

TANGGUNG JAWAB PERBANKAN TERHADAP PEMBOBOLAN M-BANKING NASABAH AKIBAT KEJAHATAN SNIFFING

Hanna Maria Ritonga¹, Delvi Natalia Br. Ginting², Anggun Kireina Pandiangan³

Program Sarjana FH Universitas Katolik Santo Thomas

Jalan Setia Budi Nomor 479 F Tanjung Sari-Medan

email: hannamrtga22@gmail.com¹, delvinatalia66@gmail.com²,
anggunpandiangan126@gmail.com³

ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang cepat membantu keberhasilan dunia perbankan pada sistem operasional bank sehingga memudahkan masyarakat sebagai nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan penggunaan *mobile banking* yang faktanya tidak serta merta selalu berjalan tanpa ada kendala, bahkan memicu kemunculan modus kejahatan baru di dunia perbankan yaitu *sniffing*. *Sniffing* merupakan bentuk kejahatan yang orientasi utamanya adalah data pribadi. Oleh karena fokus penelitian ini adalah analisis peraturan perundang-undangan terkait pertanggungjawaban lembaga perbankan atas kerugian nasabah yang timbul akibat *sniffing*, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UU Perbankan belum mengatur secara jelas bentuk pertanggungjawaban perbankan terhadap pembobolan dana nasabah melalui *mobile banking*. *Sniffing* dikategorikan kejahatan baru dalam dunia perbankan sehingga pihak perbankan harus segera membuat aturan baru yang secara jelas mengatur mengenai *sniffing* terutama pertanggungjawaban atas kerugian nasabah.

Kata Kunci: bank; mobile banking; nasabah; tanggung jawab.

ABSTRACT

Rapid advances in technology have helped the banking in bank operational systems, making it easier for the public as customers to carry out various financial transactions. The fact that the use of mobile banking does not always run without any problems, it has even triggered the emergence of a new crime mode. Sniffing is a form of crime whose main orientation is personal data. Focus of this research is the analysis of regulations related to the responsibility of banking institutions for customer losses arising from sniffing, the research method used is normative legal research. The research results show that the Banking Law does not clearly regulate the form of banking responsibility for theft of customer funds through mobile banking. Sniffing is categorized as a new crime in the banking world, so banks must immediately create new rules that clearly regulate sniffing, especially responsibility for customer losses.

Keywords: bank; customer; mobile banking; responsibility.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi di dunia sangatlah pesat. Diawali dengan berkembangnya teknologi informasi itu sendiri, menimbulkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya.¹ Perkembangan teknologi ini

tentunya memberikan dampak yang signifikan terhadap seluruh sektor perekonomian termasuk perbankan dan sudah dibuktikan memberi banyak

¹ Ramadhan Wardhana, Dwi Desi Yai Tarina, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online

Masker Di Marketplace Facebook," *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 8, No. 5 (2021) : 1.
<http://dx.doi.org/10.31604/justitia.v8i5.1259-1268>

keuntungan seperti keamanan, kecepatan dan kenyamanan beraktivitas.²

Di era digital saat ini, bukan hanya teknologi saja yang mengalami perubahan, namun perubahan juga terjadi pada perilaku konsumen, khususnya dalam hal perdagangan. Industri perbankan selalu mengutamakan kenyamanan, fleksibilitas, efisiensi dan kemudahan. Kemunculan *mobile banking* menjadi salah satu media alternatif untuk memudahkan aktivitas transaksi konsumen.³ Terdapat beberapa faktor pendorong yang melandasi perubahan pandangan konsumen terhadap perbankan pada era digital saat ini, diantaranya nasabah sebagai konsumen menginginkan perubahan produk dan layanan perbankan yang mudah dan aman, tidak ketinggalan zaman, dan memberikan kemudahan bagi para nasabah, serta perubahan model perbankan, dari model operasional, menuju model bisnis digital, yang efektif dan efisien dalam bertransaksi.⁴

Kemajuan teknologi informasi saat ini juga turut menunjang keberhasilan sistem operasi perbankan dalam industri perbankan. Masyarakat sebagai nasabah bank dapat melakukan berbagai transaksi keuangan melalui jaringan internet, salah satunya adalah *mobile banking*.⁵

Mobile banking merupakan layanan yang memudahkan nasabah bank dalam

melakukan transaksi perbankan melalui telepon genggam atau smartphone. Layanan mobile banking dapat diakses menggunakan menu yang disediakan melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh nasabah. Dibandingkan SMS banking, mobile banking lebih nyaman digunakan karena nasabah tidak perlu mengingat format dan nomor tujuan SMS banking yang dikirim ke bank. Adapun fitur layanan mobile banking meliputi layanan informasi (saldo, perubahan rekening, suku bunga, lokasi cabang/ATM terdekat) serta layanan transaksi seperti transfer, pembayaran maupun tagihan.

Perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Hal ini terbukti Ketika teknologi mampu merevolusi sistem pembayaran konvensional (*cash*) yang telah lama digunakan berubah menjadi sistem pembayaran elektronik (*non-cash*). Hingga akhirnya masyarakat terbiasa memanfaatkan teknologi dalam melakukan transaksi pembayaran pada sistem perdagangan. Secara umum, transaksi yang menggunakan teknologi ini dapat lebih menguntungkan pelaku bisnis dibanding metode transaksi tradisional. Selain itu, dapat melengkapi praktik bisnis dengan mengintegrasikan informasi dan membuatnya tersedia bagi pihak-pihak terkait, sehingga meningkatkan eksposur pasar, mengurangi biaya operasional, memperpendek waktu siklus produk, meningkatkan manajemen pemasok, memperluas jangkauan global, dan meningkatkan loyalitas pelanggan, atau bahkan meningkatkan *value chain*.

Kemudahan dan efektivitas layanan *mobile banking* tidak selalu tanpa kendala. Selain memiliki banyak keunggulan, *mobile banking* juga memiliki kelemahan yang perlu diperhatikan pengguna. Kelemahan tersebut termasuk ketergantungan pada jaringan internet,

² Dikdik M. Arief Mansur, *Cyber Iaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung: Refika Aditama), 2005, hlm. 84.

³ Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.1.

⁴ Mahesa Jati Kusuma, *Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*, Nusamedia, 2019.

⁵ Sulis Riptiono, dkk, "Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Bnaking Melalui Perceived Risk Dan Perceived Usefulness," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, Vol. 2, No. 4 (2020) : 670-680, <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590>.

kebutuhan ponsel dengan spesifikasi tertentu, dan keraguan tentang perlindungan data pribadi dan masalah keamanan *cyber*. Masalah atau kesalahan dalam penggunaan layanan ini dapat berasal dari nasabah atau bahkan dari bank atau pihak ketiga. Modus kejahatan baru yaitu *sniffing*, di mana pelaku menggunakan aplikasi *whatsapp* untuk mengirimkan file undangan pernikahan digital kepada korban. Modus *sniffing* yang menyamar sebagai undangan nikah digital juga telah memakan banyak korban. Lampiran file tersebut berbentuk APK (*Application Package File*), bukan dalam format jpg, jpeg, png, atau pdf.

Cara kerja *sniffing* yaitu dengan menyadap perangkat korban melalui jaringan internet dan kemudian mengakses aplikasi yang menyimpan data penting pengguna, seperti *username*, *password mobile banking*, informasi *credit card*, *password e-mail*, dan informasi penting lainnya.⁶

Aplikasi APK akan otomatis terpasang di ponsel korban setelah korban mengklik undangan nikah digital dalam format APK tersebut. Aplikasi APK akan meminta akses ke data telepon seperti *SMS*, media, dan lainnya setelah terinstall. Selain itu, APK akan dapat mengakses *SMS* dan membaca kode OTP dari pihak bank, yang biasanya dikirimkan melalui *SMS*, jika akses tersebut diabaikan. Data seperti ID pengguna, PIN persetujuan, *password mobile banking*, dan informasi transaksi lainnya dapat diakses oleh pelaku. Yang akan terjadi adalah selain data pribadi korban berpotensi untuk dicuri, *mobile banking* korban juga diretas bahkan dapat melakukan transfer tersendiri pada pihak-pihak yang tidak dikenal.

Kejahatan dalam dunia *cyber* bersifat *borderless*. Dengan adanya kejahatan *sniffing* sebagai salah satu kejahatan *cyber* dapat mengganggu pertumbuhan perbankan. Adanya kejahatan baru dalam dunia perbankan ini menuntut adanya perbaikan sistem hukum yang efektif dan handal dalam mencegah dan menanggulangi berbagai kejahatan *cyber* ke depan. Lembaga perbankan perlu meningkatkan keamanan layanan *mobile banking* antara lain melalui standarisasi pembuatan aplikasi *mobile banking* dan adanya deteksi dini mengenai panduan apabila terjadi *fraud* dengan pemberian informasi yang jelas kepada nasabah tentang segala hal yang berkaitan dengan transaksi melalui layanan *mobile banking*.

Regulasi hukum belum sepenuhnya memadai dalam melindungi hak-hak konsumen yang seringkali dilanggar oleh pihak perbankan. Selain itu, hukum yang sudah ada belum mampu secara efektif mengikuti perkembangan teknologi yang pesat saat ini. Sehingga implementasi dalam perundangan tentang perlindungan nasabah terhadap pembobolan rekening tidak sesuai yang mengakibatkan terjadinya ketidakpastian hukum. Keluhan yang dialami oleh konsumen perbankan seringkali berkaitan dengan kerugian finansial.

Penelitian ini penting dilakukan karena untuk memastikan dan meyakinkan penggunaan *mobile banking* aman dalam penggunaannya serta didukung oleh aturan hukum yang memadai dan adanya tanggung jawab dari pihak bank apabila dikemudian hari terjadi masalah khususnya yang disebabkan oleh kejahatan *cyber*. Penelitian ini berfokus pada kemungkinan tuntutan ganti rugi perdata oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat pelanggaran *mobile banking* dan/atau kejahatan *sniffing* oleh pihak ketiga. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin membahas terkait bagaimana pertanggungjawaban lembaga perbankan terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kejahatan *sniffing* dan apa

⁶ Angela Gabriela Bupu, Karolus Kopong Medan, Heryanto Amalo, "Analisis Yuridis Cyber Crime Pembobolan Dana Nasabah pada Aplikasi Mobile Banking dengan Modus Pembobolan Jalur Undangan Pernikahan Palsu," *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Vol. 2, No. 2 (2024) : 3, <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i2.1829>

peran otoritas pengawas perbankan dalam mengawasi dan memastikan lembaga perbankan mematuhi standar keamanan yang diperlukan untuk mencegah kejahatan *sniffing*.

B. METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian hukum adalah untuk mengungkapkan kebenaran proses penegakan hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan manusia, dan menjamin kepastian hukum dan terciptanya keseimbangan dalam masyarakat.⁷ Penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yaitu menelaah aturan-aturan mulai dari asas dan prinsip hukum, doktrin dan teori hukum, guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Penelitian hukum normatif digunakan dalam penelitian ini karena berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pertanggungjawaban lembaga perbankan terhadap nasabah atas kejahatan *sniffing*. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan yang maksudnya mencari penyelesaian masalah dengan meneliti dan mengkaji norma hukum positif dengan merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan sebagainya. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi, UUD NRI 1945, UU Perbankan, UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, dan POJK.

C. PEMBAHASAN

1. Tanggung jawab Perbankan atas Pembobolan Rekening Nasabah

Pertanggungjawaban bank dikaitkan dengan perlindungan hukum karena bentuk pertanggungjawaban bank tidak

terlepas dari undang-undang yang mengikat.

Proses transaksi menggunakan *mobile banking* rentan terhadap pencurian atau *human error* yang dapat mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Keadaan ini menjadikan nasabah sebagai pihak yang paling tidak dominan dalam hubungan hukum antara nasabah dengan lembaga perbankan. Oleh karena itu, perlindungan dan kepastian hukum bagi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* menjadi sangat penting. Perlindungan nasabah perbankan masih menjadi permasalahan yang belum terselesaikan dalam sistem perbankan nasional. Biasanya nasabah dianggap kurang mempunyai kekuasaan atau dirugikan ketika timbul perselisihan antara bank dan nasabah sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah.

Perjanjian yang mengikat antara nasabah dan bank biasanya merupakan perjanjian baku, nasabah sering kali diperlakukan sebagai pihak yang kekuasaannya diminimalkan. Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, perjanjian baku adalah perjanjian yang mengikat para pihak (nasabah dan lembaga perbankan) di dalamnya, meskipun harus diakui bahwa ketentuan-ketentuan dalam perjanjian tersebut mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak pembuat perjanjian baku kepada pihak lawan. Namun segala kerugian yang dimungkinkan timbul kemudian hari akan tetap ditanggung oleh pihak yang bertanggung jawab berdasarkan ketentuan kontrak, kecuali ketentuan tersebut merupakan hal yang dilarang berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁸ Dengan jelas dapat diketahui bahwa dalam setiap perjanjian nasabah dan bank selalu menggunakan prinsip *non-repudiation* atau nirsangkal.

Berdasarkan hal diatas, nasabah bank tidak dapat membantah tidak melakukan

⁷ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum, Langkah-Langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*, Cetakan Pertama, (Bandung : PT Refika Aditama), 2018 hlm. 53.

⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000), hlm.118.

transaksi bila sistem sudah mencatatnya. *Login* akan berhasil jika *User ID* serta PIN nasabah dapat terinput dengan benar. Pihak bank tidak memperdulikan apakah yang memasukkan *User ID* dan PIN tersebut adalah benar si pemilik rekening ataupun bukan.⁹ Terkait dengan kerugian yang diderita nasabah, masalah yang perlu dikaji adalah menyangkut tanggung jawab pihak-pihak dalam layanan *mobile banking*, atau menggunakan istilah siapa yang akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Apakah pihak bank, nasabah, atau pihak lain/ketiga. Perjanjian baku antara nasabah serta bank, sekilas menunjukkan bahwa pihak bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* bila terjadi kerugian privasi atau materiil.

Dilihat dari ketentuan perundang-undangan yang berlaku, kerugian privasi atau materiil yang dialami nasabah lebih merujuk pada konteks perlindungan hukum. Philipus M. Hadjon mengatakan bahwa perlindungan hukum dibedakan menjadi perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya timbul suatu masalah, sedangkan perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu masalah. Perlindungan hukum preventif terhadap nasabah pada transaksi *mobile banking* yaitu melakukan upaya-upaya pencegahan yang merupakan kebijakan internal perbankan berupa supervisi serta *training* terhadap bank-bank umum dalam mengoptimalkan layanan *mobile banking*. Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum dengan menerapkan sanksi terhadap pelaku supaya bisa

memulihkan hukum pada keadaan yang sebenarnya.¹⁰

Dalam UU ITE, tidak ada ketentuan yang secara langsung mengatur mengenai *sniffing*. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum dalam upaya penyelesaian sengketa. Kasus *sniffing* termasuk dalam kategori *cybercrime* sehingga diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini bersifat “khusus” dan digunakan untuk mengatur penggunaan teknologi di Indonesia. Meski tidak secara tegas menyebutkan *sniffing*,

Pada prinsipnya peraturan OJK Undang-Undang No. 22 Tahun 2023 lebih fokus pada perlindungan konsumen, subjek undang-undang ini adalah nasabah. Untuk melindungi nasabah yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening, POJK menekankan kewajiban perusahaan jasa keuangan untuk menyediakan layanan pengaduan konsumen sesuai dengan Pasal 69 POJK Nomor 22 Tahun 2023. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada pihak-pihak terkait di sektor jasa keuangan. Tanggapan atas pengaduan yang disampaikan oleh perusahaan jasa keuangan dapat dilakukan secara lisan atau tertulis sesuai POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 77 ayat (1), (2), (3).

Dalam hal tidak ada kesepakatan mengenai hal tersebut, hasil dari penanganan pengaduan yang dilakukan oleh perusahaan jasa keuangan, konsumen dapat mengajukan pengaduan ke OJK untuk menyelesaikan pengaduan dan dapat menyerahkan perselisihan kepada LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) sebagaimana diatur dalam Pasal 82 POJK No. 22 Tahun 2023. Selain berperan dalam pengawasan, OJK juga mempunyai peran perlindungan hukum jika nasabah mengalami kerugian akibat

⁹ I Made Aditya Mantara Putra, “Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem Mobile Banking”, *Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa* Vol. 14 No. 2 (2020) : 136, <https://doi.org/10.22225/kw.14.2.2020.139-146>.

¹⁰ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hlm. 157.

pembobolan rekening dengan memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu terhadap perusahaan jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan atau mengajukan tuntutan hukum sesuai Pasal 98 POJK No. 22 2023. Hakikat kewajiban pelaku ekonomi dalam POJK tersebut sebenarnya sejalan dengan perlindungan hak-hak konsumen dalam UUPK, baik hak atas informasi dan edukasi maupun hak atas sarana penyelesaian pengaduan konsumen jasa keuangan. Pada prinsipnya perlindungan konsumen termasuk nasabah perbankan hanya dapat diterapkan kepada konsumen/nasabah perbankan yang beritikad baik. Dalam peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 juga menegaskan bahwa dengan itikad baik konsumen maka perlindungan konsumen dapat berjalan efektif.¹¹

Untuk menjamin perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 25(1), bank sebagai penyelenggara layanan digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. (2) Mekanisme dan tata cara pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilaksanakan berdasarkan POJK tentang perlindungan konsumen dan masyarakat sektor jasa keuangan. Pasal 26 dijelaskan, bank sebagai penyelenggara layanan digital harus memiliki fungsi dan mekanisme penanganan yang mampu menjawab pertanyaan nasabah dan/atau menanggapi pengaduan nasabah dalam 24 jam sehari. Selain itu, bank harus memberikan edukasi kepada nasabahnya untuk menerapkan faktor otentikasi yang memadai, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 POJK.

Salah satu peraturan Bank Indonesia dalam perlindungan konsumen adalah mengenai tantangan digitalisasi produk

dan/atau layanan keuangan. Prinsip yang harus diutamakan ketika membuat perjanjian dimana ketika menetapkan perjanjian baku, bank digital dilarang memasukkan ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab bank ke tanggung jawab nasabah dan/atau ketentuan yang dapat merugikan nasabah.

Prinsip lainnya adalah transparansi, dalam hal ini nasabah berhak untuk mengetahui fitur, manfaat, resiko, syarat, ketentuan dan konsekuensinya, nasabah berhak menolak penundaan dan persetujuan permintaan produk dan/atau layanan. Bank digital juga perlu meningkatkan literasi nasabah dengan pemberian edukasi. Bank wajib mempraktikkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab dalam melakukan aktivitas perbankan dengan nasabahnya dengan mencegah pengurus, pengawas, dan karyawannya melakukan kejahatan dan/atau penipuan dalam rangka perlindungan nasabah.

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diartikan bahwa pelaku usaha dalam hal ini pihak bank harus bertanggung jawab atas kerugian nasabah tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya. Sebagai akibatnya bank diwajibkan supaya menerapkan prinsip kehati-hatian pada penerapan standar keamanan *mobile banking*. Namun dengan digunakan pemberlakuan prinsip *strict liability* terhadap pihak bank, bukan berarti pihak bank tidak menerima perlindungan hukum akan tetapi pihak bank diberi kesempatan untuk membebaskan dirinya dari tanggung jawab saat nasabah tidak bisa membuktikan bahwa memang benar kesalahan dilakukan oleh sistem pihak bank, adanya keadaan yang memaksa ataupun kelalaian dari pihak bank.¹² Sehingga Undang-Undang

¹¹ Ngakan Putu Surya Negara, *Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan*, (Bali : Hukum Perdata Universitas Udayana), hlm. 12.

¹² Imam Putra, "Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking," *Kertha Wicaksana*, 14(2).
<https://doi.org/10.22225/kw.14.2.1921.132-138>

Perbankan diklaim belum dapat berkontribusi pada hal perlindungan hak atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *mobile banking*.

Kejahatan *sniffing* adalah modus kejahatan baru pada *cybercrime* sehingga atas kerugian nasabah merupakan dampak dari kejahatan ini memang dapat dikatakan karena kelalaian nasabah dan ketidakwaspadaan nasabah dalam menanggapi suatu hal baru namun meskipun sebab kelalaian nasabah, nasabah tidak bisa disalahkan sepenuhnya karena masih kurangnya edukasi yang diberikan atas modus kejahatan baru ini. Pasal 1365 KUHPerdara tidak membedakan kesalahan pada bentuk kesengajaan (*opzet-dolus*) dan kesalahan dalam bentuk kurang hati-hatian (*culpa*) demikian hakim harus dapat menilai serta mempertimbangkan berat ringannya kesalahan yang dilakukan seorang dalam perbuatan melawan hukum, sehingga dapat ditetapkan ganti rugi yang seadil-adilnya.¹³ Jika unsur kesalahan suatu perbuatan bisa dibuktikan maka seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan pada perbuatan tersebut, seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan kesalahannya sendiri, juga kesalahan yang dilakukannya terhadap orang-orang yang menjadi tanggungannya, barang-barang yang berada di bawah pengawasannya dan binatang-binatang peliharaannya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1366 hingga dengan Pasal 1369 KUHPerdara.

Sesuai pasal 23 (1) Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/2020 mengenai Perlindungan Konsumen Bank Indonesia menjelaskan bahwa pihak bank bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan dengan konsumen. Dalam pasal 27 (1) tersirat makna bahwa bank wajib menjaga aset milik konsumen. Selanjutnya masih terdapat ketentuan yang sama di dalamnya, secara tegas menjelaskan bahwa penyelenggara bertanggung jawab atas

kerugian yang timbul olehnya (ayat 2). Dalam ayat dua tersebut mengandung makna bahwa kesalahan yang ditimbulkan oleh pihak bank maka ganti kerugian ditanggung oleh pihak bank. Namun ketentuan (ayat 2) tersebut tidak berlaku bila kesalahan tadi bersumber pada kesalahan nasabah.

Menurut Wirjono Prodjodikoro kesalahan berarti *culpa* namun dalam ilmu hukum mempunyai arti teknis, yaitu berbagai macam kesalahan si pelaku yang tidak seberat kesengajaan, yaitu kurang berhati-hati atau sebagai akibat yang tidak disengaja terjadi.¹⁴ Ganti rugi bisa berupa pengembalian uang atau penggantian barang serta/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan serta/atau pemberian ganti rugi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini tidak berlaku apabila pihak bank bisa membuktikan bahwa kerugian yang timbul karena kesalahan nasabah.

Pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan-gugatan ganti rugi adalah beban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 28 UUPK. Nasabah akan mengalami kesulitan dalam menunjukan unsur terdapat tidaknya kesalahan atau kelalaian pihak bank (pelaku usaha). Oleh karena itu, dianut *doktrin product liability*, dimana pihak bank dianggap sudah bermasalah kecuali nasabah mampu menunjukan bahwa nasabah tidak melakukan kelalaian atau kesalahan. Maka nasabah wajib memikul resiko kerugian yang dialaminya karena pihak lain memakai produknya.

Beban tanggung jawab bergantung pada kesalahan pihak yang melakukannya, inilah alasan mengapa pada ketentuan Peraturan Perundang-Undangan lebih cenderung mengharuskan pihak bank dalam konteks ini adalah produsen agar lebih memperkuat sistem yang dimiliki

¹³ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermasa), hlm. 56.

¹⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia*, (Jakarta: PT Refika Aditama), 2003, hlm. 72.

serta memberikan penerangan terkait resiko yang akan muncul pada nasabah.

2. Peran Otoritas Pengawas Perbankan Dalam Mengawasi Untuk Mencegah Kejahatan Sniffing.

Tanggung jawab pengawasan perbankan ditanggung bersama oleh (BI) Bank Indonesia dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Bank sentral Indonesia saat ini menerapkan pengawasan perbankan yang komprehensif, sehingga pengawasan terhadap jasa keuangan akan memperkuat kebijakan moneter dan meningkatkan stabilitas sistem keuangan Indonesia. Terbentuknya OJK mempunyai dampak pada perubahan pelaksanaan tanggung jawab dan wewenang industri perbankan. Meskipun tugas pengawasan perbankan telah dialihkan dari BI kepada OJK, tetapi BI tetap mempunyai hak untuk mengakses data dan informasi perbankan. Keberadaan, status, fungsi, tugas dan wewenang Bank Indonesia diatur oleh Undang-Undang Perbankan Indonesia. Dalam kajian ini, mengkaji secara khusus melihat ketentuan yang mengatur tanggung jawab dan wewenang perbankan di Indonesia yang kini telah dialihkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Otoritas Jasa Keuangan hanya membantu Bank Indonesia dalam hal melakukan himbauan moral (*moral suasion*) kepada perbankan. Sebagai bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran Indonesia, kebijakan Bank Indonesia berperan penting dalam pengendalian serta pemeliharaan saldo perbankan nasional sebagaimana dijelaskan pada Pasal 6 Undang-Undang Otoritas Jasa.¹⁵

Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang sangat berperan penting dalam melindungi nasabah perbankan di Indonesia. Sebagai otoritas pengawasan di

sektor keuangan, OJK mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan perbankan tersebut dapat berjalan secara transparan, wajar, dan aman. OJK didirikan demi menjaga integritas dan stabilitas sistem keuangan negara serta melindungi kepentingan nasabah yang merupakan pengambil resiko utama dalam industri perbankan. Dalam melaksanakan fungsinya, OJK berwenang untuk mengumumkan peraturan yang mengatur seluruh aspek kegiatan perbankan demi menjaminnya keamanan dan kepastian hukum. Kehadiran OJK diharap mampu memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa transaksi perbankan diawasi oleh otoritas yang berwenang. Selain itu, OJK juga berperan untuk memastikan lembaga keuangan berpegang pada standar etika dan prinsip bisnis yang baik, sehingga nasabah tidak hanya mendapat perlindungan hukum, tetapi juga mendapatkan layanan yang berkualitas.

Keberadaan OJK juga memastikan bahwa informasi yang disampaikan lembaga keuangan kepada nasabah harus akurat, jelas, dan mudah dipahami. OJK berhak mengevaluasi dan memastikan bahwa nasabah diberikan informasi yang cukup untuk mengambil keputusan keuangan yang tepat. Dengan itu dapat menciptakan lingkungan di mana nasabah dapat memahami sepenuhnya produk dan layanan perbankan sebelum mengambil keputusan bertransaksi.

Landasan hukum perlindungan nasabah bank oleh OJK terdapat dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK berwenang mengawasi serta mengatur seluruh kegiatan perbankan untuk menjamin perlindungan nasabah, termasuk dalam hal pelayanan, transparansi, dan keamanan sistem keuangan. Peraturan OJK (seperti Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013) juga mengatur berbagai aspek perlindungan terhadap konsumen pada industri perbankan. OJK mengawasi penerapan sistem hukum dan peraturan yang komprehensif terkait seluruh aspek

¹⁵ Gde Made Swardhana, "Pola Penanggulangan Kenakalan Anak Berbasis Kearifan Lokal Masyarakat Bali", *Disertasi*, (Semarang : Pascasarjana Universitas Diponegoro), 2013, hlm.2.

usaha perbankan. Oleh karena itu, OJK harus dapat memastikan kebijakan dan prosedur peraturannya tetap relevan dan mampu merespons dinamika perubahan yang terjadi di sektor keuangan. Pengawasan yang efektif memerlukan respons yang cepat terhadap perubahan-perubahan yakni perubahan kondisi pasar dan risiko keuangan.

Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) harus dapat memastikan bahwa sistem pengawasan mereka dapat menangani ancaman keamanan *cyber* seperti *sniffing* dan masalah-masalah teknologi yang akan datang. OJK dapat memperbaiki banyak masalah dan menjadi lebih efektif dalam melaksanakan tugas pengawasannya dengan memperkuat kapasitas, bekerja sama dengan lembaga keuangan dan regulator lainnya, serta menggunakan teknologi pengawasan yang semakin canggih.¹⁶

Berdasarkan Undang-Undang OJK, OJK adalah lembaga yang terintegrasi, independen dengan fungsi, tugas, dan wewenang untuk mengatur sistem regulasi dan melakukan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan. OJK adalah lembaga non-pemerintahan yang beroperasi berdasarkan prinsip tata kelola yang baik, transparansi, independensi, pertanggungjawaban, dan kewajaran (*fairness*), dan akuntabilitas.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) didirikan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan nasabah, membangun sistem keuangan yang stabil dan berkelanjutan, dan menjaga sistem keuangan yang teratur, adil, akuntabel, dan transparan. Oleh karena itu, OJK memainkan peran penting dalam menjaga persaingan dan meningkatkan ekonomi Indonesia.

Tugas OJK adalah mengawasi bank, dan legalitas formal OJK dibatasi oleh Undang-Undang OJK. Kesehatan praktik perbankan harus berjalan dengan baik.

Maka dari itu kesehatan serta praktik bank menjadi tanggung jawab dari OJK, karena jasa keuangan akan terganggu jika terjadi masalah karena adanya praktik bank yang tidak sehat. Kesehatan bank mengacu pada keadaan keuangan dan operasional bank yang dapat mencerminkan stabilitas dan kemajuan dari bank tersebut. Bank yang tidak sehat biasanya merujuk pada bank-bank yang menghadapi masalah keuangan atau regulasi yang serius. OJK mempunyai kewenangan untuk dapat melihat dan menguji serta mengawasi segala bentuk tindakan, perjanjian, dan neraca utang-piutang suatu bank guna memberikan gambaran yang nyata terkait kesehatan dari bank tersebut.

Pengawasan kesehatan bank yang dijalankan OJK tidak terbatas dalam bank itu sendiri. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 13/1/Pbi/2011 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum dijelaskan bahwa penilaian Tingkat Kesehatan Bank secara konsolidasi dilakukan bagi bank yang melakukan pengendalian terhadap anak perusahaan. Maka dapat dilihat bahwa OJK juga memiliki kewenangan untuk mengawasi anak perusahaan yang dimiliki oleh bank. Maksud serta tujuan dari pengawasan anak perusahaan tersebut adalah untuk tetap menjaga kesehatan bank itu sendiri, dimana kondisi anak perusahaan yang tidak sehat secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap kondisi dari bank itu sendiri. Maka baik terhadap bank maupun anak perusahaannya, digunakan faktor-faktor penilaian tingkat kesehatan bank yang terdiri dari profil risiko (*hazard profile*), *great corporate Administration*, rentabilitas (*profit*), dan permodalan (*capital*).

Peran pengawasan OJK yaitu memastikan bank tersebut sehat serta menghindari kejahatan-kejahatan yang akan muncul di kemudian hari terutama dalam mencegah kejahatan baru dalam dunia perbankan yaitu menetapkan kebijakan operasional pengawasan

¹⁶ Dita Cahyani Sudirman, dkk, "Otoritas Jasa Keuangan Dalam Melindungi Nasabah Perbankan", *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Vol. 2, No.1 (2024) : 1-4, <https://doi.org/10.59581/deposisi.v2i1.2441>.

terhadap kegiatan jasa keuangan, mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh kepala eksekutif, melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen dan Tindakan lainnya terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, atau penunjang kegiatan jasa keuangan yang dimaksudkan dalam undang-undang, memberikan perintah tertulis kepada lembaga keuangan atau pihak tertentu, dan menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

D. KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis terhadap permasalahan dalam penelitian ini, maka diketahui bahwa tanggung jawab lembaga perbankan terhadap pembobolan rekening nasabah akibat kejahatan *sniffing* menyediakan layanan pengaduan konsumen dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada pihak-pihak terkait di sektor jasa keuangan, dan peran otoritas pengawas perbankan dalam mengawasi dan memastikan lembaga perbankan mematuhi standar keamanan yang diperlukan untuk mencegah kejahatan *sniffing* memastikan bahwa aktivitas perbankan berjalan dengan transparan, adil, dan aman serta mematuhi standar keamanan bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pembahasan di atas, disarankan agar pemerintah membuat peraturan yang jelas dan tegas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian *mobile banking* sehingga masyarakat memperoleh kepastian hukum yang berkaitan dengan penggunaan layanan *mobile banking*. Dan hal ini akan memastikan antara pihak bank maupun nasabah mendapatkan perlindungan hukum yang jelas dan adil. Sebab bagaimanapun negara harus bertanggung jawab terhadap bentuk kejahatan ini sehingga tidak terjadi ketimpangan maupun pihak yang ditempatkan pada posisi yang lemah.

Sementara nasabah diharapkan harus selalu waspada pada hal-hal baru dan memperhatikan petunjuk yang diberikan oleh pihak bank terutama ketika dalam penggunaan *mobile banking*. Nasabah juga sudah selayaknya selalu mengedepankan prinsip kehati-hatian sebab untuk alasan apapun *mobile banking* sebagai kelanjutan perkembangan teknologi selalu memiliki resiko yang dapat merugikan nasabah jika tidak dijalankan dengan hati-hati.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riswadi, Budi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Arief Mansur, Dikdik M., *Cyber Iaw Aspek Hukum TeknoLogi Informasi*, (Bandung: Refika Aditama), 2005.
- Butarbutar, Elisabeth Nurhaini, *Metode Penelitian Hukum, Langkah-Langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*, Cetakan Pertama, (Bandung : PT Refika Aditama), 2018.
- Hardjon, Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987).
- Jati Kusuma, Mahesa. *Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbanka*, Nusamedia, 2019.
- Miru, Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *"Hukum Perlindungan Konsumen"*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000).
- Putu Surya, Ngakan *Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan*, (Bali : Hukum Perdata Universitas Udayana).
- Subekti, R., *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermasa), hlm. 56.
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia*, (Jakarta: PT Refika Aditama), 2003.

- Angela Gabriela Bupu, Karolus Kopong Medan, Heryanto Amalo, "Analisis Yuridis Cyber Crime Pembobolan Dana Nasabah pada Aplikasi Mobile Banking dengan Modus Pembobolan Jalur Undangan Pernikahan Palsu," *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Vol. 2, No. 2 (2024) : 3, <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i2.1829>
- Dita Cahyani Sudirman, dkk, "Otoritas Jasa Keuangan Dalam Melindungi Nasabah Perbankan", *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Vol. 2, No.1 (2024) : 1-4, <https://doi.org/10.59581/deposisi.v2i1.2441>.
- Gde Made Pola Penanggulangan Kenakalan Anak Berbasis Kearifan Lokal Masyarakat Bali", *Disertasi*, (Semarang : Pascasarjana Universitas Diponegoro), 2013.
- I Made Aditya Mantara Putra, "Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem Mobile Banking", *Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa* Vol. 14 No. 2 (2020) : 136, <https://doi.org/10.22225/kw.14.2.2020.139-146>.
- Imam Putra, "Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking," *Kertha Wicaksana*, 14(2). <https://doi.org/10.22225/kw.14.2.1921.132-138>
- Ramadhan Wardhana, Dwi Desi Yayi Tarina, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook," *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 8, No. 5 (2021) : 1. <http://dx.doi.org/10.31604/justitia.v8i5.1259-1268>
- Sulis Riptiono, dkk, "Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Bnaking Melalui Perceived Risk Dan Perceived Usefulness," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, Vol. 2, No. 4 (2020) : 670-680, <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590>.