
TANGGUNG JAWAB PERBANKAN TERHADAP PEMBOBOLAN REKENING NASABAH MELALUI INTERNET BANKING: ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA DI INDONESIA

Oleh

Danang Catur Wahyu Wijayanto¹, Agus Supriyanto², Arie Purnomosidi³

^{1,2,3}Universitas Surakarta

E-mail: ¹Danangwijayanto1979@gmail.com, ²khnamadiunraya@gmail.com,

³arie.poernomosidi@gmail.com

Article History:

Received: 07-07-2026

Revised: 26-07-2026

Accepted: 10-08-2026

Keywords:

Internet Banking,
Perlindungan
Konsumen, Cybercrime,
Tanggung Jawab Bank,
UU ITE.

Abstract: Perkembangan teknologi informasi telah mendorong industri perbankan untuk menyediakan layanan internet banking sebagai solusi transaksi yang efisien, fleksibel, dan dapat diakses selama 24 jam. Namun, inovasi ini membuka celah bagi kejahatan siber (cybercrime) seperti phishing, keylogger, dan malware yang berpotensi menyebabkan kerugian finansial dan privasi bagi nasabah. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah serta upaya hukum yang dapat ditempuh akibat terjadinya kerugian pada transaksi internet banking di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa pertanggungjawaban bank saat ini masih didasarkan pada prinsip kesalahan (fault-based liability) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta diperlemah oleh dominasi klausula baku dalam perjanjian. Upaya penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), maupun melalui litigasi di Pengadilan Negeri. Artikel ini merekomendasikan perlunya regulasi khusus yang mengatur layanan perbankan digital dan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) guna memberikan kepastian hukum yang lebih adil bagi nasabah.

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi dan revolusi informasi, pola hidup masyarakat mengalami perubahan signifikan, terutama dalam cara melakukan transaksi ekonomi. Fenomena teknologi berbasis internet yang berkembang pesat sejak tahun 1990-an telah memengaruhi hampir seluruh sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang memobilisasi dana masyarakat.¹ Kehadiran internet banking

¹ Lukman Santoso AZ, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank* (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011), hlm. 45.

menjadi media alternatif yang memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.²

Selain memberikan kemudahan bagi nasabah, layanan internet banking juga memperluas akses pasar perbankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, di balik manfaat tersebut, kecanggihan teknologi turut memicu evolusi kejahatan siber (*cybercrime*) dengan berbagai modus operandi baru. Bentuk kejahatan kini tidak hanya terbatas pada hacking atau cracking, tetapi juga mencakup *probe*, *sniffing*, *keylogger*, hingga *denial of service (DoS)* yang bertujuan merusak sistem atau mencuri data nasabah.³

Salah satu contoh kasus yang pernah menghebohkan dunia perbankan Indonesia adalah pembobolan dana nasabah sebesar Rp130 miliar yang melibatkan tiga bank, di mana pelaku membelokkan aliran uang nasabah ke rekening di luar negeri menggunakan malware dan situs palsu.⁴ Modus kejahatan lainnya yang pernah terjadi adalah kasus "klikbca", di mana pelaku membeli domain dengan nama mirip situs asli untuk menjebak nasabah yang salah ketik (*typo site*), sehingga pelaku berhasil mendapatkan User ID dan PIN korban. Kasus-kasus ini membuktikan bahwa risiko keamanan dalam transaksi elektronik sangatlah tinggi dan nyata.

Beragam bentuk kerugian yang dialami nasabah tidak hanya berupa kerugian materiil berupa hilangnya dana, tetapi juga kerugian immateriil berupa pencurian data pribadi. Berdasarkan laporan *Digital Forensic Indonesia (DFI)*, miliaran data pribadi pengguna internet di seluruh dunia telah diretas dan diperjualbelikan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, yang sering kali melibatkan oknum internal bank maupun pihak ketiga.⁵ Hal ini menempatkan nasabah pada posisi yang sangat rentan terhadap eksploitasi data dan penipuan keuangan.

Permasalahan utama muncul ketika terjadi sengketa antara nasabah dan bank. Hubungan hukum antara keduanya umumnya diikat oleh perjanjian baku (*standard contract*) yang memuat klausula eksonerasi, di mana bank membatasi atau bahkan membebaskan dirinya dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah.⁶ Dalam perjanjian tersebut, bank sering kali berdalih bahwa setiap transaksi yang menggunakan User ID dan PIN yang valid dianggap sebagai instruksi sah dari nasabah, sehingga bank tidak berkewajiban meneliti keaslian atau kewenangan pengguna akun tersebut.

Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi hukum antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen. Meskipun telah terdapat berbagai instrumen hukum seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan UU ITE, belum ada regulasi spesifik yang secara komprehensif mengatur hak, kewajiban, dan pembagian tanggung jawab yang seimbang dalam penyelenggaraan internet banking.⁷

² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 88.

³ Maskun, *Kejahatan Siber (Cyber Crime) Suatu Pengantar* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 34.

⁴ Ressay Adilah Farah, *Perlindungan Hukum Akibat Tindak Kejahatan Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Internet Banking*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jambi, 2021, hlm. 4.

⁵ Ririn Aswandi, "Perlindungan Data dan Informasi Pribadi Melalui Indonesian Data Protection System (IDPS)," *LP2KI*, Vol. 3 No. 2 (Juni 2020): hlm. 112.

⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000), hlm. 112.

⁷ Tri Puji Lestari, *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*, Tesis Magister

Kekosongan norma ini sering kali membuat nasabah kesulitan menuntut ganti rugi ketika menjadi korban kejahatan siber.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini disusun untuk mengkaji secara mendalam mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi nasabah korban *cybercrime* dan bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh untuk memulihkan kerugian yang dialaminya dalam kerangka hukum positif di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁸ Pendekatan ini dipilih untuk mengkaji asas-asas, konsep, doktrin, dan norma hukum positif yang berkaitan dengan perlindungan hukum nasabah dalam transaksi elektronik, tanpa melakukan penelitian lapangan secara empiris.

Sumber bahan hukum yang digunakan terbagi menjadi bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang mengikat, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.⁹ Sementara itu, bahan hukum sekunder diperoleh dari buku teks, jurnal hukum, dan pendapat para ahli yang menjelaskan bahan hukum primer.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (documentary study). Penulis mengumpulkan, menginventarisasi, dan mempelajari berbagai literatur yang relevan dengan permasalahan perlindungan konsumen dan kejahatan siber di bidang perbankan. Seluruh data yang terkumpul kemudian dipilih berdasarkan relevansinya dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Analisis bahan hukum dilakukan menggunakan metode kualitatif secara deskriptif. Data yang telah dikumpulkan diuraikan dan dihubungkan secara sistematis dalam bentuk kalimat yang logis untuk menarik kesimpulan. Analisis normatif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta hukum dan ciri khas tertentu yang terdapat pada objek penelitian, yaitu tanggung jawab bank dalam layanan internet banking.

PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Nasabah *Internet Banking*

Perlindungan hukum pada dasarnya adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat agar tidak terjadi benturan antarkepentingan, sehingga setiap subjek hukum dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁰ Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terbagi menjadi dua sifat, yaitu perlindungan hukum preventif yang bertujuan mencegah terjadinya sengketa, dan perlindungan hukum

(Jakarta: Universitas Indonesia, 2012), hlm. 45.

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 14.

⁹ *Ibid.*, hlm. 22.

¹⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

represif yang bertujuan menyelesaikan sengketa yang telah terjadi.¹¹ Dalam konteks internet banking, perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban bank menyediakan sistem yang andal dan aman, sedangkan perlindungan represif diwujudkan melalui mekanisme ganti rugi dan sanksi hukum.

Instrumen utama perlindungan nasabah di sektor perbankan diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pasal 29 ayat (4) undang-undang ini mewajibkan bank untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi yang dilakukan nasabah.¹² Selain itu, Pasal 40 mewajibkan bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah penyimpan dan simpanannya. Bank juga diwajibkan menjamin dana masyarakat melalui keikutsertaan dalam Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), yang berfungsi melindungi simpanan nasabah dari kegagalan sistemik bank.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan landasan yang kuat bagi nasabah. Pasal 4 huruf f UUPK menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Prinsip ini menempatkan nasabah sejajar dengan pelaku usaha dan mewajibkan bank untuk bertanggung jawab atas kualitas layanan jasa yang disediakannya.

Efektivitas UUPK sering kali terhambat oleh praktik pencantuman klausula baku dalam perjanjian *internet banking*. Perjanjian baku adalah perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dalam dokumen yang bersifat mengikat dan wajib dipatuhi konsumen.¹³ Dalam praktiknya, bank sering kali memasukkan klausula eksonerasi yang membebaskan bank dari tanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh kelalaian nasabah dalam menjaga User ID dan PIN, atau akibat serangan pihak ketiga. Klausula seperti ini sangat merugikan nasabah dan pada dasarnya dilarang oleh Pasal 18 UUPK jika isinya mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak.

Perlindungan yang lebih spesifik terkait transaksi digital diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 15 UU ITE mewajibkan setiap penyelenggara sistem elektronik, termasuk bank, untuk menyediakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem tersebut sebagaimana mestinya.¹⁴ Bank wajib melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik nasabahnya dari ancaman peretasan maupun kebocoran data.

Terkait dengan pertanggungjawaban hukum atas kerugian, Pasal 21 UU ITE menjadi landasan utama. Pasal ini mengatur bahwa jika kerugian transaksi elektronik disebabkan oleh gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, maka segala akibat hukum menjadi tanggung jawab

¹¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hlm. 12.

¹² Indonesia, Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

¹³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 89.

¹⁴ Indonesia, , Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843.

penyelenggara agen elektronik (bank).¹⁵ Sebaliknya, jika kerugian disebabkan oleh kelalaian pihak pengguna jasa layanan (nasabah), maka tanggung jawab berada pada pengguna layanan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum positif Indonesia masih menganut prinsip pertanggungjawaban berbasis kesalahan (*fault-based liability*).

Dalam perspektif hukum perdata, nasabah yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan berdasarkan doktrin Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Unsur-unsur PMH meliputi adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan (*culpa* atau *opzet*), adanya kerugian, dan hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian.¹⁶ Nasabah harus mampu membuktikan bahwa bank melakukan kelalaian dalam menjaga keamanan sistemnya sehingga terjadi pembobolan.

Di sisi lain, pengawasan dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan kini menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011. OJK memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan, penyidikan, hingga penjatuhan sanksi administratif bagi bank yang lalai dalam mengamankan data dan transaksi nasabah.¹⁷ OJK juga memfasilitasi layanan pengaduan konsumen dan mewajibkan bank untuk menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data pada setiap sistem elektronik yang digunakan.

Kerangka hukum telah tersedia, namun perlindungan hukum bagi nasabah masih menghadapi tantangan besar karena belum adanya regulasi khusus (*lex specialis*) yang secara eksplisit mengatur hak dan kewajiban yang seimbang antara bank dan nasabah dalam *internet banking*.¹⁸ Akibatnya, ketika terjadi pembobolan oleh hacker, bank sering kali berlindung di balik klausula baku dan prinsip *non-repudiation* (nirsangkal), di mana sistem yang mencatat login berhasil dianggap sebagai bukti mutlak bahwa transaksi dilakukan oleh nasabah itu sendiri.

Oleh karena itu, banyak ahli hukum menyarankan agar sektor perbankan mulai mengadopsi prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Mengingat risiko dalam transaksi internet banking sangat tinggi dan kompleks, bank sebagai produsen penyedia jasa sudah sewajarnya dibebani tanggung jawab mutlak atas kegagalan sistem atau serangan siber, kecuali bank dapat membuktikan adanya *force majeure* atau kelalaian fatal dari pihak nasabah itu sendiri.¹⁹ Penerapan prinsip ini akan mendorong bank untuk lebih berhati-hati dan terus berinvestasi pada teknologi keamanan siber tingkat tinggi.

2. Upaya Hukum Nasabah dalam Penyelesaian Sengketa

Nasabah ketika mengalami kerugian akibat pembobolan rekening internet banking, terdapat beberapa jalur upaya hukum yang dapat ditempuh, baik melalui jalur di luar pengadilan (non-litigasi) maupun melalui jalur pengadilan (litigasi). Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya menghendaki agar penyelesaian sengketa diutamakan melalui jalur damai atau di luar pengadilan untuk mencapai kesepakatan

¹⁵ Pasal 21 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁶ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 2009), hlm. 37.

¹⁷ Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

¹⁸ Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 78.

¹⁹ Ferry Satya Nugraha, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware," *Diponegoro Law Journal* Vol. 5 No. 3 (2016): hlm. 5.

mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.²⁰

Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan melalui mediasi atau konsiliasi antara nasabah dan pihak bank tanpa melibatkan lembaga ketiga. Jika upaya damai ini gagal karena bank menolak memberikan tanggapan atau ganti rugi dalam batas waktu yang ditentukan (maksimal 7 hari setelah pengaduan), nasabah dapat membawa sengketa tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).²¹ BPSK adalah lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah di setiap daerah tingkat II untuk menangani sengketa konsumen secara cepat dan biaya ringan.

Berdasarkan Pasal 52 UUPK, BPSK memiliki wewenang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga mekanisme utama: mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.²² Dalam proses mediasi, BPSK bertindak sebagai mediator netral yang membantu para pihak menemukan solusi win-win. Sedangkan dalam arbitrase, majelis BPSK memiliki wewenang untuk memeriksa bukti-bukti dan menjatuhkan putusan yang bersifat final dan mengikat, meskipun para pihak masih memiliki hak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri jika tidak puas dengan putusan tersebut.

Selain BPSK, nasabah di sektor perbankan juga dapat memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). LAPSPI dibentuk oleh asosiasi perbankan dan terdaftar serta diawasi oleh OJK.²³ Keberadaan LAPSPI didorong oleh Peraturan Bank Indonesia yang mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota lembaga mediasi perbankan independen. LAPSPI menyediakan layanan mediasi, adjudikasi, dan arbitrase yang lebih spesifik menangani sengketa teknis di bidang perbankan dan keuangan.

Keunggulan penyelesaian sengketa melalui BPSK maupun LAPSPI terletak pada prosesnya yang lebih sederhana, cepat, dan tidak memakan biaya sebesar proses litigasi. Majelis yang menangani sengketa biasanya terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan perwakilan konsumen, sehingga putusan yang dihasilkan diharapkan dapat mencerminkan rasa keadilan bagi kedua belah pihak.²⁴ Selain itu, data elektronik dan log system dari bank dapat dijadikan alat bukti yang sah dalam persidangan di lembaga-lembaga ini.

Upaya penyelesaian di luar pengadilan apabila tidak membuahkan hasil atau nasabah memilih untuk langsung menempuh jalur hukum formal, nasabah dapat mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri. Gugatan ini umumnya didasarkan pada tuntutan ganti kerugian akibat Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUHPerdata) atau wanprestasi terhadap perjanjian layanan internet banking.²⁵ Nasabah juga dapat melaporkan tindak pidana siber kepada kepolisian berdasarkan Pasal 30 dan Pasal 32 UU ITE terkait akses ilegal dan manipulasi data elektronik.

Dalam proses litigasi di Pengadilan Negeri, pembuktian menjadi kunci utama. Pasal 5 UU ITE secara eksplisit mengakui Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik serta hasil

²⁰ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)* (Jakarta: Daya Widy, 1999), hlm. 88.

²¹ Pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²² Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²³ Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Kewajiban Bank Menjadi Anggota Lembaga Mediasi Perbankan.

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hlm. 104.

²⁵ Hetty Hassanah, "Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Bisnis Secara Online," *Jurnal Wawasan Hukum* Vol. 32 No. 1 (Februari 2015): hlm. 45.

cetaknya sebagai alat bukti hukum yang sah.²⁶ Hal ini sangat membantu nasabah dalam membuktikan bahwa telah terjadi kegagalan sistem atau peretasan yang tidak mereka lakukan, asalkan nasabah dapat memaksa bank untuk membuka audit jejak digital (*digital footprint*) dari transaksi yang disengketakan.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memiliki kelemahan mendasar, yaitu proses yang memakan waktu lama, biaya tinggi, dan ketidakpastian putusan. Seringkali terjadi perbedaan pandangan hukum (*disparity of legal opinion*) antara hakim di tingkat Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, hingga Mahkamah Agung terkait interpretasi klausula baku dan pembagian beban kesalahan antara bank dan nasabah.²⁷ Oleh karena itu, litigasi seharusnya dijadikan sebagai upaya terakhir (*ultimum remedium*).

Berdasarkan analisis terhadap berbagai jalur upaya hukum tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki opsi yang memadai secara prosedural untuk menuntut haknya. Namun, keberhasilan upaya hukum ini sangat bergantung pada kemampuan nasabah dalam mengumpulkan bukti awal dan kesadaran bank untuk beritikad baik dalam proses mediasi. Tanpa itikad baik dari bank dan dukungan regulasi yang memaksa transparansi sistem, nasabah akan terus berada pada posisi yang dirugikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking di Indonesia secara normatif telah diatur dalam UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, dan UU ITE. Namun, perlindungan tersebut belum optimal karena sistem pertanggungjawaban masih berbasis pada pembuktian kesalahan (*fault-based liability*). Posisi nasabah semakin dilemahkan oleh praktik perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi, yang sering kali digunakan bank untuk melepaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian akibat kejahatan siber atau kegagalan sistem. Upaya hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penyelesaian di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) merupakan jalur yang paling direkomendasikan karena lebih efisien, cepat, dan berbiaya ringan. Sementara itu, jalur litigasi melalui Pengadilan Negeri dengan gugatan Perbuatan Melawan Hukum tetap tersedia sebagai upaya paksa, dengan dukungan alat bukti elektronik yang sah menurut UU ITE.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)* (Jakarta: Daya Widy, 1999)
Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000).
Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
Ferry Satya Nugraha, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware," *Diponegoro Law Journal* Vol. 5 No. 3 (2016).
Hetty Hassanah, "Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Bisnis

²⁶ Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.

²⁷ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik Perikatan, Pembuktian Dan Peyeleasaan Sengketa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 112.

- Secara Online*," Jurnal Wawasan Hukum Vol. 32 No. 1 (Februari 2015).
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006).
- Lukman Santoso AZ, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank* (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011).
- Maskun, *Kejahatan Siber (Cyber Crime) Suatu Pengantar* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Kewajiban Bank Menjadi Anggota Lembaga Mediasi Perbankan.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987).
- Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik Perikatan, Pembuktian Dan Peyelelesaian Sengketa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014).
- Ressy Adilah Farah, *Perlindungan Hukum Akibat Tindak Kejahatan Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Internet Banking*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jambi, 2021.
- Ririn Aswandi, "Perlindungan Data dan Informasi Pribadi Melalui Indonesian Data Protection System (IDPS)," LP2KI, Vol. 3 No. 2 (Juni 2020).
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT Grasindo, 2006).
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003).
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 2009).
- Tri Puji Lestari, *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*, Tesis Magister (Jakarta: Universitas Indonesia, 2012).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011).