

Perbandingan Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Terkait Hilangnya Saldo di Spanyol dan Indonesia

Fadia Adzani¹ Diana Rahmawati².

¹ Faculty of Law, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia. E-mail: 2110211320019@mhs.ulm.ac.id

² Faculty of Law, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia. E-mail: diana_rahmawati@ulm.ac.id

Abstract: This research aims to examine the legal regulations regarding banking customers who lose their account balance in Spain and Indonesia, as well as to identify the form of the bank's liability for the losses experienced by banking customers in both countries. The research method used is normative legal research, which addresses the issues through the author's findings by presenting them descriptively.

The research results show that: First, in Indonesia, there are no specific regulations governing the protection of customers who lose money either due to the bank's negligence or due to hacking. Meanwhile, in Spain, such cases are regulated under 3 (three) legal provisions that govern the resolution of cases where customers lose money from their accounts, including due to hacking. Second, regarding the bank's liability in cases where customers lose money due to hacking, Indonesia does not yet have specific regulations governing the bank's responsibility. Such cases are often not followed up, as the loss is considered to be the customer's own negligence. In contrast, in Spain, banks remain partially liable, with compensation capped at a maximum of 150 euros. This applies in cases of unauthorized payment transactions resulting from the use of lost or stolen payment instruments. This is because banks, as institutions entrusted with safeguarding public funds, must maintain public trust so that people feel secure in storing their money within the banking system.

Keywords: Banking Customers, Legal Protection, Loss Of Balance.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap nasabah perbankan yang kehilangan saldo di Spanyol dan Indonesia serta untuk mengetahui bentuk tanggung jawab bank atas kerugian yang dialami nasabah perbankan di Spanyol dan Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah

metode penelitian normatif, yakni memaparkan jawaban atas permasalahan melalui hasil dari penelitian penulis dengan mendeskripsikannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, Di Indonesia belum adanya aturan khusus yang mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah yang kehilangan uang baik karena kelalaian bank maupun peretasan. Sedangkan di Spanyol sudah diatur dalam 3 (tiga) peraturan hukum yang mengatur penyelesaian kasus nasabah kehilangan uang pada rekening termasuk karena peretasan. Kedua, tanggung jawab bank dalam penyelesaian kasus nasabah kehilangan uang karena peretasan, di Indonesia belum ada peraturan secara khusus mengatur tanggung jawab bank dan seringkali kasus kehilangan dana nasabah karena peretasan tidak ditindaklanjuti karena dianggap kelalaian nasabah. Sedangkan di Spanyol, bank tetap bertanggung jawab secara terbatas yakni maksimal 150 euro sebagai bentuk kompensasi karena bank dalam hal terjadinya kasus kerugian yang timbul dari transaksi pembayaran yang tidak sah yang dihasilkan dari penggunaan instrumen pembayaran yang hilang atau dicuri, karena bank sebagai lembaga penyimpan dana yang memerlukan kepercayaan masyarakat sehingga Masyarakat merasa aman menyimpan dananya pada lembaga perbankan.

Kata Kunci: Kehilangan Saldo, Nasabah Perbankan, Perlindungan Hukum

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang secara signifikan sehingga kegiatan sehari-hari tentunya selalu menggunakan teknologi. Sistem layanan perbankan juga mengalami hal serupa dan masyarakat kini telah terbiasa memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan transaksi keuangan. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Salah satu layanan yang marak digunakan yakni Automatic Teller Machine (ATM) untuk cek saldo, penarikan tunai serta pemindahan dana antar rekening dan/atau antarbank.

Penggunaan kartu debit/ATM memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai.¹

Terlepas dari berbagai kemudahan yang diberikan oleh pemanfaatan transaksi melalui kartu debit, di sisi lain ada resiko yang mengintai para penggunanya. Kian ramai pembobolan kartu ATM melalui teknik skimming yang merupakan metode penyalinan data pada strip magnetik pada kartu. Terdapat berbagai macam teknik pencurian dana simpanan nasabah melalui mesin ATM. Adapun cara pertama yaitu salah satunya dengan cara skimming yang kemudian kartu ATM digandakan. Proses diawali dengan dipasangnya alat skimmer dan kamera di dalam mesin ATM.²

Alat *skimmer* dipasang dengan menggunakan double tape pada mulut slot kartu ATM. Tujuan pemasangan *skimmer* ini adalah untuk merekam dan mengambil data kartu ATM yang tertera pada pita magnetic stripe yang merupakan permukaan berwarna hitam pada kartu ATM. Sedangkan kamera dipasangi pelindung berwarna sesuai dengan mesin ATM agar tidak dapat terlihat, kemudian alat tersebut dipasang di atas keypad agar dapat melihat nomor PIN yang ditekan nasabah.³

Kejahatan skimming telah terjadi beberapa di sejumlah bank Indonesia dan salah satunya terjadi di Lampung. Terdapat 47 korban yang mengalami kerugian dengan berbagai variasi kerugian materiil dari Rp 15 juta hingga Rp 300 juta. Dari penyelidikan yang telah dilakukan, terungkap bahwa ada kamera tersembunyi di bagian penutup keypad ATM guna melancarkan aksi kejahatan pelaku. Kasus serupa juga menimpa seorang nasabah yang kehilangan uang sebesar Rp 2,7 Miliar di

¹ Humberto Torres. 2018. *Derecho Bancario*. Oxford University Press.

² Juanrico Alfaramona Sumarezs Titahelu, "Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Konflik Kejahatan Genosida Antara Warga Dusun Ori dengan Warga Negeri Kariu," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 5, no. 2 (June 20, 2023): 307–24, <https://doi.org/10.14710/jphi.v5i2.307-324>.

³ Reza Aditya Pamuji, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming," *Jurnal Lex Renaissance* 3, no. 1 (January 29, 2018), <https://doi.org/10.20885/JLR.vol3.iss1.art12>.

Sumatera Utara. Tidak tanggung-tanggung, ada 239 nasabah yang mengeluhkan adanya transaksi antar rekening tanpa sepengetahuan mereka.

Selain metode skimming yang menjadi celah untuk membobol keamanan data pribadi nasabah, kini kian marak peretasan yang dikirim melalui aplikasi WhatsApp dengan kedok undangan pernikahan elektronik. Metode ini disebut dengan phishing. Phishing dapat diartikan sebagai “memancing”, yang bertujuan untuk memancing korban untuk mengikuti instruksi yang diberikan pelaku guna mencapai tujuan tertentu yang mana dalam hal ini mengetahui data pribadi dari korban.⁴ Phishing merupakan suatu praktik peretasan yang dilakukan pelaku dengan cara menyamar sebagai entitas terpercaya untuk mencuri data pribadi, dan tentu hal ini termasuk ke ancaman digital yang mengkhawatirkan. Ancaman ini muncul karena adanya kebocoran informasi pribadi, baik yang disebabkan oleh kelalaian individu itu sendiri maupun oleh pihak lain.

Phishing dilakukan dengan menggunakan berbagai macam metode yang menggabungkan keterampilan komputer dan telekomunikasi dengan teknik rekayasa sosial untuk memperoleh kredensial pengguna dan kode keamanan. Pelaku phishing kerap menyamar sebagai entitas agar dapat mengelabui korban, dalam hal ini misalnya kerabat korban.⁵ Taktik yang dilakukan pelaku phishing semakin berkembang dalam menggunakan berbagai cara untuk menipu korban dan merampas informasi sensitif seperti informasi keuangan dan masuk ke akun pribadi. Dampaknya tidak hanya merugikan secara finansial, tetapi juga merusak kepercayaan serta kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi online.⁶ Tak jarang ancaman phishing disertai dengan malware. Malware adalah perangkat lunak berbahaya yang mencuri data atau merusak sistem korban setelah korban diperdaya pelaku.

⁴ Iury Pereira Da Silva, “Engenharia social como ameaça ao setor bancário: Uso do phishing para coletar informações dos correntistas e a necessidade de estratégias de segurança.,” 2019.

⁵ Juan Ramón Díaz García, “TRABAJO FIN DE MÁSTER,”

⁶ Imelia Damai Agusthin, Dinda Christy Nada, and Nadia Ananda Putri, “Perlindungan Hukum Nasabah Dari Kejahatan Phising Dalam Layanan Perbankan Digital Di Indonesia,” *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 2, no. 4 (November 19, 2024): 132–48, <https://doi.org/10.59581/deposisi.v2i4.4214>.

Bentuk kejahatan ini muncul di Amerika Serikat pada tahun 2003 dan dengan cepat menyebar ke negara lain. Di negara tersebut, dari April hingga Desember 2005, terdeteksi 15.000 varian phishing (email), 8 juta e-mail dikirim setiap hari, dan sekitar 7.000 halaman e-mail palsu, yang “menyelamatkan” 5% penerima e-mail massal yang dikirim. Pada tahun 2003, kerugian ekonomi yang ditimbulkan berjumlah 2,4 miliar dolar, di Amerika Serikat saja. Di Spanyol, pada tahun 2013, proses pidana untuk phishing telah meningkat sebesar 30% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Menurut Institut Teknologi Komunikasi Nasional (INTECO) dalam salah satu laporannya, penipuan perbankan melalui varian email (phishing) terus menjadi yang paling umum.⁷

Contoh kasus yang ramai terjadi yakni undangan pernikahan fiktif yang disebar melalui Whatsapp dan hal ini dilakukan oleh pelaku yang menyamar menjadi sosok yang dikenal oleh korban. Pada undangan fiktif tersebut, dicantumkan suatu tautan guna mengelabui korban untuk klik tautan tersebut sehingga gawai diretas dan akun banking diakses oleh peretas. Kemudian akhirnya korban mengalami kerugian materil karena isi rekening dikuras oleh pelaku. Dengan banyaknya kasus yang merugikan data pribadi nasabah, negara wajib melindungi data pribadi negaranya.

Pemerintah yang merupakan selaku penyelenggara negara memegang tonggak jalannya perlindungan hukum. Maka Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI telah merampungkan Rancangan Undang-Undang (RUU) Perlindungan Data Pribadi (PDP) yang kelak akan segera diberlakukan pada bulan Oktober 2024. Selain itu pentingnya perlindungan bagi nasabah (konsumen) dan bank juga menjadi perhatian pemerintah sehingga telah ditetapkan juga adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁷ Fátima Flores Mendoza, “Respuesta Penal Al Denominado Robo De Identidad En Las Conductas De Phishing Bancario,” . . ISSN, 2014.

Salah satu alasan diterbitkannya undang-undang tersebut adalah untuk mendukung pengembangan teknologi informasi dengan menyediakan infrastruktur hukum dan regulasi yang memungkinkan pemanfaatan teknologi informasi secara aman. Undang-undang merupakan sebagai bentuk pertanggungjawaban negara dalam menjaga hak privasi dan keamanan informasi warga negaranya. Dengan adanya pencegahan dari pemanfaatan data pribadi, kejahatan keuangan seperti penipuan dan transaksi uang ilegal setidaknya dapat berkurang.

Kemudian selain pemerintah, diperlukan adanya lembaga terstruktur yang memang ditugaskan untuk mengatur segala pemrosesan data pribadi di Indonesia dengan wewenang resmi. Contoh pengendali data pribadi yakni Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) untuk melakukan pencatatan data pribadi penduduk guna kepentingan negara.⁸ Pengendali data pribadi memegang peranan penting untuk melacak pelaku penipuan yang merugikan nasabah. Dengan demikian, bila ada kasus dapat segera ditangani.

Strategi bank dalam melindungi hak-hak nasabah di era digital sangat krusial untuk memastikan keamanan transaksi daring. Undang-undang berfungsi sebagai kerangka regulasi yang mengatur dan menetapkan standar keamanan yang harus dipenuhi bank untuk melindungi data pribadi dan keuangan nasabah. Seiring dengan meningkatnya ancaman kejahatan dunia maya seperti phishing, malware dan pencurian identitas. Oleh karena itu bank harus menerapkan perlindungan yang efektif untuk mencegah kerugian finansial dan melindungi data pribadi nasabah.

Bank memiliki peran penting dalam meningkatkan keamanan transaksi daring karena menjaga kepercayaan nasabah dengan melindungi informasi keuangan merupakan suatu hal yang sangat penting. Selain itu, bank juga wajib mematuhi peraturan hukum terkait perlindungan data dan transaksi online, seperti Undang-

⁸ Ajisatria Suleiman. 2020. JARING PENGAMANAN DIGITAL: Kesejahteraan Rakyat Dan Hak Warga Negara Di Era Disrupsi Disertai 29 Rekomendasi Kebijakan Konkret. Jakarta: PT Gramedia, Hlm. 214.,”

Undang Perlindungan Data Pribadi agar menghindari sanksi yang sesuai dengan hukum yang berlaku. Dengan strategi perlindungan yang tepat, bank dapat mencegah kerugian, menjaga reputasi dan memastikan nasabah merasa aman saat bertransaksi di dunia digital sesuai dengan hukum.⁹

Selain itu, masyarakat sebagai pemilik data pribadi sendiri pun harus mawas diri dan paham bahwa kerahasiaan data pribadi tidak boleh disebar secara sembarangan. Apalagi mengklik sembarang tautan dan kemudian mengisi data pribadi pada website seperti kode autentikasi maupun kata sandi yang tentu mengincar nasabah perbankan yang lengah. Tak jarang hal ini berseliweran di media massa. Salah satu cara untuk mengurangi kasus peretasan dan skimming yang dilancarkan pelaku kejahatan siber untuk membobol data pribadi yakni dengan diadakannya peningkatan kesadaran dan pendidikan masyarakat

Pihak lain yang juga memiliki peranan penting dalam melindungi data yakni penegak hukum. Bentuk perlindungan dalam konteks ini yaitu jika terjadi penyalahgunaan data pribadi seseorang, hendaknya penegak hukum segera bertindak untuk melacak pelaku dan menjalankan proses hukum. Penegak hukum tentunya memiliki kewajiban untuk melindungi hak pemilik data pribadi yang diinvasi oleh pelaku kejahatan. Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang akan segera diberlakukan pada bulan Oktober 2024 menjadi landasan untuk penegak hukum dalam menjalankan tugasnya.

Kejahatan siber yang menimpa nasabah biasanya tanpa sepengetahuan nasabah. Oleh karena itu, pihak perbankan harus bertanggung jawab terhadap kerugian nasabah. Untuk memastikan bahwa hak-hak nasabah selaku konsumen terjamin, perlu adanya perlindungan hukum yang jelas dengan memberlakukan regulasi yang berlaku di negara manapun. Mengingat kiblat hukum di Indonesia mengarah kepada eropa kontinental dan menganut sistem hukum sipil, penulis tertarik untuk membahas

⁹ Revalina Gita Ananda and Permata Intan Maharani, "Peran Hukum serta Kendala dalam Menjalankan Strategi Bank Melindungi Nasabah di Era Digital untuk Keamanan Transaksi Online,"

mengenai permasalahan tersebut dengan membandingkan hukum yang berlaku pada salah satu negara eropa yang juga menganut sistem hukum sipil.

Data Pribadi merupakan bagian dari hak asasi manusia yang membutuhkan perlindungan hukum.¹⁰ Perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dilakukan penegak hukum untuk melindungi hak subjek hukum agar tidak dilanggar dan penegakan hukum harus dijalankan sebagai upaya untuk menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam kegiatan perbankan, tentunya semua hal kegiatan berkesinambungan dengan hukum serta perlindungannya.

Nasabah merupakan unsur terpenting dalam urusan perbankan. Dan juga nasabah adalah warga negara yang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan penanganan bila terjadi kerugian yang menimpa nasabah baik itu dari segi bocornya data pribadi maupun kehilangan dana dalam rekening pribadi yang dapat terjadi jika ada transaksi di rekening pribadi tanpa sepengetahuan korban.

2. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan diterapkan oleh penulis adalah penelitian normatif, yakni membandingkan bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan terkait hilangnya saldo di Spanyol dan Indonesia untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan di antara kedua negara tersebut.

b. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penulisan skripsi mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum serta penelitian terhadap sejarah hukum guna mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan

¹⁰ Adibah Oktavia, et al. 2020. ANTOLOGI ESAI HUKUM DAN HAM Afiliasi Hukum Dan HAM Dalam Mewujudkan Perlindungan Hak Asasi Masyarakat Indonesia. Cetakan Pertama. Malang: UMM Press.

lembaga-lembaga hukum. Tak luput penelitian terhadap perbandingan hukum merupakan aspek terpenting dalam skripsi penulis. Substansi hukum dan struktur akan menjadi titik tolak perbandingan dalam penelitian. Dalam hal ini, struktur hukum mencakup lembaga-lembaga hukum. Sedangkan substansi hukum berkenaan perangkat kaidah hukum.

c. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang diterapkan merupakan sifat penelitian hukum normatif adalah deskriptif, guna memberikan uraian hasil perbandingan hukum yang diteliti.

d. Pendekatan Penelitian

Pendekatan masalah yang digunakan untuk memperjelas hasil analisis ilmiah yaitu pendekatan undang-undang atau perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan komparatif (*comparative approach*).

e. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Jenis dan sumber bahan hukum yang dikaji meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer dapat berupa peraturan perundang-undangan, yurisprudensi dan perjanjian internasional. Sedangkan bahan hukum sekunder dapat berupa rancangan undang-undang dan bahan lain yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan-bahan non hukum juga dapat digunakan sepanjang memiliki relevansi dengan topik penelitian guna memperkaya dan memperluas wawasan.

f. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan melalui studi dokumen dan studi pustaka. Penulis akan membaca dan membuat ulasan beserta argumentasi terhadap bahan hukum yang digunakan.

g. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum

Untuk pengolahan dan analisis bahan hukum, penalaran ilmiah terhadap bahan-bahan hukum yang dianalisis baik menggunakan penalaran induksi maupun deduksi. Analisis bahan hukum akan menerapkan metode silogisme dan penafsiran hukum serta konstruksi hukum. *Rechtverfining* atau yang dimaksud dengan penghalusan hukum menjadi acuan dalam konstruksi hukum.

3. Pengaturan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Yang Kehilangan Saldo Akibat Serangan Siber Di Spanyol Dan Indonesia

Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana telah ditegaskan dalam *Pasal 1 ayat (3) UUD 1945*. Oleh karena itu, semua aspek kehidupan harus bertumpu pada hukum serta pemerintah sebagai penyelenggara negara melaksanakan tugas sesuai hukum yang berlaku. Dalam negara hukum, perlindungan hukum terhadap warga negaranya merupakan suatu hal yang krusial. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dalam dunia perbankan, perlindungan hukum tentunya diperlukan untuk memastikan hak nasabah terjamin. Dan jika terjadi kerugian pada nasabah, dapat dilakukan penuntutan ganti rugi.

Rawls dalam bukunya yang berjudul “*A Theory of Justice*” menyatakan bahwa upaya perlindungan konsumen dalam sejarahnya mencakup dua macam adagium, yakni *caveat emptor* (waspadalah konsumen) yang kemudian berkembang menjadi *caveat venditor* (waspadalah pelaku usaha). Perkembangan kedua *caveat* itu memiliki kaitan erat dengan perkembangan paham dan periode tertentu. *Caveat emptor* dengan paham liberalisme memiliki kesamaan dengan berlandaskan prinsip kebebasan berkontrak.¹¹ Paham liberalisme

¹¹ Riadhi Tedi Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, “Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Oleh Pegawai Bank,” *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 2 (September 26, 2020): 181–85, <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.2.2461.181-185>.

sangat menguasai sistem perdagangan dengan pasar bebas, dimana “sejalan dengan kebebasan yang sama dan kesamaan kesempatan yang adil”.

Kesamaan yang diberikan kepada semua orang sesuai dengan prinsip keadilan pada masa revolusi industri, yaitu keadilan komutatif. Kedudukan nasabah selaku konsumen dan bank selaku pelaku usaha tentunya menjadikan bank sebagai pihak yang harus bertanggung jawab bila terjadi kerugian terhadap nasabah. Sebagai langkah preventif, bank menerapkan prinsip kehati-hatian agar kasus yang terjadi tidak terulang atau dapat diminimalisir.¹² Hubungan antara nasabah dengan bank tentunya saling berkaitan karena nasabah berkontribusi secara signifikan terhadap operasional dan keberlanjutan bank melalui simpanan, transaksi, dan pinjaman.

Simpanan nasabah menjadi sumber dana utama bagi bank guna menyalurkan kredit, yang menghasilkan pendapatan bunga. Selain itu, transaksi yang dilakukan nasabah seperti pembayaran, transfer maupun investasi memberikan pendapatan tambahan melalui biaya administrasi. Dengan adanya kepercayaan nasabah, bank diberikan kesempatan untuk memperluas layanan dan menciptakan inovasi produk keuangan sehingga dapat memperkuat stabilitas dan pertumbuhan ekonomi. Akan tetapi, seringkali kasus menimpa nasabah karena terjadi pelanggaran hukum yang dilakukan oleh para oknum tak bertanggung jawab.

Beberapa pelanggaran hukum yang merugikan nasabah antara lain pembobolan rekening, penyalahgunaan data, laporan keuangan yang direkayasa. Perlu diterapkannya prinsip *know your customers* agar menghindari perselisihan antara nasabah dengan pihak perbankan terkait keabsahan suatu transaksi. Pemberitaan seputar kasus pelanggaran

¹² Putra, Budiarta, and Ujianti. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Oleh Pegawai Bank

administratif seperti penggunaan tenaga kerja asing, kantor cabang perbankan yang belum mengantongi izin operasional kian marak belakangan ini.

Perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen merupakan hal yang sangat penting agar terciptanya rasa aman dalam bertransaksi. Makna perlindungan hukum sendiri perlu dipahami dengan jelas. Hetty Hasanah berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan upaya untuk menjamin kepastian hukum bagi para pihak yang melakukan tindakan hukum.¹³

Diperlukan ketentuan khusus dalam Undang-Undang Perbankan yang mengatur hak-hak nasabah bank yang menjadi korban kejahatan ITE. Selain itu, perbankan juga berkewajiban memenuhi hak-hak nasabah perbankan yang menjadi korban kejahatan pembobolan rekening karena hal tersebut selaras dengan prinsip usaha di bidang ekonomi yang sehat berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia sebagai bank sentral yang mengatur dan mengawasi bank-bank di seluruh Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

Sedangkan jika dibandingkan dengan hukum yang berlaku di Indonesia, regulasi di Spanyol lebih terstruktur dengan proses yang lebih terpusat karena adanya lembaga secara khusus yang dibentuk untuk menangani hal demikian. Regulasi di Indonesia masih terfragmentasi, dengan berbagai lembaga yang memiliki wewenang terbatas dalam penanganan sengketa. Akan tetapi keduanya memiliki tujuan yang sama yakni melindungi nasabah dan memastikan kepercayaan terhadap sistem perbankan terjaga.

Bank Spanyol memiliki kewenangan untuk mengatur hubungan antara lembaga keuangan dan pengguna. Mahkamah Konstitusi menegaskan dalam putusannya tentang

¹³ Thahir., et al. (2024). Pengantar Hukum Indonesia.

kemungkinan inkonstitusionalitas kewenangan regulasi bank dalam putusan No. 135/1992 tanggal 5 Oktober dan No. 204/1993 tertanggal 17 Juni yang menyatakan bahwa Bank memiliki otoritas moneter.¹⁴

Di Spanyol, perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan yang kehilangan uang dalam rekeningnya diatur oleh beberapa undang-undang dan peraturan yakni ***Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*** (Hukum Perlindungan Konsumen), ***Código Penal*** (KUHP Spanyol), ***Ley de Servicios de Pago*** (*Payment Services Law*). Di Indonesia, perlindungan nasabah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Jika nasabah kehilangan uang karena transaksi tidak sah, bank bertanggung jawab untuk menyelidiki kasus tersebut.

4. Bentuk Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Yang Dialami Nasabah Perbankan Di Spanyol Dan Indonesia

Pada dasarnya, aduan nasabah yang mengalami kehilangan uang dalam rekening tidak langsung mendapat pengembalian dana karena harus melewati proses yang runtut. Pihak bank akan menyelidiki penyebab dari kehilangan uang guna mengetahui akar permasalahan dari hilangnya uang nasabah. Di Indonesia, tanggung jawab bank terhadap kerugian yang dialami nasabah diatur dalam peraturan yang mengacu pada prinsip kehati-hatian dan perlindungan nasabah.

Bank sebagai lembaga yang berperan dalam menerima simpanan, memberikan pinjaman dan menyediakan layanan keuangan lainnya sudah seharusnya dapat menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi. Apabila kehilangan

¹⁴ García, J. Gómez, E. Muñoz, J. 2021. "Manual Sobre Derecho Bancario Y Consumidores

saldo disebabkan oleh kelalaian nasabah yang tidak bisa menjaga kerahasiaan PIN maka bank tidak dapat bertanggung jawab.¹⁵ Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank diwajibkan untuk memberikan perlindungan yang optimal kepada nasabah dalam segala jenis transaksi. Dalam hal ini, bank harus memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan transparansi.

Tanggung jawab bank juga diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang memiliki fungsi pengawasan terhadap operasional lembaga keuangan di Indonesia. Pada surat edaran OJK Nomor 21/SEOJK/.03/2017 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum ditegaskan bahwa bank wajib memiliki sistem pengawasan internal yang kuat guna meminimalisasi risiko operasional serta reputasi yang berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan nasabah kepada bank.

Sebagai bentuk tanggung jawab, bank harusnya memberikan ganti rugi apabila terbukti terdapat kelalaian dari pihaknya dalam memberikan edukasi atau bila ada kelemahan dalam sistem karena bank merupakan pelaku usaha tempat nasabah menyimpan dana. Di Spanyol, tanggung jawab bank terhadap kerugian yang dialami nasabah diatur oleh hukum perbankan yakni *Ley 16/2009, de Servicios de Pago* (Undang-Undang Nomor 16/2009 tanggal 13 November tentang Layanan Pembayaran pada pasal 32.

Bank berkewajiban untuk memastikan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah berlangsung dengan aman. Jika bank gagal memenuhi standar operasional yang ditetapkan, atau jika terjadi kesalahan sistem yang mengakibatkan kerugian pada nasabah,

¹⁵ Aprinisa, Okta Ainita, and Angga Alfian, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN AKIBAT KEJAHATAN SKIMMING DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN" (Open Science Framework, May 31, 2021), <https://doi.org/10.31219/osf.io/qk4vu>.

bank bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut sesuai dengan hukum yang berlaku. Tanggung jawab ini didasarkan pada prinsip kehati-hatian dan kewajiban bank untuk menjaga kepentingan nasabah.

Salah satu regulasi yang berlaku di Spanyol adalah Ley de Servicios de Pago (Undang-Undang Layanan Pembayaran) pasal 25 mengatur kewajiban bank dalam menyediakan layanan pembayaran yang aman. Pada pasal 32, jika nasabah mengalami kerugian akibat transaksi yang tidak sah atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank, bank diwajibkan untuk mengembalikan dana yang hilang, terutama dalam kasus transaksi kartu kredit atau transfer yang salah.

5. Penutup

Kesimpulan

Di Indonesia belum adanya aturan khusus yang mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah yang kehilangan uang baik karena kelalaian bank maupun peretasan sehingga nasabah perbankan belum sepenuhnya terlindungi. Sedangkan di Spanyol sudah memiliki 3 (tiga) peraturan hukum yang mengatur penyelesaian kasus nasabah kehilangan uang pada rekening karena peretasan dan bank selaku pelaku usaha perlu bertanggung jawab pada nasabah selaku konsumen karena nasabah telah memercayakan uang mereka. Pengaturan hukum terhadap nasabah yang kehilangan uang di rekening memiliki perbedaan serta persamaan antara Indonesia dan Spanyol. Persamaan terletak pada adanya pengakuan hak nasabah selaku konsumen yang menyimpan dana pada bank dan bank selaku pelaku usaha tempat nasabah menyimpan dana menjamin dana nasabah. Di Indonesia diatur pada Undang-Undang

Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 37 B tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen. Jika di Spanyol, diatur pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 32 Tentang Layanan Pembayaran. Perbedaan antara pengaturan hukum terkait penyelesaian kasus kehilangan uang nasabah karena peretasan belum diatur di Indonesia, sedangkan hal ini telah diatur pada KUHP Spanyol pasal 249.

Di Indonesia, penyelesaian kasus nasabah yang kehilangan uang pada rekening di bank karena peretasan sering tidak ditindaklanjuti karena dianggap kelalaian nasabah dan belum adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus terkait tanggung jawab bank dalam hal peretasan sehingga resiko sepenuhnya ditanggung oleh nasabah perbankan tersebut tanpa adanya penggantian uang yang hilang. Sedangkan di Spanyol sudah ada pengaturan hukum dalam penyelesaian kasus kehilangan uang nasabah di bank maksimal sebesar 150 euro sebagai bentuk tanggung jawab pada Ley 16/2009, de servicios de Pago (Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Hukum Layanan Pembayaran). Perlu adanya pembaharuan hukum yang mengatur secara khusus terkait tindak kejahatan pada ranah perbankan, karena undang-undang yang ada belum mengikuti dinamika masyarakat yang terus berkembang.

Daftar Pustaka

Anwary, Ichsan, 2022, *The Role of Public Administration in combating cybercrime: An Analysis of the Legal Framework in Indonesia*, "International Journal of Cyber Criminology Vol 16 No 2 : 216-227, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/135>

- Anwary, Ichsan, 2023, *Exploring the Interconnectedness Between Public Administration, Legislative Systems, and Criminal Justice: A Comparative Analysis of Malaysia and Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 18 No 1 : 172-182, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/616/>
- Anwary, Ichsan, 2022, *Evaluation of the Effectiveness of Public Administration Policies in the Development of Stringent Legal Framework: An Analysis of the Criminal Justice System in Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 17 No 2 : 312-323, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/613/>
- Efendi, Jonaedi, Johnny Ibrahim. 2016. *Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Jakarta. Kencana.
- Erlina, *Implementasi Hak Konstitusional Perempuan dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*, Jurnal Konstitusi Vol 1 No 1 : 2015
- Erliyani, Rahmida. 2020. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. D.I Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Faishal, Achmad, Suprpto, *Laws and Regulations Regarding Food Waste Management as a Function of Environmental Protection in a Developing Nation*, "International Journal of Criminal Justice Sciences" Vol 17 No 2 : 2022, 223-237, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/547>
- Firdaus, Muhammad Ananta. *Pelaksanaan Peraturan Daerah Tentang Larangan Kegiatan Pada Bulan Ramadhan di Kota Banjarmasin*. "Badamai Law Journal" Vol 3 No 1 : 2018
- Firdaus, Muhammad Ananta. *Formulasi Kebijakan Pelaksanaan Perlindungan Kawasan Sempadan Sungai Di Kota Banjarmasin*, "Jurnal Ius Constituendum" Vol 6 No 2 : 2021.
- Firdaus, Muhammad Ananta, Mursalin, Arisandy. *Efektivitas Pengaturan Kawasan Sempadan Sungai dengan Sosial Budaya Masyarakat di Kota Banjarmasin*, Banua Law Review Vol 4 No 2: 2022
- Gozali, Djoni Sumardi, *Identifying the Prevalence of Cybercrime in Indonesian Corporations: A Corporate Legislation Perspective*, "International Journal of Cyber Criminology", Vol 17 No 1: 1-11, 2023, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/130>

- Haiti, Diana, Syaifi, Ahmad, Fahmanadie, Daddy, Dipriana, Aulia Pasca, Law Enforcement Against Perpetrators of the Crime of Burning Peatlands in Banjar Regency, “Lambung Mangkurat Law Journal, Vol 7 No 2, 2022: 197-207, <http://lamlaj.ulm.ac.id/web/index.php/abc/article/view/296>
- Haiti, Diana, Firdaus, M.Ananta, Apriana, Adistia Lulu, Application of Restorative Justice Values in the Settlement of Medical Malpractice Cases, “PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, Vol 18 No 7, 2021: 1852-1865, <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8045>
- Mispansyah, Nurunnisa, Erniyati, Tiya, Criminalization of Freedom of Assembly in Indonesia, *Islamic Research*, Vol 6 No 2, 2023: 93-103, <http://jkpis.com/index.php/jkpis/article/view/192>
- Nurunnisa, Erliyani, Rahmida, Hermawan, Gilang Fitri, Abdelhadi, Yehia Mohamed Mostafa, *Implications of Annulment of Marriage on the Distribution of Joint Assets according to the Compilation of Islamic Law and National Law*, “Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran”, Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Nurunnisa, *Filsafat Pemidanaan Anak di Indonesia*, “Jurnal Pembangunan Wilayah dan Masyarakat”, Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Putra, Eka Kurniawan, Tornado, Anang Shophan, Suprpto, Jangka Waktu Pengajuan Pra Peradilan terhadap Objek Penghentian Penyidikan, “JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah”, Vol 8 No 3, 2023: 2968-2986, <http://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/26299>
- Suprpto, and Faishal, Achmad, Highlighting the legislation concerning environmental protection and the promotion of sustainability within Indonesia, “International Journal of Criminal Justice Sciences” Vol 17 No 2 : 2022, 210-222, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/540>
- Usman, Rachmadi, Exploration of nexus between legal liability and corporate fraud: where do business laws and criminology converge?,” *International Journal of Criminal Justice Sciences*”, Vol 18 No 1: 232-243, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/623>

Buku-Buku

Adibah Oktavia, et al. 2020. ANTOLOGI ESAI HUKUM DAN HAM Afiliasi Hukum Dan HAM Dalam Mewujudkan Perlindungan Hak Asasi Masyarakat Indonesia. Cetakan Pertama. Malang: UMM Press.,” n.d.

Ajisatria Suleiman. 2020. JARING PENGAMANAN DIGITAL: Kesejahteraan Rakyat Dan Hak Warga Negara Di Era Disrupsi Disertai 29 Rekomendasi Kebijakan Konkret. Jakarta: PT Gramedia, Hlm. 214.,” n.d.

Ananda, Revalina Gita, and Permata Intan Maharani. “Peran Hukum serta Kendala dalam Menjalankan Strategi Bank Melindungi Nasabah di Era Digital untuk Keamanan Transaksi Online,” n.d.

Aprinisa, Okta Ainita, and Angga Alfian. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN AKIBAT KEJAHATAN SKIMMING DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.” Open Science Framework, May 31, 2021. <https://doi.org/10.31219/osf.io/qk4vu>.

García, J. Gómez, E. Muñoz, J. 2021. Manual Sobre Derecho Bancario Y Consumidores

García, Juan Ramón Díaz. “TRABAJO FIN DE MÁSTER,”

Humberto Torres. 2018. Derecho Bancario. Oxford University Press.,”

Mendoza, Fátima Flores. “RESPUESTA PENAL AL DENOMINADO ROBO DE IDENTIDAD EN LAS CONDUCTAS DE PHISHING BANCARIO.” .. ISSN, 2014.

Jurnal

Imelia Damai Agusthin, Dinda Christy Nada, and Nadia Ananda Putri. 2024. “Perlindungan Hukum Nasabah Dari Kejahatan Phising Dalam Layanan Perbankan Digital Di Indonesia,” *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 2, no. 4): 132–48

Pamuji, Reza Aditya. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming.” *Jurnal Lex Renaissance* 3, no. 1 (January 29, 2018). <https://doi.org/10.20885/JLR.vol3.iss1.art12>.

Putra, Riadhi Tedi, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. “Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Pembobolan

Rekening Nasabah Oleh Pegawai Bank.” *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 2 (September 26, 2020): 181–85. <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.2.2461.181-185>.

Setiono, Gentur Cahyo, and Irham Rahman. “TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH KONTRAK PERBANKAN.” *Transparansi Hukum* 5, no. 1 (January 17, 2022). <https://doi.org/10.30737/transparansi.v5i1.2273>.

Silva, Iury Pereira Da. “Engenharia social como ameaça ao setor bancário: Uso do phishing para coletar informações dos correntistas e a necessidade de estratégias de segurança.” 2019.

Thahir., et al. (2024). Pengantar Hukum Indonesia.,”

Titahelu, Juanrico Alfaromona Sumarezs. “Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Konflik Kejahatan Genosida Antara Warga Dusun Ori dengan Warga Negeri Kariu.” *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 5, no. 2 (June 20, 2023): 307–24. <https://doi.org/10.14710/jphi.v5i2.307-324>.

DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 31/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan : Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Salinan Surat Edaran OJK Nomor 21/SEOJK/.03/2017

Burgerlijk Wetboek, Staatsblad 1847 Nomor 23, Pasal 1367, terjemahan R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982.

Código Penal (KUHP Spanyol). Pasal 248-251, Pasal 255 dan Pasal 386 - 387

Ley de Servicios de Pago (*Payment Services Law*). Pasal 25, Pasal 29 dan Pasal 32

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Hukum Perlindungan Konsumen di Spanyol) Pasal 8, Pasal 17 dan Pasal 47.

Peraturan Bank Sentral Spanyol (*Banco de España*). Circular 4/2017 dan Circular 5/2012.