIB di BRI Unit Simpang Tiga

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan *E-Banking* Dari Ancaman *Cyber Crime* Di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *e-banking* dari ancaman *cyber crime* di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat yaitu dengan penerapan secara optimal berbagai peraturan hukum yang berlaku di Indonesia yang menjadi dasar serta payung hukum yang sah dalam dunia perbankan untuk melaksanakan dan mengakomodir berbagai layanan digital atau yang dikenal sebagai sistem *e-banking*. Pertanggung jawaban pihak bank juga meliputi setiap aktivitas transaksi nasabah dan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk membuat pengaduan pada pihak berwajib dan akan menyelesaikan masalah tersebut dalam rentang waktu yang relatif singkat dan jelas agar masalah tersebut tidak berlarut-larut khususnya pada Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat. Namun dalam hal ini terdapat nasabah yang terlambat memperoleh hak nya dalam memperoleh informasi atas pengaduannya yang telah dilakukannya.
2. Tanggung jawab pihak bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam penggunaan *e-banking* di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat yakni dengan mempedomani kaidah dan aturan dalam dunia perbankan. Sesuai dengan peraturan yang ada Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang Tiga Cabang Simpang Empat Pasaman Barat siap memberikan tanggung jawab dalam bentuk ganti rugi sebesar kerugian materi yang dialami oleh nasabah apabila kesalahan terjadi akibat kelalaian internal pegawai atau sistem bank itu sendiri, namun sesuai dengan ketentuannya, bank tidak dapat melakukan ganti rugi materi apabila kerugian tersebut terjadi akibat kelalaian nasabah itu sendiri, akan tetapi sebagai ganti bentuk pertanggung jawaban, bank akan membantu proses aduan nasabah dengan melakukan *tracking* transaksi terakhir yang menimbulkan kerugian bagi nasabah dan menginformasikan kembali kepada nasabah, di samping itu bank akan memberikan pendampingan kepada nasabah apabila masalah tersebut bermuara kepada pihak berwajib serta secara kooperatif memberikan data-data yang dibutuhkan oleh pihak berwajib dalam penanganan kasus tersebut.

Saran

Untuk mendorong kondisi perbankan terutama layanan *e-banking* serta menghindari kemungkinan buruk lainnya yang akan dialami oleh nasabah, maka disarankan untuk melakukan hal-hal berikut :

1. Bank sebagai lembaga yang dipercaya dalam menyimpan dana nasabah haruslah memiliki kemampuan dalam melindungi nasabahnya, hal tersebut bisa dimulai dengan *cyber patroli* oleh tim IT untuk mendeteksi atau mengidentifikasi hal-hal yang dirasa aneh dalam sistem transaksi. Disamping itu bank diharapkan lebih cepat tanggap dan secara

komunikatif dapat memberikan informasi kembali terhadap pengaduan yang telah dilaporkan oleh nasabah sesuai dengan tenggat waktu yang telah disampaikan dan demi tercapainya tujuan untuk menciptakan kondisi yang nyaman antara pihak bank dan nasabah dapat dibentuk satu tim khusus yang dapat melakukan mediasi dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi. Hal ini tentunya akan membuat citra perbankan semakin baik terutama pada Bank Rakyat Indonesia Unit Simping Tiga Cabang Simping Empat.

2. Nasabah sebagai pengguna jasa perbankan terutama jasa layanan digital atau *e-banking* hendaknya harus berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan data-data yang dipergunakan sebagai dasar pembukaan rekening serta menyaring informasi yang diperoleh demi terhindar dari kejahatan *cyber crime*, selain itu nasabah sepatutnya benar-benar memperhatikan ketika pihak bank memberikan edukasi-edukasi bermanfaat yang dapat membantu nasabah dalam penggunaan *e-banking* agar tidak menjadi korban *cyber crime*.

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan

Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 mengenai informasi dan transaksi elektronik

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Buku

Abdoel Djamil, R, 2016, *Pengantar Hukum Indonesia*, Edisi Revisi, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Abdul Wahid dan Mohammad Labib, 2005, *Kejahatan Mayantara (Cyber crime)*, Bandung, PT Refika Aditama.

Andi Hamzah, 1993, *Hukum Pidana yang Berkaitan dengan Komputer*, Jakarta, Sinar Grafika.

Adami Chazawi, 2005, *Pelajaran Hukum Pidana 1*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

Bambang Poernomo, 1992, *Asas-asas Hukum Pidana*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek Empiris*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Boedi Harsono, 2010, *Studi Dokumen Penelitian Hukum*, Jakarta Sinar Grafika.
- Budi Suharyanto, 2012, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cyber Crime)*, Jakarta, Rajawali Pers.
- E.Y. Kenter dan B.R. Sianturi, *Asas-asas Pidana di Indonesia dan Penerapannya*, Jakarta, Alumni AHMPTHM, hal. 204
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), 2016, *Memahami Supervise Intern Bank*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, Edisi Pertama, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- J. E Sahetapy dalam Abdul Wahid, 2002, *Kriminologi dan Kejahatan Kontemporer*, Lembaga Penerbitan Fakultas Hukum Unisma, Malang.
- Kasmir, 2016, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hal. 273
- Lamintang, 1997, *Dasar-Dasar Hukum Pidana Indonesia*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Lili Rasjidi, Ira Thania Rasjidi, 2007, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Moeljatno, 1987, *Asas-asas Hukum Pidana*, Bina Aksara, Jakarta.
- Muhammad Djumhana, 2014, *Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Nelson, irwan dan Agus, 2015, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta,OJK
- Nelson Tampublon, 2017, *Bijak Ber- E-banking*, Jakarta, OJK
- Rahman Ronny, Tubagus Nitibaskara, 2001, *Ketika Kejahatan Berdaulat: Sebuah Pendekatan Kriminologi*, Hukum dan Sosiologi, Peradaban, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum Indonesia*, Jakarta, Kompas
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2010, *Penelitian Hukum Empiris*, Jakarta, Rajawali Press.
- Syamsul Iskandar, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta, PT Semesta Asia Bersama.
- Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia,1991, Edisi kedua, Cetakan 1, Jakarta, Balai Pustaka.
- Tri Andrisman, 2020, *Hukum Pidana, Asas-asas dan Dasar Aturan Umum Hukum Pidana Indonesia*, Universitas Lampung.
- Wirjono Prodjodikro, 2002, *Asas-Asas Hukum Pidana*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sumber Lainnya

- Dewi Rosa Indah, 2016, Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol 5 No 2
- Diah Gustiniati Maulani, 2013, *Analisis Pertanggungjawaban Pidana dan Dasar Pemidanaan Terhadap Pelaku Tindak Pidana Penodaan Agama di Indonesia*, Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum, Volume 7 Nomor 1

- Dicky Zafar Riyanto, 2023, *Perlindungan Hukum dan HAM Terhadap Nasabah Bank Korban Cyber Crime dalam Internet Banking*, Thesis Undaris
- Hikmayanti Huwaida, 2019, *Promosi dan Keputusan Penggunaan E-Banking pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Ahmad Yani Banjarmasin*, Politeknik Negeri Banjarmasin
- Ila Rusmiati Kinot dan Hari Sapto Adji, 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Dana di Bank Oleh Lembaga Penjamin Simpanan*, Jurnal Yustiabel, Vol 6 No 1
- Joice Irma Runtu Thomas, 2013, *Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah*, Lex Et Societatis Joernal, Vol.II/Jan-Mrt/2013
- Jumrah, 2024, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan Internet Banking Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare*: Skripsi, IAIN Pare-pare, hal. 4
- Kompas100, "Serangan cyber, perbankan rugi ratusan miliar", dalam <https://kompas100.kompas.id/berita-ekonomi/serangan-siber-perbankan-rugi-ratusan-miliar/> diakses pada hari Sabtu tanggal 14 juni 2025
- M. Yusuf barusman, 2010, *Pemanfaatan E-Banking dalam Industri Perbankan ditinjau dari Structure-Conduct-Performance Paradigma di Indonesia*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 1 No 1
- Rivandioza, 2020, *Kebijakan Kriminal Penanganan Kejahatan Mayantara Pada Satuan Reserse Kriminal Aceh Tenggara*, Jurnal Jurnal EduTech Vol. 6 No. 1, ISSN: 2442-6024, e-ISSN: 2442-7063
- Sitti Thrde Herawati Halawa, 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Terdakwa Dalam Proses Persidangan Perkara Kekerasan Fisik Yang Dilakukan Suami Dalam Rumah Tangga (Studi Putusan Nomor 2293/Pid.Sus/2021/Pn Mdn)*, Legalitas Jurnal Hukum, ISSN 2085-0212 (Print), ISSN 2597-8861
- Setiono, 2004, "Rule of Law" dala Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Titi Rianti, 2023, *Perlindungan Hukum Bagi Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum Sebagai Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Suatu Studi Di Polresta Kendari)*, Sultra Law Review, Vol. 05, No. 1 2023, pp. 2492 – 2504
- Universitas Negeri Yogyakarta, "Metode Penelitian", melalui <https://www.eprint.uny.ac.id>, diakses tanggal 19 Februari 2025