

BATAS PERTANGGUNGJAWABAN BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH AKIBAT TINDAKAN PHISING

Ni Kadek Devi Aprianti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: kdeviaprianti@gmail.com
Putu Devi Yustisia Utami, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: deviyustisia@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i12.p08>

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji batas pertanggungjawaban bank terhadap kerugian nasabah akibat tindakan phising dan upaya hukum yang dapat diambil pihak nasabah untuk meminta pertanggungjawaban bank terhadap kerugian dari tindakan phising tersebut. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil studi menunjukkan bahwa batas pertanggungjawaban bank pasca adanya tindakan phising yang menimbulkan kerugian bagi nasabah ialah terbatas apabila kerugian itu disebabkan oleh kelalaian pihak bank, sebagaimana hal ini berkaitan dengan prinsip tanggung jawab berdasar unsur kesalahan atau kelalaian (*liability based on fault*) dalam perlindungan konsumen bahwa seseorang baru dapat dituntut untuk bertanggungjawab secara hukum bila orang tersebut melakukan perbuatan dengan adanya kesalahan yang dilakukan. Adapun kelalaian tersebut merupakan suatu bentuk tindakan ingkar terhadap kewajiban yang harus dilakukan yang menimbulkan bertambahnya kerugian dari kejahatan phising. Hal tersebut sebagaimana terdapat pada Putusan Pengadilan Negeri Makasar Nomor 248/Pdt.G./2023/PN Mks yang menjatuhkan hukuman kepada pihak bank karena tidak dengan segera menindaklanjuti pengaduan, sebagai suatu kewajiban, yang diajukan oleh nasabah untuk segera melakukan pembekuan setelah rekeningnya diretas oleh aktivitas phising. Hal demikian juga terjadi pada Putusan 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM yang menghapuskan pertanggungjawaban bank atas kerugian dari tindakan phising karena bank dengan tanggap untuk melaksanakan pengaduan dari nasabah miliknya. Guna meminta pertanggungjawaban pihak bank dari kerugian phising yang dialami, pihak nasabah dapat melakukan penyelesaiannya dengan pihak bank secara langsung. Jika atas hal itu tidak menghasilkan pernyataan sepakat, maka nasabah dapat menempuh cara penyelesaian dengan cara melakukannya di luar pengadilan ataupun melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan keperdataan.

Kata Kunci: Batas Pertanggungjawaban, Kelalaian Bank, Phising

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the limits of bank liability for customer losses resulting from phishing acts and the legal efforts that customers can take to hold the bank accountable for losses from phishing acts. This study uses normative legal research methods with a statutory approach and a case approach. The results of the study show that the limit of bank liability following a phishing act that causes losses to customers is limited if the loss is caused by negligence on the part of the bank, as this relates to the principle of liability based on fault or negligence (*liability based on fault*) in consumer protection, that a person can only be required to be legally responsible if the person commits an act based on a mistake. This negligence is a form of denial of obligations that must be carried out which results in increased losses from phishing crimes. This is as stated in the Decision of the Makasar District Court Number 248/Pdt.G./2023/PN Mks which imposed a penalty on the bank for not immediately following up on complaints, as an obligation, submitted by customers to immediately freeze them after their accounts were hacked by phishing activity. This also happened in Decision 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM which eliminated the bank's responsibility for losses from phishing because the bank was responsive in carrying

out complaints from its customers. In order to hold the bank accountable for the phishing losses experienced, the customer can settle the matter with the bank directly. If there is no agreement regarding this matter, the customer can continue the settlement outside of court or through court by filing a civil lawsuit.

Key Words: *Limits of Liability, Bank Negligence, Phising.*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring beranjaknya waktu, lembaga keuangan bank memiliki pertumbuhan yang sangat pesat dengan kuantitasnya yang juga tidak sedikit. Dalam perkembangannya saat ini, lembaga keuangan bank tersebut tidak hanya dijalankan secara konvensional, tetapi lahir juga beragam bank – bank digital yang turut serta terlibat dalam aktivitas perekonomian. Bahkan oleh karena perkembangan teknologi yang begitu pesat, bank – bank konvensional dewasa ini hampir sebagian besar telah melakukan inovasi dengan menyediakan berbagai pelayanan perbankan yang tersedia secara digital. Misalnya saja yang terjadi pada Bank Artos sebuah bank konvensional yang bertransformasi menjadi Bank Digital yang kini lebih dikenal dengan Bank Jago. Pada Tahun 2021, bank ini melakukan perubahan melalui peluncuran aplikasi digital berbasis *life-centric* melalui pengelolaan keuangan yang lebih simple, kolaboratif, dan inovatif. Kemudian terdapat beberapa bank lainnya yang juga telah mengubah entitasnya sebagai suatu Bank Digital yakni Jenius dari Bank BTPN, Wokee dari Bank Bukopin, Digibank dari Bank DBS, TMRW dari Bank UOB, dan Jago dari Bank Jago. Sementara beberapa bank lainnya seperti Bank BCA Digital, PT BRI Agroniaga Tbk., PT Bank Neo Commerce Tbk., PT Bank Capital Tbk., dan PT Bank QNB Indonesia Tbk., masih berada pada proses “*go digital*” atau menuju digital.¹ Meskipun, terhadap bank – bank tersebut dan bank lainnya telah memfasilitasi pelayanan secara elektronik.

Hal tersebut tidak dipungkiri sebagai akibat dari masyarakat yang lebih mengikinkankan akan adanya kemudahan dan efisiensi waktu, tenaga, ataupun biaya sehingga pelayanan – pelayanan melalui elektronik tersebut sangat dibutuhkan. Meskipun bank mempunyai bentuk dan jenis yang berbeda – beda, baik atas pembagiannya menjadi bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) ataupun pembedaan atas bank konvensional maupun bank digital. Akan tetapi, keberadaan lembaga keuangan ini secara umum memiliki tugas dan fungsi yang sama. Hal dasar yang menjadi unsur pembeda diantara bank satu dengan bank yang lain ialah berkaitan dengan program – program yang dijalankan, misalnya hal ini berkenaan dengan jumlah suku bunga yang ditawarkan pada waktu pelaksanaan kredit ataupun menghimpun dana dari masyarakat. Sebagaimana dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dengan UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan Bab IV Perbankan (yang selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk

¹ Linggadajaya, Restiana Ie Tjoe, Bontor Sitio, dan Patar Situmorang. “Transformasi Digital Pt Bank Jago Tbk Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digital.” *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business* 3, no. 1 (25 Februari 2022): 12.

kredit dan atau bentuk - bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".²

Menarik pada pengertian tersebut maka bank sebaagai suatu badan usaha secara umum memiliki tugas dan fungsi pada dua hal mendasar yakni melakukan penghimpunan dana, dengan wujudnya sebagai simpanan, dari dana yang dimiliki oleh segenap unsur masyarakat serta memberikan kredit ataupun dalam bentuk lainnya dengan adanya penyaluran uang ke masyarakat. Atas pokok - pokok kegiatannya tersebut, keberadaan bank memiliki manfaat atau dampak yang positif terhadap sektor perkenomian hingga sektor kehidupan lainnya. Hal ini dikarenakan dengan fungsinya yang menghimpun dana dapat diantaranya dialokasikan untuk memberikan fasilitas layanan ke masyarakat dengan pinjaman kredit atau wujud lainnya itu. Dimana terhadap hal tersebut dapat berfungsi kepada masyarakat utamanya untuk membuka atau meningkatkan usaha yang dijalankan. Sehingga secara tidak langsung berdampak pada terbukanya banyak lapangan pekerjaan baru atau terminimalisirnya pengangguran serta semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi.³

Namun terhadap kebermanfaatn yang diberikan oleh layanan perbankan, pada prakteknya justru ditemui tidak sedikit terkait adanya kejahatan - kejahatan pada aktivitas layanan lembaga keuangan bank. Salah satu kejahatan yang cukup marak terjadi saat ini ialah berkaitan dengan adanya tindakan *phishing*. Kejahatan *phishing* merupakan bagian dari *cybersquatting* yakni suatu kejahatan siber yang dilaksanakan dengan cara menipuasi melalui penciptaan suatu website atau tampilan yang serupa dengan domain atau situs aslinya. Secara harfiah, *phising* merupakan istilah yang berakar dari kata bahasa inggris yakni *Fishing* dengan artinya memancing. Sesuai dengan istilahnya tersebut, pada saat terjadinya tindakan *phising*, korban akan "dipancing" untuk memasukkan data - data penting dari rekening bank miliknya, mulai dari *User ID*, *personal identification number* (PIN) rekening, nomor rekening, ataupun nomor kartu kredit melalui tautan yang diberikan pelaku melalui *e-mail* atau berbagai media pesan elektronik lainnya. Oleh karena pelaku yang merancang situs *illegal* seolah sebagai bagian dari etintas pihak yang sah, hal tersebut yang lantas menjadi penting pemicu nasabah memberikan data penting pribadinya itu.⁴

Phising bukan merupakan kejahatan yang baru terjadi pada satu tahun belakangan ini. Akan tetapi, kejahatan digital ini utamanya terhadap penggunaan istilah "*phising*" telah ada sejak 1990-an makanala Khan C. Smith, seorang hacker yang mencuri *username* hingga *password* dari data akun bank pengguna American Online (AOL) dengan menggunakan teknik *phising*. Sementara berkaitan dengan keberadaan, teknik *phising* itu pada Tahun 1987 telah mulai dikenalkan oleh Hewlett Packrd (HP) Group Interex, sebuah perusahaan teknologi yang terletak di Amerika. Lebih lanjut, adanya perkembangan teknologi yang amat pesat justru dimanfaatkan sebagian oknum yang enggan memikul tanggung jawab untuk melakukan kejahatan. Hal ini sebagaimana juga terjadi pada tindakan *phising* yang kian meningkat ketika sistem pembayaran elektronik banyak digunakan pada aktivitas perekonomian, tepatnya mulai sejak Tahun 2000-an. Misalnya saja pada tahun 2003 - 2004, dimana dengan total

² Fatwa, Nur. "Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank di Indonesia." *AkMen Jurnal Ilmiah* 14, no. 4 (30 Desember 2017): 632.

³ Fahrial. "Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional" *Ensiklopedia of Journal* 1, no. 2 (2018): 182.

⁴ Hakim, Lukmanul. "Pertanggungjawaban Lembaga Perbankan Terhadap Pencurian Data Nasabah." *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* 10, no. 1 (30 November 2018): 2.

kerugian mencapai 2 milyar USD berhasil diretas terhadap 1,2 juta komputer pengguna *e-gold* dengan menggunakan *phising*.⁵

Dewasa ini, tindakan *phising* kian marak terjadi. Bahkan sebagaimana data yang diterbitkan oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mengidentifikasi di Indonesia terdapat 164.131 kasus email *phising* sepanjang Tahun 2022, dengan 59.210 kasus diantaranya berasal dari email pribadi. Kasus *phising* menghiasi berbagai sektor kehidupan, tak terkecuali terjadi pada sektor keuangan yang utamanya banyak dialami pada aktivitas pelayanan digital yang disediakan oleh lembaga perbankan. Salah satu kasus nyata terkait adanya tindakan *phising* pada sektor perbankan ialah terjadi pada anggota DPRD Klungkung, I Wayan Wisna, yang mengalami kerugian 654 juta rupiah setelah mengisi link *phising* yang didapatkan melalui akun media sosial Facebook miliknya. Mulanya karena terjadi gagal transaksi, ia lalu mencari solusi atas permasalahannya tersebut di akun Facebook miliknya dan menemukan suatu link yang mengatasnamakan sebagai *Customer Service* (CS) Bank BPD Bali. Kemudian dari link itu, anggota dewan tersebut memasukan beberapa data miliknya, seperti *one-time password* (OTP), *password*, hingga PIN rekening. Dana ratusan juta rupiah lantas hilang karena link yang diisinya tersebut adalah link *phising* atau *link illegal*.⁶ Dalam prakteknya, seorang yang tidak bertanggung jawab bahkan ada yang menjual link *phising* kepada pihak lainnya, yang mana link itu dapat dimanfaatkan untuk membobol rekening nasabah.⁷

Di samping itu, terdapat beberapa kasus lainnya yang bahkan pada akhirnya berakhir pada penyelesaian di pengadilan. Hampir sebagian besar atas terjadinya tindakan *phising* ini memberikan sanksi pidana terhadap pemilik atau pihak yang membuat link *phising*. Akan tetapi, pada salah satu putusan yakni pada putusan 248/Pdt.G./2023/PN Mks justru memberikan pembeban ganti rugi kepada pihak bank atas peristiwa *phising* yang dialami oleh nasabahnya. Berdasarkan hal tersebut, maka melalui penelitian ini akan mengkaji terjakait dengan “Batas Pertanggungjawaban Bank Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Tindakan *Phising*”.

Dalam studi ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait yang dijadikan rujukan dalam penyusunannya yaitu penelitian “Tanggung Jawab Hukum Pihak Perbankan Dalam Pencurian Data Pribadi Nasabah dengan Teknik ‘*Phising*’ Pada Transaksi Perbankan” yang ditulis Lis Julianti dan Anak Agung Putu Wiwik Sugiantari.⁸ Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian tersebut ialah pada penelitian terdahulu itu lebih menenkankan pada bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak bank dan pertanggungjawaban sebagai upaya pencegahan

⁵ Putra Y, Vikran Fasyadhiyaksa. “Modus Operandi Tindak Pidana Phising Menurut UU ITE.” *Jurist-Diction* 4, no. 6 (5 November 2021): 2533–2534.

⁶ Suadnyana, I Wayan Sui. “Anggota DPRD Klungkung Diduga Kena Phising Gejera Klik Link di Facebook.” *detikbali*, 2 Februari 2023. <https://www.detik.com/bali/hukum-dan-kriminal/d-6548064/anggota-dprd-klungkung-diduga-kena-phising-gejera-klik-link-di-facebook>. Diakses Tanggal 17 Januari 2024.

⁷ Noviansah, Wildan. “Link Phising Untuk Bobol Rekening Bank Dijual Tersangka AV Mulai Rp 100 Ribu.” *detiknews*, 9 Januari 2023. <https://news.detik.com/berita/d-6907224/link-phising-untuk-bobol-rekening-bank-dijual-tersangka-av-mulai-rp-100-ribu>. Diakses Tanggal 17 Januari 2024.

⁸ Julianti, Lis, dan Anak Agung Putu Wiwik Sugiantari. “Tanggung Jawab Hukum Pihak Perbankan Dalam Pencurian Data Pribadi Nasabah Dengan Teknik ‘Phising’ Pada Transaksi Perbankan.” *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar* 1, no. 1 (2021): 96–105.

atas tindakan *phising*. Sementara dalam penelitian ini, objek yang dikaji lebih berfokus pada batas konkrit terhadap bank untuk dapat dimintai pertanggung jawaban pasca tindakan *phising* yang menimpa nasabahnya melalui analisis terhadap putusan pengadilan. Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Kejahatan *Phising* dan *Hacking* pada Layanan Bank Digital Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia” oleh Salsabila Chairunnisa, Tarsisius Murwadji, dan Nun Harrieti.⁹ Dimana pada penelitian tersebut menjadikan perlindungan hukum kepada nasabah sebagai bahasan utama, sementara penelitian ini menekankan pada batas pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah sebagai salah satu implementasi upaya perlindungan bagi nasabah, sehingga studi ini mengandung unsur kebaruan.

1.2 Rumusan Masalah

Menelisik dari latar belakang di atas maka dibentuk rumusan masalah sebagaimana berikut:

1. Bagaimanakah batas pertanggungjawaban pihak bank terhadap kerugian nasabah akibat tindakan *phising*?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan pihak nasabah untuk meminta pertanggungjawaban bank terhadap tindakan *phising* yang terjadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan artikel ilmiah ini sebagaimana menyesuaikan dengan rumusan masalah yang telah disusun untuk mengetahui batas pertanggungjawaban pihak bank terhadap kerugian nasabah akibat tindakan *phising* dan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan pihak nasabah untuk meminta pertanggungjawaban bank terhadap tindakan *phising* yang terjadi.

2. Metode Penelitian

Dalam penulisan artikel ilmiah ini, metode penelitian yang digunakan untuk menunjang penelitian ialah penelitian hukum normatif yakni suatu metode penelitian guna menelusuri norma - norma atau aturan - aturan hukum, maupun prinsip hukum untuk menjawab isu hukum yang termuat dalam penelitian ini. Pendekatan pada studi ini dilaksanakan dengan menerapkan pendekatan peraturan perundang - undangan (*statute approach*) untuk menelaah segenap peraturan perundangan - undangan yang berkaitan yakni UU Perbankan dan Undang - Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Serta digunakan juga pendekatan kasus (*case approach*) yakni menelaah terhadap kasus yang bersesuaian yang telah memperoleh penyelesaian melalui putusan pengadilan yang kekuatan hukum tetap telah melekat pada putusan tersebut. Disamping bahan hukum primer yang berupa sejumlah peraturan perundang - undangan dan putusan pengadilan terakait itu, terdapat juga bahan hukum sekunder yang digali pada penelitian ini yakni sejumlah artikel ilmiah yang sejalan dengan topik permasalahan. Data yang diperoleh dari bahan - bahan hukum itu dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data berupa studi dokumen, yang kemudian data itu

⁹ Chairunnisa, Salsabila, Tarsisius Murwadji, dan Nun Harrieti. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Kejahatan *Phising* dan *Hacking* Pada Layanan Bank Digital Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia.” *Hakim* 2, no. 1 (2023): 01-16.

dianalisis dengan analisis deskriptif guna menguraikan secara jelas atas segenap isu hukum yang dikaji dalam penelitian hukum ini.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Batas Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Tindakan *Phising*

Saat ini, bank merupakan salah satu sektor yang menjadi target atas tindakan kejahatan siber *phising*. Sebagaimana jika mengutip pada pendapat seorang ahli di bidang teknologi elektronik dari Putusan Nomor 650/Pid.Sus/2019/PN.Jmr, Dendy Eka Puspawadi, berpendapat bahwa *phising* merupakan suatu perbuatan menipu yang secara umum dilaksanakan dengan penyebarluasan *broadcast* melalui email bodong yang berisikan suatu *link* atau muatan informasi palsu melalui tampilan yang serupa dengan aslinya sehingga mendorong seseorang untuk memberikan data pentingnya agar pelaku dapat memperoleh akses pada akun korban yang ditargetkan tersebut.¹⁰ Tindakan *phising* memiliki bentuk pelaksanaan dengan teknik yang berbeda - beda. Mulai dari *spear phising* yakni bertindak seperti pihak resmi yang berwenang dengan target secara langsung diberikan email, *deceptive phising* merupakan bertindak seolah sebagai pihak resmi yang memiliki kewenangan dengan alibi untuk melakukan verifikasi akun sehingga data - data penting didapatkan dari korban, serta *web phising* atau tindakan *phising* yang memanfaatkan sarana mengguna *link* atau *web* yang didesain sedemikian rupa dengan aslinya guna menipu korban.¹¹

Sementara secara umum, tindakan *phising* yang terjadi pada sektor perbankan itu terjadi dengan sistem *social engineering* yakni suatu tindakan yang dilakukan dengan cara penyerangan menggunakan email hingga link *illegal* yang memiliki tampilan sebagai suatu hal yang nyata dan sah sehingga menimbulkan kepercayaan pada nasabah untuk mengisi bagian - bagian dengan data kredensial *banking* (*username*, *password*, dan OTP).¹² Sebagaimana muatan pada pasal 1 ayat 3 Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (yang selanjutnya disebut UUD NRI Tahun 1945) telah menentukan bahwa negara hukum merupakan bentuk penyelenggaraan negara dari negara Indonesia. Sehingga sebagai konsekuensinya maka Indonesia wajib untuk melaksanakan kehidupan bernegara yang terlindungi oleh sendi - sendi hukum.¹³ Termasuk di antaranya dalam hal ini adalah memberikan perlindungan bagi nasabah bank yang memanfaatkan fasilitas pelayanan perbankan secara digital, utamanya terhadap segenap kejahatan yang menimpa, tidak terkecuali juga terhadap adanya tindakan *phising* yang membawa kerugian, kesengsaraan, bahkan rasa trauma dari segenap tindakan yang terjadi tersebut.

Dalam hukum positif di Indonesia, terkait kejahatan *phising* tidak terkandung secara tersirat dalam segenap hukum positif di Indonesia. Namun, terjadinya tindak

¹⁰ Putra Y, Vikran Fasyadhiyaksa, *op.cit*, hal. 2532.

¹¹ Hayati, Malahayati, dan Darul Fata. "Analisis Keamanan Informasi Pengguna Media Sosial Menggunakan Setoolkit Melalui Teknik Phising." *Djtechno Jurnal Teknologi Informasi* 2, no. 1 (1 Juli 2021): 24.

¹² Ibrahim, Muhamad. "Bank Harus Waspada! Tiap Pekan Ada 1.924 Serangan Siber." *Infobanknews*, 23 Februari 2023. <https://infobanknews.com/bank-harus-waspada-tiap-pekan-ada-1-924-serangan-siber/amp/>. Diakses Tanggal 18 Januari 2023.

¹³ Siallagan, Haposan. "Penerapan Prinsip Negara Hukum di Indonesia." *Sosiohumaniora* 18, no. 2 (26 Oktober 2016): 13.

kejahatan ini berkaitan dengan Pasal 378 Kitab Undang - Undang Hukum Pidana (yang kemudian disebut dengan KUHP) bahwa "Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun". *Phising* dikaitkan dengan pasal ini karena tindakannya merupakan bagian dari kejahatan dengan menggunakan nama palsu atau rangkaian kebohongan agar pihak korban memberikan barang sesuatu kepadanya. Meskipun data pribadi bukanlah suatu benda yang memiliki bentuk fisik dengan sifatnya yang dapat digenggam, tetapi data pribadi ini merupakan bagian dari benda yang tidak mempunyai wujud dengan keberadaannya yang dapat dibuktikan.¹⁴

Selain itu, dalam UU ITE, pengaturan kejahatan *phising* diatur dalam pasal 35 dengan ketentuannya bahwa "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik". Dalam undang - undang ini mengklasifikasikan tindakan *phising* sebagai bentuk dari manipulasi informasi elektronik hingga dipercayai sebagai data yang otentik. Keberadaan KUHP pada pengaturan tindak kejahatan ini semula diproyeksikan sebagai usaha untuk mengisi kekosongan hukum. Namun pasca diberlakukannya UU ITE, maka kemudian undang - undang ini menjadi acuan utama dalam merumuskan perbuatan pidana *phising* karena memiliki pengaturan yang lebih khusus terkait dengan dunia siber dan informasi atau data elektronik, yakni sebagai suatu hal yang berkaitan dengan kejahatan *phising*. Hal ini juga sebagaimana asas preferensi hukum *Lex Specialus derogate legi Generalis* dengan arti bahwa peraturan yang lebih khusus memenangkan atas peraturan umum. Meskipun tidak dirumuskan secara tegas dan rinci, tetapi pasal dalam UU ITE tersebut menjadi suatu pasal yang digunakan untuk merumuskan dakwaan oleh para penegak hukum di Indonesia.¹⁵

Lebih lanjut, sesuai dengan Pasal 51 UU ITE menentukan bahwa ketika perbuatan *phising* sebagaimana yang termuat dalam Pasal 35 UU ITE seluruh unsurnya terpenuhi maka pihak pelaku *phising* dijatuhi hukuman dengan pidana berupa pidana penjara dengan jangka waktu maksimal 12 (dua belas) tahun dan/atau pidana denda sebesar Rp. 10.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) sebagai jumlah denda paling banyak. Di samping itu, dalam UU ITE juga memberikan penyelesaian bagi korban terhadap tindak kejahatan ini, tepatnya pada Pasal 38 yang mengamanatkan bagi korban untuk memberikan gugatan kepada pihak yang sistem elektronik diselenggarakannya dan/atau Teknologi Informasi digunakannya yang menciptakan kerugian. Merujuk

¹⁴ Yustitiana, Rhesita. "Pelaksanaan Pengaturan Hukum Tindak Kejahatan 'Fraud Phising' Transaksi Elektronik Sebagai Bagian Dari Upaya Penegakan Hukum Di Indonesia Dikaitkan Dengan Teori Efektivitas Hukum [Implementation of the Criminal Act of Fraud Phising of Electronic Transaction as Part of the Law Enforcement Effort in Indonesia in Regard to the Effectiveness of Law Theory]." *Jurnal Hukum Visio Justisia* 1, no. 1 (31 Juli 2021): 109.

¹⁵ Putra Y, Vikran Fasyadhiyaksa, *op.cit*, hal. 2544.

hal tersebut maka secara tidak langsung gugatan tidak hanya dapat diajukan kepada pelaku yang membuat, memiliki, atau menyebarluaskan *link* atau pesan *phising*, tetapi juga kepada Bank selaku pihak yang menyediakan layanan perbankan secara elektronik. Hal ini sebagaimana muatan pada Pasal 1 angka 6 UU ITE bahwa “Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat”.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut dengan POJK No 6/POJK.07/2022), khususnya pada 8 ayat (1) mengatur bahwa “PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK”.¹⁶ Merujuk pada pasal tersebut bahwa bank yang dalam hal ini berkedudukan selaku pelaku usaha jasa keuangan akan menanggung beban tanggung jawab pada kerugian nasabah manakala kerugian itu merupakan sebab dari kesalahan dengan maksud maupun tanpa maksud atau sebagai kelalaian yang disebabkan oleh perbuatan dari pihak bank sendiri, baik dari sisi Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja dalam rangka kepentingan bank. Artinya termasuk dalam hal ini berkaitan dengan tindakan *phising* yang membawa kerugian bagi pihak nasabah, maka bank hanya akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang terjadi ketika adanya tindak kejahatan tersebut merupakan akar dari kesalahan atau kelalaian bank.

Akan tetapi, dalam peraturan tersebut tidak memiliki batasan yang jelas terkait dengan bentuk - bentuk kelalaian dan kesalahan apa saja yang menjadi pertanggungjawaban bank untuk mengembalikan kerugiannya. Berikut juga *phising* yang tidak memiliki pengaturan yang tegas terkait dengan wujud kesalahan atau kelalaian untuk dapat bank memberikan kerugian sebagai buah hasil tindak kejahatan ini. Namun, jika merujuk pada putusan Pengadilan Negeri Makasar Nomor 248/Pdt.G./2023/PN Mks memuat suatu putusan bahwa pada kejahatan *phising* yang dialami nasabah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan (untuk kemudian disebut Bank Sulselbar), Muhammad Raffie Baharuddin, menghukum kepada pihak bank untuk membayar ganti kerugian nasabah sebesar Rp. 131.485.906. Pada kronologinya, kasus bermula ketika korban memberikan kode OTP bank kepada pihak ketiga yang mengirim pesan melalui akun media sosial miliknya dengan menyatakan bahwa ada promo hadiah dari pihak bank. Ternyata pihak ketiga tersebut ialah pihak *illegal* yang menyebabkan sejumlah uang pada rekeningnya diretas. Korban akhirnya menyadari ada dana keluar dari rekening miliknya pada hari kejadian 20 April 2023, tepatnya pada pukul 15.42. Dari kejadian itu ia lantas malapor ke pihak bank untuk meminta pembekuan rekening, pukul 15.51, tetapi pihak bank justru tidak menindaklanjuti laporan itu dan akibatnya pada pukul 16.04 kembali berkali - kali rekeningnya diretas.¹⁷

¹⁶ Julianti, Lis, dan Anak Agung Putu Wiwik Sugiantari, *op.cit*, hal. 103.

¹⁷ detikSulsel, Tim. “Sanksi Untuk Bank Sulselbar Dan Eks Pegawai Buntut Dana Nasabah Raib Rp 10 M.” detiksulsel, 23 Desember 2023. <https://www.detik.com/sulsel/hukum-dan->

Kemudian oleh karena tidak ada upaya tegas yang diberikan bank untuk mengamankan dana pada rekening itu, Korban Raffie, pada Senin, 22 April 2023, akhirnya mendatangi kantor bank dan mengadukan kembali atas kejadian yang dideritanya. Pihak bank hanya menyampaikan bahwa dari laporan itu akan ditelusuri lebih dulu sampai 20 hari dengan perpanjangan selama 20 hari juga. Lewat waktu, pihak baru baru memberikan jawaban atas pengaduan itu pada akhir Juni 2023 dan menyatakan lembaga jasa keuangan bank ini akan membayar ganti rugi kepada korban, tetapi hanya 40 juta, jauh dari jumlah kerugian korban yang berkisar 131 juta rupiah. Oleh sebab itulah, kemudian menjadi salah satu pertimbangan penting hakim menyatakan bahwa perbuatan melawan hukum dilaksanakan oleh Bank Sulselbar dan menginstruksikan bank untuk memberikan ganti kerugian yang dialami oleh korban.¹⁸ Maka dari putusan ini, pihak bank memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab terhadap nasabah korban *phising* manakala dari kejadian ini timbul kerugian tambahan sebagai akibat dari pihak bank yang tidak dengan segera mengambil tindakan dari pengaduan yang diberikan oleh nasabah atas peretasan dana dalam rekening miliknya.

Lebih lanjut, kelalaian bank dalam bentuk dengan tidak dilanjutkan pengaduan pasca terjadinya *phising* sebagai diantaranya faktor petanggungjawaban bank, lalu ddiptertegas dengan adanya Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (untuk selanjutnya disebut dengan BPSK) Nomor 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 yang kekuatan hukum tetap telah dimilikinya. Putusan tersebut merupakan permohonan dari Bank Mandiri yang keberatan atas Putusan BPSK Kota Batam 021/PTS.ARB/BPSK/VI/2015 yang memutus pihak bank untuk memberi ganti kerugian kepada nasabahnya, Sujarwo, sebesar Rp.10.500.000. Adapun putusan BPSK Batam ini semula lahir karena nasabah yang bernama Sujarwo ini hilang sejumlah dana dari rekening miliknya akibat menerima pesan meminta korban untuk mengakases *link form illegal* yang mengatasnamakan pihak bank agar korban memasukkan *User ID, password, dan PIN* dengan alasan untuk memperbaiki atau *upgrade* sistem layanan aplikasi perbankan digital bank *phising*. Kemudian oleh sebab *link* tersebut mengandung virus *walware* sehingga membuat pelaku *ter-log out* dari akun miliknya. Pelaku lantas masuk ke rekening milik korban dengan memasukan data - data penting yang telah diperoleh serta melakukan pemindahan dana milik korban ke rekening pelaku. Setelah masuk kembali dan hendak melakukan transaksi, korban akhirnya menyadari bahwa dana di dalam rekening miliknya dan melakukan pengaduan ke Bank Mandiri atas lenyapnya sejumlah dana miliknya itu. Korban lalu mengajukan permohonan ke BPSK Batam karena pihak bank yang tidak mau mengganti hilangnya dana milik korban sebesar Rp. 14.000.000 oleh karena transaksi internet banking melalui PC korban yang tidak diakui oleh pihak Bank Mandiri.

Kemudian atas permohonannya itu BPSK kemudian mengabulkan gugatan korban Sujarwo secara sebagian dan menghukum Bank Mandiri untuk membayar kerugian sebesar Rp. 10.500.0000 serta mengembalikan jumlah uang itu dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari sejak putusan diterima. Pihak Bank Mandiri tidak menerima putusan ini dan mengajukan permohonan keberatan atas putusannya ke

kriminal/d-7104917/sanksi-untuk-bank-sulselbar-dan-eks-pegawai-buntut-dana-nasabah-raib-rp-10-m. Diakses Tanggal 20 Januari 2024.

¹⁸ *ibid.*

Pengadilan Negeri Batam untuk membatalkan putusan BPSK tersebut. Adapaun yang menjadi alasan bahwa hilangnya sejumlah uang dari rekening nasabah itu merupakan suatu bentuk kelalaian korban karena telah memberika tahukan data – data penting rekening miliknya kepada pihak lain. Padahal, hal tersebut telah diberitahukan di awal sebelum oleh pihak banda dan itu juga merupakan syarat dan ketentuan yang telah sietujui oleh nasabah ketika melakukan pendaftaran atas penggunaan layanan perbankan digital Bank Mandiri. Artinya ketentuan tersebut bukan merupakan hal yang sulit untuk ditemui karena keberadaannya yang tertera sebelum nasabah melakukan registrasi atas layanan digital itu. Serta terhadap pengaduan yang diberikan oleh pihak pihak tersebut pasca adanya kekurangan jumlah dana pada rekening miliknya, pihak bank yang memperoleh laporan tertanggal 30 Maret 2015 lantas di hari yang sama dengan segera melakukan investigasi dan menemukan bahwa korban mengalami *phising* serta telah mengirim email kepada *legal officer* Bank CIMB Niaga untuk melakukan pemblokiran rekening nasabahnya dengan nomor 2050112569187 atas nama Gitta Amalia Rosyeni, selaku rekening yang digunakan oleh pelaku untuk memindahkan dana milik korban. Selain itu, pihak Bank Mandiri juga telah meminta untuk mengembalikan dana itu ke rekening Mandiri milik korban atas nama Sujarwo ini.

Atas permohonan keberatan ini, Majelis Hakim Pengadilan Negeri Batam dalam amar putusannya dengan nomor putusan 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM lalu memutus bahwa Putusan BPSK Nomor 021/PTS.ARB/BPSK/VI/2015 itu dibatalkan, yang artinya menghapus kewajiban pihak Bank Mandiri untuk membayar ganti kerugian kepada korban. Adapun yang menjadi pertimbangan hakim dalam putusan ini diantaranya adalah bahwa bekurangnya dana dari rekening milik korban ialah sebab dari kelalaian pihak korban dengan memberikan informasi pribadi reking kepunyaannya, mencakup pada *User ID*, PIN, *password*, hingga nomor rekening. Di samping hal tersebut, Majelis Hakim melalui pertimbangannya juga menegaskan bahwa Pihak Bank Mandiri telah dengan segera mengambil langkah atas laporan yang diadakan oleh korban serta telah melaporkan hasil investigasinya itu kepada korban. Meskipun ada upaya hukum yang dilakukan oleh korban Sujarwo atas putusan Pengadilan Negeri Batam ini dengan melalukan banding, tetapi pada putusan banding dengan Nomor 138.Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM yang telah *inkracht* ini, permohonan kasasi yang diajukan oleh korban Sujarwo ini ditolak seluruhnya. Sehingga putusan pada tingkat pertama itu tetap dengan amarnya yang menghapus pertanggungjawaban kepada bank untuk membayar ganti kerugian. Dengan demikian, merujuk pada amar tersebut maka terdapatnya tindak lanjut terhadap adanya pengaduan atas tindakan *phising* menjadikan pihak bank tidak bertanggung jawab ata kerugian yang ditimbulkan.

Kemudian, tidak adanya tindaklanjut atas pengaduan sebagai bentuk kelalaian yang menyebabkan pihak bank bertanggungjawab atas kerugian dari tindakan *phising*, dipertegas dalam sejumlah ketentuan bahwa tindak lanjut pengaduan adalah bagaian dari kewajiban yang harus dijalankan oleh bank. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum (untuk kemudian disebut sebagai POJK 12/2018), tepatnya pada Pasal 21 ayat (2) jo. Penjelasan Pasal 21 ayat (1) bahwa mengamanatkan

kepada Bank yang menyelenggarakan layanan perbankan digital melekat keharusan untuk mempunyai fungsi dan mekanisme penanganan dari segenap pertanyaan dan/atau pengaduan dengan penyelesaian yang sederhana, cepat, dan biaya terjangkau, serta selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari untuk tetap melakukan operasionalnya. Termasuk dalam hal ini ialah dalam menindaklanjuti terkait adanya kejahatan *phishing* yang dialami oleh nasabah yang jika tidak ditindaklanjuti dan justru berakibat pada bertambahnya kerugian dari tindak kejahatan yang dialami nasabahnya tersebut, maka hal ini ialah suatu bagian kelalaian yang pihak bank laksanakan. Artinya pihak bank disini bertanggungjawab untuk mencegah timbulnya semakin banyaknya kerugian yang diderita nasabah, baik dengan melakukan pemblokiran sementara terhadap rekening yang dimiliki oleh nasabah.¹⁹

Sehingga merujuk pada hal – hal tersebut maka batas pertanggung jawaban bank terhadap tindakan *phising* ialah manakala kerugian yang ditimbulkan pada *phising* itu terjadi adanya kelalaian pada bank. Adapun kelalaian ini merujuk pada dengan tidak dilaksanakan kewajiban yang harus dijalankan. Berdasarkan beberapa putusan hakim itu kelalaiannya diantaranya terjadi ketika pihak bank tidak dengan segera menindaklanjuti pengaduan. Dalam artian maka bank itu akan bertanggungjawab kepada adanya pertambahan kerugian yang dialami nasabah sebagai hasil dari *phising* dengan pembatasan – pembatasan tertentu, bukan terhadap bank yang dapat dimintai pertanggungjawabannya atas terciptanya *phising* karena faktor utama itu terjadi karena kelalaian nasabah bank. Serta jika itu merupakan bagian dari kelalaian nasabah maka sesuai Pasal 8 ayat (2) POJK 6/2023 menentukan bahwa bank wajib dapat membuktikannya.

3.2 Upaya Hukum Nasabah Terhadap Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Akibat Tindakan *Phising*

Sebagai suatu bentuk dari penyelesaian permasalahan yang terjadi, dalam hal ini kerugian yang ditimbulkan oleh aktivitas *phising*, pihak nasabah diantaranya dapat melakukan penyelesaian dan/atau meminta pertanggungjawaban dengan sejumlah tindakan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 42 ayat (1) POJK 6/2022 bahwa terjadinya suatu sengketa dilaksanakan lebih dulu antar pihak bank dan nasabah dengan melakukan pengaduan atas permasalahan atau kerugian yang terjadi. Adapun berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (untuk selanjutnya disebut dengan PBI No. 10/10/PBI/2008) bahwa adapun yang dimaksud dengan “Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank”. Dalam peraturan ini juga mengaatur bahwa pengaduan itu dapat dilaksanakan oleh nasabah secara langsung ataupun melalui perwakilan yang ditunjuk olehnya. Hal tersebut juga diperkuat dengan ketentuan Pasal 1 angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang memuat pengaduan sebagai suatu bentuk ketidakpuasan akibat tidak terlaksananya hal yang telah diperjanjikan, baik perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan, dengan

¹⁹ Chairunnisa, Salsabila, Tarsisius Murwadi, dan Nun Harrieti, *op.cit.*, hal. 6

pengaduan diajukan oleh konsumen dengan cara lisan atau tertulis karena terdapatnya kerugian maupun sebatas terhadap potensi kerugian materiil, wajar, serta bersinggungan langsung pada konsumen. Kemudian utamanya berkaitan bagi layanan bank yang memiliki fasilitas layanan digital, sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.2 /SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen, wajib untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah kepada siapapun, kecuali kepada Otoritas Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut OJK), tetapi tetap dengan persetujuan nasabah.²⁰

Berdasarkan Pasal 42 ayat (1) POJK 6/2022, jika tidak adanya pernyataan sepakat yang terjadi dalam penyelesaian itu, maka nasabah selaku konsumen dapat melakukan penyelesaian atas kerugian yang diterima dengan cara menyelesaikannya melalui pengadilan atau di luar pengadilan.²¹ Akan tetapi, peraturan ini membatasi bahwa suatu waktu nasabah lebih menginginkan penyelesaian di luar pengadilan maka penyelesaian itu dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut sebagai LAPS Sektor Jasa Keuangan) dengan berpedoman pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang LAPS Sektor Jasa Keuangan. Adapun penyelesaian yang dilakukan dalam lembaga ini sesuai dengan kewenangannya ialah dilaksanakan dengan tiga (3) cara yang mencakup pada penyelesaian melalui mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Hal tersebut termuat dalam Pasal 4 huruf (a) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut dengan POJK Nomor 1/POJK.07/2014) dan sesuai penjelasan pasalnya bahwa Mediasi merupakan penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga yang bertugas untuk membantu terjalinnnya kesepakatan sebagai bagian dari penyelesaian pihak yang bersengketa. Sementara adjudikasi merupakan penyelesaian yang dibantu oleh pihak ketiga, tetapi pihak ini turut serta ambil bagian dalam menjatuhkan putusan. Serta arbitrase sebagai suatu bentuk penyelesaian yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang disusun oleh para pihak yang bersengketa.²²

Namun, tidak seluruh sengketa yang menimpa antara nasabah dan pihak bank bisa diadili oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan. Lembaga ini hanya akan melakukan penyelesaian terhadap sengketa yang terjadi bilamana pengurus telah melakukan penilaian atas sengketa tersebut apakah sengketa yang diajukan itu dapat diselesaikan melalui salah satu cara penyelesaian LAPS atau tidak. Suatu sengketa akan ditolak penyelesaiannya oleh Lembaga LAPS Sektor Jasa Keuangan ketika sengketa itu tidak sesuai dengan definisi sengketa perbankan. Jika merujuk pada POJK Nomor 1/POJK.07/2014 pada ketentuan Pasal 1 angka 5, memuat bahwa "Sengketa adalah

²⁰ Nugraha, Ferry Satya, Budiharto, dan Rinitami Njatrijani. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 7.

²¹ Putri, Ramadhanti Achlina Tri, dan Heru Sugiyono. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Tindakan Phising Dalam Sistem Penggunaan E-Banking (Studi: Kasus Phising Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk)." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (Desember 2023): 686.

²² Pradipta, Yosua Gabriel, and Dona Budi Kharisma. "Proses Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)." *Jurnal Pasca Sarjana Hukum* 7, no. 2 (Desember 2019): 295.

perselisihan antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan". Kemudian sengketa juga dapat ditolak oleh lembaga ini apabila sengketa ini telah memperoleh putusan penyelesaian pada pengadilan/lembaga lainnya, sengketa yang terjadi merupakan suatu peristiwa melawan hukum, serta ditolak oleh pemohon. Dalam hal sengketa yang terjadi telah memenuhi syarat untuk diselesaikan pada LAPS Sektor Jasa Keuangan maka lembaga ini akan memeriksa kompetensi absolut dari sengketa yang diajukan untuk mengetahui apakah ada perjanjian atau tidak di antara nasabah dan pihak bank terkait penyelesaian jika terjadi sengketa, LAPS Sektor Jasa Keuangan akan menyelesaikan ketika tidak ada cara penyelesaian yang dipilih.²³ Artinya penyelesaian antar nasabah yang dirugikan akan adanya *phising* sebagai akibat yang diduga atas kelalaian bank dapat diselesaikan melalui lembaga ini untuk menuntut pertanggungjawaban pihak bank.

Sementara penyelesaiannya yaitu melalui pengadilan dengan cara mengajukan gugatan. Sebagaimana berkaitan dengan penyelesaian sengketa guna menuntut pertanggungjawaban ganti rugi terhadap tindakan *phising* yang diduga akibat kelalaian pihak bank, sesuai dengan Pasal 38 ayat (1) jo. Pasal 39 ayat (1) bahwa setiap orang yang dirugikan terhadap pemanfaatan penyelenggaraan sistem elektroik dapat menajatuhi gugatan perdata kepada pihak yang Sistem Elektroik diselenggarakannya dan/atau Teknologi Informasi diingunakannya yang mecipptakakan kerugian, sebagaimana ketentuan yang tercantum peraturan perundang - undangan. Hal ini sebagaimana juga terjadi pada Putusan Pengadilan Negeri Makasar Nomor 248/Pdt.G./2023/PN Mks, yang dimana korban selaku nasabah bank yang mengalami kerugian akibat tindakan *phising* mengajukan gugatan perdata berupa gugatan ganti rugi kepada Bank Sulseber untuk menuntut pertanggungjawaban atas kehilangan uang yang dialami dari tindak kejahatan itu.²⁴ Selain itu, upaya penyelesaiannya melalui gugatan perdata ini juga seperti terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (untuk selanjutnya disebut dengan BRI) yang memberikan hak kepada nasabah untuk melakukan penyelesaian ke pengadilan dengan dasar gugatan bahwa pihak BRI merupakan pihak yang mengakibatkan kerugian yang diderita oleh nasabah akibat tindakan *phising* ketika memanfaatkan fasilitas perbankan digital.²⁵

4. Kesimpulan

Batas pertanggungjawaban bank pasca adanya tindakan *phising* yang menimbulkan kerugian bagi nasabah ialah terbatas apabila kerugian itu disebabkan oleh kelalaian pihak bank. Adapun bentuk kelalaian itu ialah dengan tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya. Meskipun dalam peraturan perundang - undangan tidak mengatur demikian, tetapi hal tersebut dipertegas dengan adanya Pengadilan Negeri Makasar Nomor 248/Pdt.G./2023/PN Mks yang menjatuhkan hukuman kepada pihak bank karena tidak dengan segera

²³ *ibid*, hal. 296.

²⁴ detikSulsel, Tim, *ibid*.

²⁵ Putri, Ramadhanti Achlina Tri, dan Heru Sugiyono, *op.cit*, hal. 688.

menindaklanjuti pengaduan yang dilakukan oleh bank untuk segera melakukan pembekuan setelah rekeningnya diretas oleh aktivitas *phising*. Hal demikian juga terjadi pada Putusan 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM yang menghapuskan pertanggungjawaban bank atas kerugian dari tindakan *phising*, sesuai dengan pertimbangan hukum hakim ialah dengan tanggap untuk melaksanakan pengaduan dari nasabah miliknya. Guna meminta pertanggungjawaban pihak bank dari kerugian *phising* yang dialami, pihak nasabah dapat melakukan upaya penyelesaiannya melalui penyelesaian secara dua pihak dengan pihak bank. Jika atas hal itu tidak terjadi pernyataan sepakat, maka nasabah dapat melanjutkan dengan cara menyelesaikan di luar pengadilan atau melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan secara perdata.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Chairunnisa, Salsabila, Tarsisius Murwadji, dan Nun Harrieti. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Kejahatan Phising dan Hacking Pada Layanan Bank Digital Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia." *Hakim* 2, no. 1 (2023): 01-16.
- Fahrial. "Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional" *Ensiklopedia of Journal* 1, no. 2 (2018): 182.
- Fatwa, Nur. "Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank Di Indonesia." *AkMen Jurnal Ilmiah* 14, no. 4 (30 Desember 2017): 632.
- Hakim, Lukmanul. "Pertanggungjawaban Lembaga Perbankan Terhadap Pencurian Data Nasabah." *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* 10, no. 1 (30 November 2018): 2.
- Hayati, Malahayati, dan Darul Fata. "Analisis Keamanan Informasi Pengguna Media Sosial Menggunakan Setoolkit Melalui Teknik Phising." *Djtechmo Jurnal Teknologi Informasi* 2, no. 1 (1 Juli 2021): 24.
- Julianti, Lis, dan Anak Agung Putu Wiwik Sugiantari. "Tanggung Jawab Hukum Pihak Perbankan Dalam Pencurian Data Pribadi Nasabah Dengan Teknik 'Phising' Pada Transaksi Perbankan." *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar* 1, no. 1 (2021): 96-105.
- Nugraha, Ferry Satya, Budiharto, dan Rinitami Njatrijani. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 7.
- Linggadjaya, Restiana Ie Tjoe, Bontor Sitio, dan Patar Situmorang. "Transformasi Digital Pt Bank Jago Tbk Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digital." *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business* 3, no. 1 (25 Februari 2022): 12.
- Pradipta, Yosua Gabriel, and Dona Budi Kharisma. "Proses Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)." *Jurnal Pasca Sarjana Hukum* 7, no. 2 (Desember 2019): 295-296.
- Putra Y, Vikran Fasyadhiyaksa. "Modus Operandi Tindak Pidana Phising Menurut UU ITE." *Jurist-Diction* 4, no. 6 (5 November 2021): 2533-2544.
- Putri, Ramadhanti Achlina Tri, dan Heru Sugiyono. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Tindakan Phising Dalam Sistem Penggunaan E-Banking (Studi: Kasus Phising Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk)." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (Desember 2023): 686-688.

Siallagan, Haposan. "Penerapan Prinsip Negara Hukum di Indonesia." *Sosiohumaniora* 18, no. 2 (26 Oktober 2016): 13.

Yustitiana, Rhesita. "Pelaksanaan Pengaturan Hukum Tindak Kejahatan 'Fraud Phising' Transaksi Elektronik Sebagai Bagian Dari Upaya Penegakan Hukum di Indonesia Dikaitkan Dengan Teori Efektivitas Hukum [Implementation of the Criminal Act of Fraud Phising of Electronic Transaction as Part of the Law Enforcement Effort in Indonesia in Regard to the Effectiveness of Law Theory]." *Jurnal Hukum Visio Justisia* 1, no. 1 (31 Juli 2021): 109.

Peraturan Perundang – Undangan

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang – Undang Hukum Pidana

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang – Undaang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

Peratura Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuaangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.2 /SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Putusan

Putusan Mahkamah Agung Nomor 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

Putusan Pengadilan Negeri Jember Nomor 650/Pid.Sus/2019/PN.Jmr

Putusan Pengadilan Negeri Makasar Nomor 248/Pdt.G./2023/PN Mks

Website

detikSulsel, Tim. "Sanksi Untuk Bank Sulselbar Dan Eks Pegawai Buntut Dana Nasabah Raib Rp 10 M." detiksulsel, 23 Desember 2023. <https://www.detik.com/sulsel/hukum-dan-kriminal/d-7104917/sanksi-untuk-bank-sulselbar-dan-eks-pegawai-buntut-dana-nasabah-raib-rp-10-m>. Diakses Tanggal 20 Januari 2024.

Ibrahim, Muhamad. "Bank Harus Waspada! Tiap Pekan Ada 1.924 Serangan Siber." Infobanknews, 23 Februari 2023. <https://infobanknews.com/bank-harus-waspada-tiap-pekan-ada-1-924-serangan-siber/amp/>. Diakses Tanggal 18 Januari 2023.

Noviansah, Wildan. "Link Phising Untuk Bobol Rekening Bank Dijual Tersangka AV Mulai Rp 100 Ribu." *detiknews*, 9 Januari 2023. <https://news.detik.com/berita/d-6907224/link-phising-untuk-bobol-rekening-bank-dijual-tersangka-av-mulai-rp-100-ribu>. Diakses Tanggal 17 Januari 2024.

Suadnyana, I Wayan Sui. "Anggota DPRD Klungkung Diduga Kena Phising Gegeera Klik Link di Facebook." *detikbali*, 2 Februari 2023. <https://www.detik.com/bali/hukum-dan-kriminal/d-6548064/anggota-dprd-klungkung-diduga-kena-phising-gegeera-klik-link-di-facebook>. Diakses Tanggal 17 Januari 2024.