

PERLINDUNGAN HUKUM DANA NASABAH YANG HILANG PADA BANK DIGITAL

Kadek Adi Putre, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

kadekadiputra949494@gmail.com

Putri Triari Dwijyanthi, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

putritriari@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah hukum memberikan perlindungan terhadap dana nasabah yang hilang pada bank digital. Metode penulisan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hukum memberikan perlindungan terhadap dana nasabah yang hilang pada bank digital dengan diundangkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 13/03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum, nasabah dapat mengajukan pertanyaan dan pengaduan terhadap kehilangan dana dan bank digital diberikan tenggang waktu 40 hari dalam menyelesaikan pengaduan nasabah untuk dicari terlebih dahulu penyebab kehilangan dana yang disimpan, apabila hilangnya dana nasabah berasal dari kelalaian pihak bank digital, bank digital diwajibkan mengganti kerugian yang dialami nasabah sesuai rumusan pasal 29 POJK No. 1/7/2013. Namun apabila disebabkan oleh hacker yang umum terjadi pada media digital tidak dirumuskan di dalamnya, hal tersebut menunjukkan kekosongan norma mengingat Pasal 29 mewajibkan bank digital bertanggung jawab atas kehilangan dana nasabah yang timbul akibat kesalahan pengurus, pegawai bank sedangkan akibat yang timbul oleh hacker tidak dirumuskan secara jelas seperti Pasal 29.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Dana Nasabah, Bank Digital

ABSTRACT

This study aims to find out how the law provides protection for lost customer funds in digital banks. The method of writing in this research is using normative juridical research, which in this study uses a statutory approach and a conceptual approach. The results of the study show that the law provides protection for lost customer funds in digital banks with the enactment of the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 13/03/2021 concerning the Operation of Commercial Bank Products, customers can submit questions and complaints regarding loss of funds and digital banks are given a grace period of 40 days in resolving customer complaints to first find out the cause of loss of deposited funds, if the loss of customer funds stems from the negligence of the third party. digital banks, digital banks are required to compensate for losses suffered by customers according to the formulation of article 29 of POJK No. 1/7/2013. However, if it is caused by hackers, which are common in the digital field, it is not formulated in it, it shows a void of norms considering that Article 29 requires digital banks to be responsible for loss of customer funds arising from errors of management, bank employees, while the consequences arising from hackers are not formulated.

Keyword: Legal Protection, Customer Fund, Digital Bank

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini beberapa aktifitas mulai dilakukan pada media digital karena lebih praktis dan flexibel, aktifitas yang biasanya mengharuskan suatu kegiatan di luar kini bisa dilakukan dari dalam media digital seperti transaksi dan interaksi sosial.

Pengembangan aktifitas pada media digital tentunya memiliki resiko-resiko tersendiri yang diupayakan diminimalisir, karena sifatnya yang masih dikembangkan maka akan terus diperbaharui untuk dilakukan perlindungan. Kegiatan investasi memungkinkan dilakukan pada media digital, karena adanya aktifitas yang dilakukan maka investasi jadi sesuatu yang diperlukan di kemudian hari. Media digital mungkin menjadi alternatif dalam hal menyimpan dan mengelola investasi. Hal yang menarik dalam berinvestasi pada media digital yaitu adanya *update-update* atau pembaharuan-pembaharuan yang sifatnya informatif dan mudah dipahami. Gambaran yang ekspresif pada media digital membuat orang ingin berinvestasi karena memiliki daya tarik tersendiri selain dari berinvestasi pada media yang bukan digital.

Kegiatan melalui media system elektronik, yang disebut juga ruang siber (*cyberspace*), meskipun bersifat virtual dapat dikategorikan sebagai tindakan atau perbuatan hukum yang nyata.¹ Konsep dunia digital atau *cyberspace* adalah suatu tempat yang tidak ada dimanapun namun pesan-pesan elektronik berlalu lalang, situs-situs website diakses, transfer uang berlangsung. Di dalam dunia digital/*cyber* individu bebas mengekspresikan diri, bebas belajar apa saja, dan bebas melakukan apa saja dengan cara apapun. Ada begitu banyak jenis kebebasan yang bisa dilakukan di dunia digital/*cyber*, hal ini tentulah sangat menarik. Kebebasan tersebut termasuk juga adanya hukum/peraturan yang masuk di dalamnya, sebelumnya hukum/aturan sering dijumpai pada kehidupan di dunia nyata, namun sekarang hukum/aturan terdapat pada dunia digital/*cyber* yang identik dengan kebebasan. Mengikuti perkembangan saat ini, masih terjadi dan sangat intens terjadi pelanggaran/peraturan/hukum di dunia realitas, apabila hukum masuk ke dunia digital, esensi kebebasan tidak relevan lagi. Peraturan penting ada namun haruslah telah mencapai kesepakatan para pihak terlebih dahulu agar dapat ditaati dengan baik, kebanyakan yang dijumpai peraturan/hukum ada kesan memaksa dan apabila tidak ditaati maka akan dikenai sanksi.

Hasil dari seseorang memiliki kebebasan dalam mengeksplorasi dirinya terkadang menjadi berlebihan dan dapat bersinggungan dengan kepentingan orang lain, dari pengalaman dan kemampuan yang dimilikinya individu/organisasi kelompok melakukan serangan kepada orang lain pada media digital/*cyberspace* guna mendapatkan manfaat dari orang lain tersebut dan dikenal dengan istilah *cyber attack*. *Cyber attack* berupaya untuk mendapatkan akses tanpa diketahui pemilik yang sebenarnya ke dalam sistem komputer atau ponsel dengan tujuan salah satunya terkait *finance* seperti mengambilalih dan mengambil sesuatu yang berharga yang terdapat dalam perangkat komputer atau ponsel tersebut.

Perkembangan saat ini memberikan alternatif penyimpanan sesuatu yang berharga kepada masyarakat terutama dalam hal menyimpan uang/dana. Dahulu orang menyimpan uang didalam tempat/ruangan yang menurut pemiliknya adalah tempat yang aman, atau merubah bentuk uang ke dalam sesuatu yang berharga juga seperti membeli kendaraan dan alat teknologi yang berguna bagi kelangsungan hidupnya. *Human error* yang sering terjadi menyebabkan seseorang lalai/tidak berhati-hati dalam menjaga barang berharganya, dan mengundang orang lain dapat mengambilnya. Hadirnya hukum memberikan peringatan kepada masyarakat luas apabila mengambil barang berharga milik orang lain tanpa persetujuan pemiliknya

¹ Anin, Meslik, "Perlindungan Hukum terhadap NasabahBank Korban Cyber Crime dalam Internet Banking berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Iustitia Omnibus (Jurnal Ilmu Hukum)* 1no2 (2020), 102-113

maka akan diproses masuk penjara. Namun beberapa orang nampak mengabaikan peringatan tersebut dan tetap melakukan aksinya, orang-orang tersebut memiliki alasan tersendiri mengapa mereka melakukannya seperti memerlukan uang dengan cepat untuk keperluannya sendiri dengan memanfaatkan ketidakhati-hatian orang lain, orang yang diincar umumnya dalam keadaan tidak waspada sehingga memberikan kesempatan bagi orang lain melakukan aksinya. Apabila uang selalu menjadi alasan seseorang melakukan perbuatannya, bank sebagai tempat menghimpun dana masyarakat menjadi sangat rawan, bank yang kini bertransformasi menjadi digital sebagai bentuk mengikuti perubahan zaman dan mengupayakan keahlian digitalnya untuk memberikan perlindungan dana nasabah masih perlu mendapat perhatian khusus karena ada celah pada media digital seseorang dapat mengambil barang berharga orang lain yang disimpan pada media digital.

Kendatipun perlindungan terhadap konsumen telah diatur dan dijamin oleh undang-undang, tidak menutup kemungkinan terjadi perselisihan antara konsumen selaku pemakai barang maupun jasa dan pelaku usaha selaku pihak yang menjual barang maupun jasa.² Perselisihan dapat disebabkan oleh dana nasabah yang disimpan hilang dan dari pihak bank menyatakan tidak mengambil atau mempergunakannya sendiri tetapi tetap mendatangkan kekhawatiran kepada nasabah/konsumen, undang-undang memberikan hak kepada konsumen berupa permintaan ganti rugi kepada pihak bank dan di sisi lain memberikan kewajiban bagi bank untuk memenuhi permintaan nasabah.

Perlindungan hukum dapat diartikan dari dua gabungan pengertian, yaitu perlindungan dan hukum. KBBI mengartikan perlindungan sebagai hal atau tindakan yang melindungi.³ Dan hukum dapat diartikan sebagai peraturan/kesepakatan yang mengikat para pihak apabila peraturan dilanggar maka terdapat sanksi yang dikenakan sesuai dengan peraturan/kesepakatan yang telah dibuat. Sehingga perlindungan hukum dapat diartikan upaya untuk melindungi peraturan/kesepakatan yang dibuat dan apabila dilanggar maka terdapat sanksi bagi para pihak. Tujuan perlindungan hukum untuk memastikan para pihak memperoleh setiap haknya

Untuk lebih memahami konsep perlindungan hukum berikut beberapa penelitian terkait perlindungan hukum namun dengan objek bukan dana simpanan nasabah, adapun penelitian tersebut antara lain penelitian oleh Dandi dan I Ketut Sudiarta berjudul Perlindungan Hukum oleh Pemerintah Daerah terhadap Situs Warisan Cagar Budaya dipublikasikan oleh Kertha Negara Vol 10 No 3 (2022).⁴ Hasil penelitian menunjukkan bahwa hukum memberikan perlindungan dengan diundangkannya UU Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya. UU tersebut memberikan sanksi kepada seseorang yang menjual benda peninggalan sejarah dengan hukuman penjara satu tahun enam bulan dan diharapkan adanya efek jera kepada masyarakat untuk tidak menjual benda peninggalan sejarah sehingga situs warisan cagar budaya dapat terlindungi dengan baik.

²Hanas, C.A., & Laksana, I Gusti Ngurah Dharma, "Pengaturan Tenggang Waktu Pemberian Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen." *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 10 No 2(2022), 204-214

³Efendy Muhajir, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, 2016), 50

⁴ Dandi, I Made, & Sudiarta, I Ketut., Perlindungan Hukum oleh Pemerintah Daerah terhadap Situs Warisan Cagar Budaya, *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 10 No 3 (2022), 247-258

Perlindungan hukum identik dengan diundangkannya sebuah produk hukum yaitu peraturan perundang-undangan, namun dewasa ini terdapat produk hukum yang mendapat perhatian lebih di masyarakat, produk hukum/peraturan perundang-undangan tersebut tidak diterima di masyarakat padahal pembuat meyakini bahwa produk hukum yang dibuatnya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas, lalu apa yang menyebabkan undang-undang tersebut tidak diterima dimasyarakat, beberapa masyarakat berpendapat tidak setuju dengan undang-undang tersebut karena merugikan, hal ini menunjukkan bahwa undang-undang yang ideal bagi masyarakat luas sangat sulit untuk dibuat. Undang-Undang yang ada saat ini mungkin benar memberikan manfaat/perlindungan tetapi sebagian dari masyarakat yang medapatkannya sebagian lagi belum menerimanya namun undang-undang tersebut tetap dijadikan pedoman pada bidangnya masing-masing dan bagi sebagian masyarakat yang tidak menerimanya akan diberikan sanksi jika melanggarnya. Undang-Undang terus mengalami perubahan karena mengikuti perkembangan zaman, untuk itu menjadi tantangan tersendiri dalam menyediakan suatu peraturan menurut keinginan masyarakat luas.

Dalam penyusunan jurnal ini mengambil beberapa referensi pada penelitian sebelumnya dan digunakan sebagai acuan dan pembanding yaitu pertama penelitian yang berjudul "*Perlindungan Nasabah Penyimpan dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Uang Yang Disimpan Di Bank*" yang ditulis oleh Gede Dicky Garla Dinatha dan Ni Ketut Supasti Dharmawan dan dipublikasikan oleh Kertha Negara, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa bank memberikan perlindungan tidak langsung dan langsung, perlindungan tak langsung berupa prinsip kehati-hatian, menentukan batas maksimum pemberian kredit guna menjaga kesehatan bank, mewajibkan pengaduan posisi keuangan serta rekapitulasi keuntungan dan kerugian guna memberikan penjelasan kepada masyarakat. Sedangkan bentuk perlindungan langsung yang diberikan adalah hak preferen nasabah yang ditanggung pemerintah melalui LPS, membentuk Lembaga Asuransi Deposito guna mempertahankan stabilitas sistem keuangan negara.⁵ Kedua penelitian yang berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Perbankan Digital*" oleh Herdian Ayu dan Darminto, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran penyelenggaraan layanan perbankan digital serta perlindungan nasabah atas resiko dari layanan perbankan digital.⁶ Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian pada bank digital yang rumusnya secara spesifik terdapat dalam POJK No 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.

1.2. Rumusan Masalah

Terkait penulisan jurnal ilmiah ini yang membahas mengenai bentuk perlindungan hukum dalam bank digital tersebut dari latar belakang masalah hingga diperoleh beberapa permasalahan yang dapat dijadikan sebuah rumusan masalah yakni:

⁵Dinatha, Gede Dicky Garla, & Dharmawan, Ni Ketut Supasti, "Perlindungan Nasabah Penyimpan dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Uang yang Disimpan di Bank." *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 9 No 12 (2021), 1067-1078

⁶ Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru, & Paulus, Darminto Hartono., *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital*, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1 No 3 (2019), 294-307

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum dana nasabah yang hilang pada bank digital ?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban bank digital terhadap dana nasabah yang hilang ?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana hukum memberikan perlindungan terhadap dana nasabah yang hilang pada bank digital dan bagaimanakah bank digital memberikan pertanggungjawabannya terhadap dana nasabaah yang hilang.

2. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian dalam jurnal ini yaitu metode hukum normatif yakni penelitian hukum yang mengkaji suatu norma, asas dan/atau doktrin hukum.⁷ Bahan hukum yang digunakan adalah sumber bahan hukum primer dengan menggunakan peraturan hukum perundang-undangan terkait. Dan pendekatan konseptual, digunakan untuk memberi sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari konsep hokum yang melatarbelakanginya. Bahan hukum sekunder yang digunakan adalah literatur, jurnal yang sudah dipublikasi sebelumnya dan bahan bacaan yang bersumber dari website resmi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Dana Nasabah Yang Hilang Pada Bank Digital

Bank Digital dalam pasal 1 angka 22 POJK No 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum didefinisikan sebagai Bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP atau menggunakan kantor fisik terbatas. BHI (Bank Berbadan Hukum Indonesia) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha perbankan dalam bentuk badan hukum indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk bank perantara. Istilah “bank digital” tidak merubah “bank” secara kelembagaan, bank tetaplah bank, apapun model bisnisnya.⁸ Bank digital resmi beroperasi apabila telah memenuhi persyaratan yang tertuang pada pasal 24 diantaranya memiliki model bisnis dengan penggunaan teknologi, memiliki manajemen resiko. Bank digital memiliki produk bank lanjutan yaitu menghimpun dana dengan berbasis teknologi informasi apabila bank digital tidak bisa melindungi dana nasabah maka bank dilarang menyelenggarakan produk bank salah satunya menghimpun dana dan dilakukan penghentian produk bank.

Dalam menghimpun dana nasabah bank digital tentunya akan memiliki beberapa macam resiko salah satunya dana simpanan hilang. Manajemen resiko disini diperlukan untukantisipasi bila hal tersebut terjadi. Resiko yang terjadi pada bank digital kemungkinan sama dengan resiko yang menimpa pada bank yang bukan digital seperti yang umum diketahui yaitu dana simpanan diambil dan dipergunakan

⁷ Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. (Sinar Grafika, Jakarta, 2021), 35

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Tanya Jawab Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum*, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Bank-Umum.aspx>, hal 4

oleh pihak bank itu sendiri dan/atau dana yang disimpan hilang dan pihak nasabah maupun pihak bank sama-sama menyatakan tidak mengetahui namun dana tersebut tetap hilang. Apabila seperti ini kemungkinan pihak ketiga yang mengambil dana tersebut dan dimungkinkan dilakukan pada media digital atau dikenal dengan *cyber attack*.

Di dalam teknologi terdapat berbagai macam informasi penting untuk menjadi bahan pertimbangan nasabah dalam berhubungan hukum dengan pihak bank, nasabah juga menggunakan teknologi untuk edukasi mengenai perkembangan dana yang disimpan pada bank digital karena apabila nasabah/perorangan bersedia menempatkan dana kepada bank maka nasabah dianggap sudah mengetahui resiko-resiko apa saja yang terjadi termasuk kehilangan dana. Apabila nasabah tidak mengetahui resiko yang terjadi untuk itulah edukasi di dalam teknologi informasi disini penting dilakukan. Pasal 12 POJK 1/7/2013 mewajibkan bank digital menginformasikan kepada nasabah salah satunya mengenai perubahan resiko, apabila nasabah tidak menyetujui perubahan resiko tersebut nasabah sendiri berhak mengakhiri hubungan hukum dengan bank, namun terdapat jangka waktu pemberitahuan resiko dan pemberian keputusan oleh nasabah yaitu bank digital menginformasikan 30 hari kerja sebelum berlakunya perubahan resiko dan apabila nasabah tidak memberikan pendapatnya maka bank digital menganggap nasabah menyetujui perubahan resiko tersebut.

Hal umum yang dikhawatirkan apabila berhubungan dengan bank adalah dana simpanan raib/hilang. Apabila kita mencari tautan tentang uang hilang di bank pada situs internet, kasus tersebut belum lama terjadi dimana terlihat pada update tanggal pada situs kasus itu terjadi dan hal ini berarti kasus uang hilang kedepannya masih akan tetap terjadi karena adanya beberapa individu/kelompok yang mampu masuk ke dalam sistem suatu bank dengan berbagai cara. Kekhawatiran nasabah ini menunjukkan bahwa dana nasabah yang ditempatkan di bank tidak seratus persen terlindungi. Permasalahan hilangnya dana nasabah tersebut akibat kurangnya perlindungan bank terhadap para nasabahnya.⁹Perlindungan yang diberikan oleh bank sangat penting untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah.¹⁰

Bank digital secara spesifik dirumuskan pada POJK No 12/POJK.03/2021 dan rumusan perlindungannya pada POJK No 13/POJK.03/2021 BAB VII Perlindungan Konsumen dan/atau Pemenuhan Prinsip Syariah. Pada pasal 26 ayat 1 bank diwajibkan menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Prinsip tersebut mengacu pada POJK No 1/07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 2 yaitu prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, penanganan, pengaduan serta penyelesaian sengketa.

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi, perubahan perilaku dan ekspektasi nasabah atas produk bank, dan kemunculan industri jasa keuangan baru mendorong bank untuk bertransformasi serta senantiasa melakukan inovasi melalui

⁹Pamuji, Reza Aditya. "Perlindungan Hukum bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank dalam kasus Card Skimming." *Lex Renaissance (Jurnal Ilmu Hukum)* 3 No 1 (2018): 25-43

¹⁰ Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum (Jurnal Ilmu Hukum)* 3 No. 1(2015): 149-159

penyelenggaraan produk bank.¹¹ Rumusan pada pasal 26 (2) POJK No 13/03/2021 bank digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari. Dalam penjelasan pasal tersebut dapat ditafsirkan apabila dana simpanan nasabah bank digital hilang, pada saat itu juga nasabah dapat segera menghubungi bank digital karena beroperasi selama 24 jam, nasabah kemudian berhak mendapatkan penjelasan yang diperlukan agar terhindar dari kekhawatiran dan dana simpanannya dapat terlindungi. Namun apabila nasabah tidak mendapatkan tanggapan dari bank maka sesuai dengan rumusan pasal 28 (1), (2) bank akan mendapatkan sanksi yaitu teguran tertulis, pembekuan dan larangan menyelenggarakan produk bank yang berbasis teknologi informasi. Ciri khas peraturan perundang-undangan adalah memberikan sanksi bagi pelanggarnya guna memberikan efek jera di kemudian hari, namun fokus disini dana nasabah haruslah tetap seperti keadaan semula diluar dari bank tersebut telah dikenai sanksi.

Sebagai langkah awal melindungi dana yang hilang, mengajukan pertanyaan dan pengaduan kepada bank guna mencari penyebabnya terlebih dahulu apakah disebabkan oleh pihak bank, nasabah atau ada pihak ketiga. Bank digital yang kepengurusannya terdiri dari berbagai macam karakter menunjukkan adanya kemungkinan dari internal bank sendiri dapat mengambil dana simpanan nasabah dan mempergunakannya untuk kepentingan sendiri. Kepengurusan bank juga mengalami pergantian, apabila kepengurusan yang lama mampu melindungi dana nasabah dengan baik, kepengurusan yang baru belum tentu dapat melakukan hal yang sama karena terdiri dari berbagai macam karakter baru begitupun seterusnya, konsep inilah yang membuat dana simpanan nasabah sulit untuk mendapatkan perlindungan penuh dari pihak bank itu sendiri. Pasal 22 (3) huruf d POJK 1/7/2013 melarang bank digital mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh nasabah, jika bank digital menyatakan bahwa hilangnya dana nasabah bukan tanggung jawab bank digital. Penjelasan pasal tersebut mungkin dapat ditafsirkan bahwa nasabah tidak perlu melakukan pembuktian hilangnya uang karena adanya indikasi yang menyebabkan hilangnya uang dari pihak bank sendiri, apabila terbukti benar selanjutnya Pasal 29 mewajibkan bank digital mengganti kehilangan dana. Prinsip kehati-hatian menuntut dimana seorang pegawai bank yang bertugas dan berwenang untuk menjaga dana penyimpan nasabah, tetapi pada kenyataannya justru pegawai bank yang bersangkutan yang mengambil dana nasabah.¹²

Dengan diundangkannya undang-undang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan menjadikannya sebuah pedoman bagi masing-masing pihak untuk menjaga hubungan hukum sekaligus memberi *warning* untuk hal-hal yang tidak boleh dilakukan. Baik pihak nasabah dan pihak bank digital tentunya mengharapkan untuk menghindari terjadinya perselisihan di kemudian hari.

¹¹Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Tanya Jawab Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum*, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Produk-Bank-Umum/FAQ%20POJK%2013%20-%202003%20-2021.pdf>, hal 1

¹²Fitri, Dita dan Suherman. "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Perbankan yang Mengalami Kerugian atas Pembobolan Rekening." *Prosiding National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2 no. 1 (2020): 274-292

3.2. Pertanggungjawaban Bank Digital Terhadap Dana Nasabah Yang Hilang

Nasabah selaku pemilik dana yang disimpan pada bank digital berpotensi menjadi penyebab hilangnya dana akibat ketidakwaspadaan nasabah sendiri. Nasabah secara tidak sadar memberikan data seperti password yang bersifat pribadi kepada pihak yang tidak diketahui, hal tersebut dapat terjadi karena nasabah menerima informasi pesan elektronik melalui ponsel atau komputernya yang berisi link (akses ke suatu website) dari pihak ketiga namun mengatasnamakan bank digital. Nasabah kemudian meng-klik link/tautan tersebut yang mengakibatkan bocornya data username dan di bobol password sehingga dapat. Bank digital hanya akan mengganti kerugian apabila itu disebabkan oleh kelalaian sistem perbankan.

Kehadiran bank digital yang identik dengan digitalisasi/*cyberspace* menimbulkan kekhawatiran tersendiri dimana seorang individu/kelompok dapat masuk ke dalam bank digital dan mengambil dana simpanan yang bukan miliknya, dalam dunia digital/dunia *cyber* hal ini disebut teknik hacking dimana dana yang disimpan bisa diretas/dibobol oleh seorang hacker. Kemampuan hacker di dunia digital hampir sama seperti kemampuan pembobolan uang pada dunia realitas, dimana mereka sama-sama menemukan celah dan kesempatan untuk melakukan aksinya. Pada penjelasan pasal 29 POJK 1/7/13 bank digital bertanggung jawab mengenai hilangnya dana nasabah apabila pihak ketiganya/seorang hacker bekerja untuk kepentingan bank digital, namun apabila pihak ketiganya tidak berkepentingan terhadap bank digital dalam POJK tersebut tidak dirumuskan di dalamnya, pasal pada POJK ini hanya merumuskan kewajiban mengganti dana nasabah apabila dilakukan oleh pengurus, pegawai bank digital, hal tersebut menunjukkan kekosongan norma mengingat Pasal 29 menyebutkan bank digital hanya akan memberikan tanggung jawab apabila disebabkan oleh internal bank sedangkan akibat yang timbul oleh *hacker* tidak dirumuskan secara jelas seperti Pasal 29. Namun nasabah tetap berhak mendapatkan pelayanan mengenai pengaduan kehilangan dana yang mungkin disebabkan oleh pihak ketiga. Sesuai Pasal 35 POJK bank digital diwajibkan menyelesaikan aduan paling lambat 20 hari kerja dan ditambah 20 hari apabila memerlukan penelitian khusus dan terdapat hal-hal yang diluar kendali bank digital seperti hacking. Dalam rumusan Pasal 38 huruf c POJK/ 1/7/2013 mewajibkan bank digital melakukan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan nasabah benar. Nasabah dijamin akan mendapatkan kembali dana yang telah hilang tersebut karena sudah dirumuskan dan diamanatkan pada peraturan tersebut berikut dengan jangka waktu bank digital harus segera mengembalikannya dalam waktu 40 hari kerja. Dalam hal nasabah tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan oleh bank digital, nasabah dapat menyelesaikannya melalui pengadilan, lembaga alternatif penyelesaian sengketa, atau kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk difasilitasi karena telah dirugikan oleh bank digital. Baik penyelesaian sengketa melalui proses peradilan atau jalur non peradilan memiliki kekurangan dan kelebihan tersendiri.¹³

¹³Asri, Ni Made Intan Purnama dan Sarjana, I Made. "Perlindungan Terhadap Data Pribadi Konsumen Pada Situs Belanja Online Yang Diretas Pihak Lain." *Kertha Desa (Jurnal Ilmu Hukum)* 9 No 11 (2021):1-12

4. Kesimpulan

Hukum memberikan perlindungan terhadap dana nasabah yang hilang pada bank digital dengan diundangkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 13/03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum. Nasabah dapat mengajukan pertanyaan dan pengaduan kehilangan dana dan bank digital diberikan tenggang waktu 40 hari dalam menyelesaikannya dengan mencari terlebih dahulu penyebab kehilangan dana yang disimpan, apabila hilangnya dana nasabah berasal dari kelalaian pihak bank digital, bank digital diwajibkan mengganti kerugian yang dialami nasabah sesuai pasal 29 POJK No. 1/7/2013. Nasabah selaku pemilik dana berpotensi menjadi penyebab hilangnya dana akibat ketidakwaspadaan nasabah itu sendiri seperti nasabah secara tidak sadar memberikan data pribadi kepada pihak yang tidak diketahui karena nasabah menerima pesan elektronik melalui ponsel atau komputernya yang berisi *link* dari pihak ketiga namun mengatasnamakan bank digital, nasabah kemudian meng-klik *link*/tautan tersebut yang mengakibatkan informasi pribadi nasabah diketahui pihak ketiga, bank digital hanya akan mengganti kerugian apabila itu disebabkan oleh kelalaian sistem perbankan. Apabila kehilangan dana bukan disebabkan oleh pihak bank digital melainkan oleh pihak ketiga dalam hal ini *hacker* maka sesuai dengan rumusan Pasal 38 huruf c POJK/ 1/7/2013 bank digital diwajibkan bertanggung jawab memberikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi jika pengaduan nasabah setelah dilakukan pemeriksaan terbukti benar. Dalam hal nasabah tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan oleh bank digital, nasabah dapat menyelesaikannya di luar pengadilan maupun di pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*. (Sinar Grafika, Jakarta, 2021)
Efendy Muhajir, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, 2016)

Jurnal:

- Anin, Meslik, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Korban Cyber Crime dalam Internet Banking berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Iustitia Omnibus (Jurnal Ilmu Hukum)* 1no2 (2020), 102-113
Asri, Ni Made Intan Purnama dan Sarjana, I Made. "Perlindungan Terhadap Data Pribadi Konsumen Pada Situs Belanja Online Yang Diredas Pihak Lain." *Kertha Desa (Jurnal Ilmu Hukum)* 9 No 11 (2021):1-12
Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum (Jurnal Ilmu Hukum)* 3 No. 1(2015): 149-159
Dandi, I Made, & Sudiarta, I Ketut., Perlindungan Hukum oleh Pemerintah Daerah terhadap Situs Warisan Cagar Budaya, *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 10 No 3 (2022), 247-258

- Dinatha, Gede Dicky Garla, & Dharmawan, Ni Ketut Supasti, "Perlindungan Nasabah Penyimpan dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Uang yang Disimpan di Bank." *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 9 No 12 (2021), 1067-1078
- Fitri, Dita dan Suherman. "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Perbankan yang Mengalami Kerugian atas Pembobolan Rekening." *Prosiding National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2 no. 1 (2020): 274-292
- Hanas, Clinton Satria., & Laksana, I Gusti Ngurah Dharma, "Pengaturan Tenggang Waktu Pemberian Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen." *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 10 No 2(2022), 204-214
- Pamuji, Reza Aditya. "Perlindungan Hukum bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank dalam kasus Card Skimming." *Lex Renaissance (Jurnal Ilmu Hukum)* 3 No 1 (2018): 25-43
- Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru, & Paulus, Darminto Hartono., Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1 No 3 (2019), 294-307

Internet:

- Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Tanya Jawab Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum*,
<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Bank-Umum.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan, 2021, *Tanya Jawab Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum*,
<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Produk-Bank-Umum/FAQ%20POJK%2013%20-%202003%20-2021.pdf>

Peraturan Perundang-Undangan:

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor No 13/03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 12/03/2021 Tentang Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan