



Kelalaian Bank Dalam Menjamin Keamanan Sistem Perbankan Elektronik Yang Mengakibatkan Kerugian Nasabah

Muhammad Labib Muhadz¹, Fegita Maharanny², Regita Surya Prameswari³, Sepriyadi Adhan S⁴

Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: labibmuhadz@gmail.com, fegitamaharanny01@gmail.com, regitaaa128@gmail.com, sepriyadi.adhan@fh.unila.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 06 Mei 2026

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged the transformation of banking services towards electronic systems such as internet banking, mobile banking, ATMs, and various other digital transaction facilities. Although it provides convenience and efficiency, the use of the system also poses risks in the form of account break-ins, unauthorized transactions, personal data theft, and customer financial losses. This problem raises questions about the bank's legal responsibility and the dispute resolution mechanism that customers can take. This study uses a normative juridical method with a legislative, conceptual, and case approach. The results of the study show that banks have a legal responsibility to maintain the security of the electronic banking system based on the provisions of banking law, consumer protection, and the implementation of electronic systems. In the event of negligence, the bank can be held accountable in the form of compensation to customers and subject to administrative sanctions by regulators. The dispute resolution mechanism can be pursued through internal bank complaints, out-of-court dispute resolution, and lawsuits through the court. Therefore, it is necessary to improve the digital security system, transparency in handling complaints, and strengthen customer legal protection so that public trust in the banking sector is maintained.

Keywords: Bank liability, electronic banking, customer protection, consumer disputes, digital security.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan ke arah sistem elektronik seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan berbagai sarana transaksi digital lainnya. Meskipun memberikan kemudahan dan efisiensi, penggunaan sistem tersebut juga menimbulkan risiko berupa pembobolan rekening, transaksi tidak sah, pencurian data pribadi, dan kerugian finansial nasabah. Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai tanggung jawab hukum bank serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh nasabah. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Hasil kajian menunjukkan bahwa bank memiliki tanggung jawab hukum untuk menjaga keamanan sistem perbankan elektronik berdasarkan ketentuan hukum perbankan, perlindungan konsumen, serta penyelenggaraan sistem elektronik. Apabila terjadi kelalaian, bank dapat dimintai pertanggungjawaban berupa ganti rugi kepada nasabah dan dikenai sanksi administratif oleh regulator. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengaduan internal bank, penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maupun gugatan

melalui pengadilan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sistem keamanan digital, transparansi penanganan pengaduan, dan penguatan perlindungan hukum nasabah agar kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan tetap terjaga.

Kata Kunci: Tanggung jawab bank, perbankan elektronik, perlindungan nasabah, sengketa konsumen, keamanan digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Lembaga perbankan yang dahulu beroperasi secara konvensional dengan pelayanan tatap muka kini bertransformasi menuju sistem pelayanan berbasis digital. Berbagai layanan seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, kartu debit, uang elektronik, hingga sistem pembayaran berbasis aplikasi menjadi bagian dari aktivitas keuangan masyarakat sehari-hari. Kehadiran sistem perbankan elektronik tersebut memberikan banyak manfaat, antara lain kemudahan akses layanan selama dua puluh empat jam, kecepatan transaksi, efisiensi waktu, serta meningkatnya inklusi keuangan masyarakat.

Di samping berbagai manfaat tersebut, perkembangan layanan perbankan elektronik juga menimbulkan tantangan baru berupa meningkatnya risiko kejahatan siber, penyalahgunaan data pribadi, pencurian identitas, peretasan rekening, transaksi tidak sah, *skimming*, *phishing*, *malware*, dan berbagai bentuk penipuan digital lainnya. Risiko tersebut dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi nasabah serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Oleh karena itu, perkembangan teknologi di bidang perbankan harus diimbangi dengan sistem keamanan elektronik yang kuat, andal, dan mampu memberikan perlindungan maksimal kepada nasabah sebagai pengguna jasa.

Dalam hubungan hukum antara bank dan nasabah, terdapat hubungan kepercayaan (*fiduciary relationship*), karena masyarakat menitipkan dana serta data pribadinya kepada bank. Atas dasar hubungan tersebut, bank memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan dana nasabah, merahasiakan data nasabah, serta menyediakan sistem transaksi elektronik yang aman. Selain itu, bank juga wajib menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*) dalam seluruh kegiatan usahanya. Prinsip kehati-hatian menjadi sangat penting karena kegiatan perbankan menyangkut pengelolaan dana masyarakat dalam jumlah besar dan berdampak langsung terhadap stabilitas ekonomi.

Apabila bank lalai dalam menyediakan sistem keamanan yang memadai, maka kerugian yang dialami nasabah dapat menimbulkan tanggung jawab hukum bagi bank. Kelalaian tersebut dapat berupa lemahnya sistem autentikasi transaksi, kurangnya pengawasan terhadap aktivitas mencurigakan, keterlambatan memblokir rekening setelah adanya laporan, kebocoran data nasabah, hingga tidak tersedianya mekanisme penanganan pengaduan yang cepat dan efektif. Dalam kondisi demikian, nasabah sering berada pada posisi yang lemah karena keterbatasan akses terhadap bukti teknis maupun informasi internal bank mengenai penyebab terjadinya kerugian.

Dalam praktiknya, sengketa antara nasabah dan bank akibat keamanan sistem elektronik masih sering terjadi. Salah satu contoh diberitakan dalam media Pekanbaru Pos yaitu salah seorang warga Pekanbaru yang merupakan nasabah Bank CIMB Niaga, uang tabungannya hilang secara gaib. Diketahui, nasabah Bank CIMB Niaga Pekanbaru bernama Bala Chandra. Ia mengaku uang tabungan perusahaannya, PT Patria Riau Jaya Perkasa, hilang alias dibobol Rp 250 juta. Dia menduga kuat ini transaksi mencurigakan, padahal pihaknya tak pernah melakukan penarikan. Beberapa kali dipertanyakan ke pihak Bank, namun mereka terkesan tidak mau bertanggungjawab. Atas kelalaian ini, Chandra sangat menyayangkan dugaan adanya kelemahan sistem keamanan bank, yang dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab. Seharusnya bank sebagai penyedia layanan keuangan, bertanggung jawab melindungi dana nasabah. Bukan justru membebankan kerugian kepada nasabah.

Kasus tersebut menunjukkan bahwa persoalan keamanan sistem perbankan elektronik bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga persoalan hukum mengenai perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan kepastian penyelesaian sengketa. Meskipun kasus tersebut hanya dijadikan contoh, peristiwa serupa menunjukkan bahwa masyarakat masih rentan mengalami kerugian dalam penggunaan layanan perbankan digital.

Secara normatif, tanggung jawab bank dalam menjamin keamanan sistem perbankan elektronik telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menegaskan bahwa perbankan Indonesia menjalankan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ketentuan ini menuntut bank agar selalu menjaga keamanan operasional dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, bank juga memiliki kewajiban menjaga kesehatan bank serta menjalankan manajemen risiko dalam setiap aktivitas usaha, termasuk penggunaan teknologi informasi.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kedudukan hukum kepada nasabah sebagai konsumen jasa perbankan. Dalam undang-undang tersebut, konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jasa yang digunakan. Jika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan jasa yang disediakan pelaku usaha, maka pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi. Dalam konteks perbankan, bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan wajib memenuhi hak-hak nasabah tersebut.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Bank yang menyediakan layanan digital termasuk sebagai penyelenggara sistem elektronik, sehingga memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan sistem dari gangguan, kegagalan, akses ilegal, maupun penyalahgunaan data. Kegagalan memenuhi kewajiban tersebut dapat menimbulkan konsekuensi hukum baik secara

perdata, administratif, maupun bentuk pertanggungjawaban lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Di samping itu, penguatan perlindungan nasabah juga dilakukan melalui regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. OJK mewajibkan lembaga jasa keuangan menerapkan perlindungan konsumen, manajemen risiko teknologi informasi, serta menyediakan mekanisme penanganan pengaduan konsumen. Sementara Bank Indonesia mengatur sistem pembayaran agar berjalan aman, efisien, dan andal. Kehadiran berbagai regulasi tersebut menunjukkan bahwa negara memberikan perhatian serius terhadap keamanan transaksi elektronik di sektor perbankan.

Namun demikian, meskipun perangkat hukum telah tersedia, dalam praktiknya masih terdapat berbagai persoalan. Pertama, sering terjadi perbedaan pandangan mengenai siapa pihak yang bertanggung jawab atas kerugian nasabah, apakah murni kesalahan nasabah atau akibat kelemahan sistem bank. Kedua, pembuktian unsur kelalaian bank sering sulit dilakukan karena data teknis berada dalam penguasaan bank. Ketiga, proses penyelesaian pengaduan kadang memakan waktu lama dan tidak selalu memberikan kepastian ganti rugi kepada nasabah. Keempat, meningkatnya modus kejahatan digital menuntut bank untuk terus memperbaiki sistem pengamanan, sementara tidak semua bank memiliki kesiapan teknologi yang sama.

Berdasarkan uraian tersebut, isu mengenai kelalaian bank dalam menjamin keamanan sistem perbankan elektronik menjadi penting untuk dikaji. Kajian ini diperlukan untuk mengetahui tanggung jawab hukum bank terhadap kerugian nasabah akibat kelalaian dalam keamanan sistem perbankan elektronik berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia dan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh nasabah terhadap bank atas kerugian yang timbul dari kegagalan keamanan sistem perbankan elektronik. Dengan demikian, penelitian mengenai tema ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan serta mendorong terciptanya sistem perbankan digital yang aman dan terpercaya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian hukum normatif atau yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah norma hukum, asas hukum, teori hukum, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab bank dan perlindungan nasabah dalam sistem perbankan elektronik. Penelitian ini berfokus pada bahan hukum tertulis sebagai sumber data utama. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu menelaah ketentuan hukum yang relevan. Selain itu digunakan pula pendekatan konseptual (*conceptual approach*) melalui kajian konsep tanggung jawab hukum, prinsip kehati-hatian perbankan, perlindungan konsumen, dan keamanan sistem elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Hukum Bank terhadap Kerugian Nasabah Akibat Kelalaian dalam Keamanan Sistem Perbankan Elektronik Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga kepercayaan nasabah. Dalam perkembangan digital saat ini, tanggung jawab tersebut tidak hanya berkaitan dengan keamanan dana simpanan, tetapi juga keamanan sistem perbankan elektronik seperti ATM, internet banking, mobile banking, kartu debit, dan layanan transaksi digital lainnya. Apabila terjadi kerugian nasabah akibat lemahnya keamanan sistem, maka bank dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bentuk kelalaian bank dalam sistem perbankan elektronik dapat berupa lemahnya sistem autentikasi transaksi, tidak adanya deteksi dini terhadap transaksi mencurigakan, keterlambatan memblokir rekening setelah adanya laporan pembobolan, kebocoran data pribadi nasabah, gangguan sistem yang menyebabkan saldo terpotong tanpa transaksi sah, serta lambatnya penanganan pengaduan nasabah. Bentuk-bentuk kelalaian tersebut menunjukkan bahwa bank tidak melaksanakan kewajiban kehati-hatian secara optimal.

Dasar tanggung jawab bank pertama terdapat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Dalam Pasal 2 ditegaskan bahwa perbankan Indonesia dalam menjalankan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian mengandung makna bahwa bank wajib mengelola risiko usaha secara cermat, termasuk risiko operasional dan risiko teknologi informasi. Jika bank tidak menerapkan sistem keamanan yang memadai, maka bank dapat dianggap melanggar prinsip tersebut.

Selanjutnya, Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Perbankan menyatakan bahwa bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank. Dalam konteks perbankan modern, keamanan sistem digital merupakan bagian dari kualitas manajemen dan manajemen risiko. Oleh karena itu, kegagalan menjaga keamanan sistem elektronik dapat mencerminkan tidak terpenuhinya kewajiban menjaga kesehatan bank.

Selain itu, tanggung jawab bank juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 huruf a, konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Nasabah bank sebagai konsumen jasa keuangan berhak memperoleh layanan digital yang aman. Selanjutnya Pasal 7 huruf f menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Kemudian Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam konteks ini, apabila nasabah kehilangan dana akibat

transaksi tidak sah karena lemahnya sistem bank, maka bank wajib memberikan pemulihan kerugian.

Dasar hukum lainnya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 15 ayat (1) menyatakan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik wajib memastikan layanan digitalnya aman dari peretasan, gangguan sistem, dan penyalahgunaan data. Selanjutnya, Pasal 15 ayat (2) menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Dengan demikian, apabila terjadi pembobolan rekening atau kegagalan sistem akibat lemahnya pengamanan internal, bank dapat dimintai tanggung jawab hukum.

Pengaturan yang lebih khusus terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Dalam Pasal 2, disebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen, yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi, perlakuan yang adil, perlindungan aset, privasi dan data konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara efektif. Ketentuan ini mewajibkan bank menjaga dana dan data nasabah serta memberikan pelayanan yang bertanggung jawab.

Selanjutnya, Pasal 24 POJK tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha jasa keuangan ini wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala. Pasal ini sangat relevan terhadap kasus pembobolan rekening, pencurian data, atau kehilangan dana akibat lemahnya sistem keamanan bank. Jika bank gagal memenuhi kewajiban ini, maka bank dapat dinilai lalai. Terhadap pelanggaran kewajiban tersebut, Sanksi administratif dapat dijatuhkan apabila bank tidak menjaga keamanan data nasabah, tidak melaksanakan kewajiban perlindungan konsumen, atau tidak menindaklanjuti pengaduan nasabah dengan baik.

Di samping itu, secara perdata nasabah dapat menggugat bank berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pihak yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut untuk mengganti kerugian. Jika bank terbukti lalai menjaga sistem keamanannya, maka bank dapat diminta membayar ganti rugi kepada nasabah.

Menurut analisis penulis, tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah akibat kelalaian keamanan sistem elektronik pada dasarnya lahir dari hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah. Ketika bank menyediakan layanan digital, maka bank tidak cukup hanya menyediakan akses transaksi, tetapi wajib menjamin keamanan sistem tersebut. Jika terjadi pembobolan, kebocoran data, atau transaksi tidak sah karena lemahnya sistem internal bank, maka bank seharusnya dipandang

bertanggung jawab terlebih dahulu sampai terbukti bahwa kerugian murni disebabkan kesalahan nasabah.

Keberadaan Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan POJK menunjukkan bahwa hukum Indonesia telah memberikan dasar yang cukup jelas mengenai kewajiban bank. Permasalahan utamanya bukan pada kekosongan norma, melainkan pada pelaksanaan dan pembuktian. Dalam praktik, nasabah sering kesulitan membuktikan adanya kelalaian karena data teknis dikuasai bank. Oleh sebab itu, seharusnya diterapkan prinsip pembuktian yang lebih proporsional, di mana bank wajib menunjukkan bahwa sistemnya telah aman dan sesuai standar.

Dengan demikian, apabila bank tidak dapat membuktikan telah menerapkan pengamanan yang layak, maka bank patut dibebani tanggung jawab ganti rugi dan sanksi administratif. Pendekatan ini penting agar perlindungan nasabah benar-benar efektif serta menjaga kepercayaan publik terhadap sistem perbankan digital di Indonesia.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Dapat Ditempuh Nasabah terhadap Bank atas Kerugian yang Timbul dari Kegagalan Keamanan Sistem Perbankan Elektronik

Perkembangan layanan perbankan elektronik telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat dan efisien. Namun di sisi lain, penggunaan layanan digital juga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti pembobolan rekening, transaksi tidak sah, pencurian data pribadi, saldo terdebit tanpa izin, kegagalan transfer, maupun gangguan sistem lainnya. Keadaan tersebut sering menimbulkan sengketa antara nasabah dan bank, terutama apabila kerugian yang dialami nasabah tidak segera dipulihkan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas agar hak nasabah tetap terlindungi.

Langkah pertama yang dapat ditempuh nasabah adalah melakukan pengaduan langsung kepada bank. Pengaduan ini merupakan jalur awal yang paling cepat karena bank memiliki akses langsung terhadap data transaksi, riwayat penggunaan akun, serta sistem keamanan internal. Dalam tahap ini, nasabah dapat meminta pemblokiran rekening, penghentian transaksi mencurigakan, investigasi atas transaksi yang disengketakan, dan pengembalian dana apabila terbukti terdapat kesalahan sistem atau kelalaian internal bank. Pengaduan dapat dilakukan melalui kantor cabang, call center, surat elektronik, maupun aplikasi layanan resmi bank.

Dalam mengajukan pengaduan, nasabah sebaiknya menyiapkan bukti-bukti yang mendukung, seperti mutasi rekening, bukti transfer, notifikasi transaksi, tangkapan layar aplikasi, rekaman komunikasi, dan identitas diri. Bukti tersebut penting agar proses investigasi dapat berjalan lebih cepat dan objektif. Apabila bank mengakui adanya kesalahan sistem atau kelalaian internal, maka sengketa biasanya dapat diselesaikan melalui pengembalian dana atau pemberian kompensasi.

Apabila penyelesaian melalui pengaduan internal tidak memberikan hasil yang memuaskan, nasabah dapat melanjutkan sengketa melalui fasilitasi lembaga pengawas sektor jasa keuangan atau lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mekanisme ini bertujuan mempertemukan kepentingan bank dan

nasabah melalui proses mediasi atau ajudikasi agar tercapai penyelesaian yang adil. Jalur ini relatif lebih sederhana, cepat, dan biaya lebih ringan dibanding proses pengadilan. Mediasi menjadi pilihan yang cukup efektif karena para pihak dibantu oleh pihak ketiga yang netral untuk mencari kesepakatan bersama. Dalam kasus kehilangan dana akibat transaksi digital, mediasi dapat menghasilkan solusi berupa penggantian sebagian atau seluruh kerugian, perbaikan sistem, atau penyelesaian administratif lainnya. Jika tidak tercapai kesepakatan, sengketa dapat dilanjutkan ke tahap ajudikasi atau putusan lembaga penyelesaian sengketa sesuai mekanisme yang tersedia.

Apabila jalur non-litigasi tidak berhasil, nasabah dapat menempuh gugatan melalui pengadilan negeri. Jalur pengadilan biasanya ditempuh apabila nilai kerugian cukup besar, bank menolak bertanggung jawab, atau terdapat sengketa hukum yang membutuhkan putusan hakim. Dalam gugatan tersebut, nasabah dapat menuntut pengembalian dana yang hilang, ganti rugi atas kerugian materiil, maupun kerugian lain yang dapat dibuktikan. Selain gugatan perdata, apabila peristiwa tersebut melibatkan unsur pidana seperti penipuan, pencurian data, pemalsuan identitas, atau akses ilegal terhadap sistem elektronik, nasabah juga dapat membuat laporan kepada aparat penegak hukum. Namun jalur pidana pada dasarnya bertujuan menindak pelaku kejahatan, sedangkan pemulihan kerugian nasabah tetap lebih efektif melalui penyelesaian perdata atau mekanisme konsumen.

Menurut analisis penulis, penyelesaian sengketa akibat kegagalan keamanan sistem perbankan elektronik seharusnya mengutamakan pemulihan kerugian nasabah secara cepat, sederhana, dan adil. Karena bank menguasai sistem teknologi, data transaksi, dan informasi teknis, maka bank berada pada posisi yang lebih kuat dibanding nasabah. Oleh sebab itu, bank seharusnya tidak serta-merta menyalahkan nasabah hanya karena PIN, password, atau OTP digunakan dalam transaksi yang disengketakan.

Dalam praktik, banyak nasabah mengalami kesulitan karena respons bank lambat, investigasi tidak transparan, dan proses pembuktian dibebankan kepada nasabah. Padahal nasabah tidak memiliki akses terhadap sistem internal bank untuk membuktikan adanya kelalaian keamanan. Karena itu, mekanisme pengaduan internal harus diperkuat dengan kewajiban bank memberikan penjelasan terbuka dan hasil investigasi yang jelas.

Menurut penulis, jalur non-litigasi seperti mediasi lebih ideal digunakan sebagai tahap utama karena lebih cepat dan murah dibanding pengadilan. Pengadilan sebaiknya menjadi langkah terakhir apabila tidak tercapai keadilan. Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa yang baik harus menempatkan perlindungan nasabah sebagai prioritas dan mendorong bank untuk bertanggung jawab secara proporsional atas keamanan sistem elektronik yang mereka kelola.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa bank memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian nasabah yang timbul akibat kelalaian dalam menjaga keamanan sistem perbankan elektronik. Tanggung

jawab tersebut lahir karena bank sebagai penyedia layanan digital wajib menerapkan prinsip kehati-hatian, menjaga keamanan dana dan data nasabah, serta menyediakan sistem elektronik yang andal dan aman. Bentuk kelalaian bank dapat berupa lemahnya sistem autentikasi, kegagalan mendeteksi transaksi mencurigakan, kebocoran data nasabah, gangguan sistem, maupun lambatnya penanganan pengaduan. Apabila kelalaian tersebut menimbulkan kerugian, bank dapat dimintai pertanggungjawaban berupa penggantian kerugian kepada nasabah serta dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain itu, nasabah yang dirugikan memiliki hak untuk menempuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui beberapa jalur. Penyelesaian pertama dilakukan melalui pengaduan internal kepada bank sebagai upaya cepat untuk investigasi dan pemulihan dana. Apabila tidak tercapai penyelesaian, nasabah dapat menggunakan jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti mediasi atau fasilitasi lembaga berwenang. Selanjutnya, apabila sengketa tetap tidak terselesaikan, nasabah dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap nasabah menuntut adanya keseimbangan antara tanggung jawab bank sebagai pengelola sistem digital dan kemudahan akses nasabah dalam memperoleh keadilan serta ganti rugi atas kerugian yang dialaminya.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdulkadir, D. S. (2022). Pertanggungjawaban pengurus bank BUMN dalam pemberian kredit oleh bank BUMN periode 2001–2010. *Populis*, 7(1), 73.
- Ayu, Putri Lestari. Muhammad Iqbal Fasa. (2025). Transformasi Digital Banking: Manfaat dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking dan Mobile Banking). *Jurnal Media Akademik (JMA)*. Vol. 3. No. 4.
- Bhagaskara, G. P. K., & Priyanto, I. M. D. (2024). Perlindungan hukum terhadap nasabah terkait bocornya data nasabah berdasarkan perspektif hukum perbankan. *Jurnal Eksekusi*, 2(2), 165.
- Djalil M.. (2017). Hubungan Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank terhadap Adanya Likuidasi Ditinjau dari UU No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. *Jurnal Judiciary*. Vol. 1. No. 2.
- Dicky, Mhd Safii Harahap, OK. Saidin, Detania Sukarja, Jelly Leviza. (2022) Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review* Vol. 1 Issue 8.
- Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan, D. H. P. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indoensia*, Vol. 1 N0. 3.
- Limbong, Daniel. Samuel Siahaan. Feby Yolanda Saragih. dkk. (2025). Analisis Pidana terhadap Penipuan dan Penggelapan Dana melalui M-Banking di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Advokasi*. Vol. 13. No. 2.
- Louisa, Maria Siregar. Cantika Qori Nirmalasari. Halim Rahmansah. (2024). Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Menghadapi Risiko Rush Money di Indonesia. *Media Hukum Indonesia*. Vol. 2. No. 4.

- Nauli, Annisa Siregar. Made Aditya Pramana Putra. (2025). Kajian Hukum: Penegakan Perlindungan Data Pribadi Nasabah Bank dalam Skema Bancassurance. *Jurnal Media Akademik (JMA)*. Vol. 3. No. 7
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008* sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Keuangan.
- Candra, Andi, Windi Aristam, Putri Sari Nilam C, dkk. (2024). *Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Wibisono, Arief. (2025). *Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Robin Eduar, Ini Kejadian Memalukan, Bank Harus Bertanggungjawab - Pekanbaru Pos <https://share.google/yRSHJ9XTZeolwITK>