

# Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Nasabah Pengguna Mobile Banking atas Risiko Kehilangan Dana

<sup>1</sup>Chindy Ardelia Gunawan, <sup>2</sup>Hasdiana Juwita Bintang, <sup>3</sup>Siti Nurhayati

<sup>1,2,3</sup>Universitas Pembangunan Panca Budi, Kota Medan, Indonesia

<sup>1</sup>[cindy.04ardelia@gmail.com](mailto:cindy.04ardelia@gmail.com), <sup>2</sup>[hasdiana.juwita@gmail.com](mailto:hasdiana.juwita@gmail.com),

<sup>3</sup>[sitinurhayati@dosen.pancabudi.ac.id](mailto:sitinurhayati@dosen.pancabudi.ac.id)

## Article History

Submission : 27-01-2026

Received : 18-03-2026

Revised : 25-04-2026

Accepted : 25-04-2026

## Abstract

*This study aims to analyze the legal protection available to mobile banking users in Indonesia and review judicial reasoning regarding liability allocation, particularly in relation to Medan District Court Decision No. 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn. Using a normative juridical method with a statutory and case-based approach, this study examines the Consumer Protection Law, Banking Law, and the Electronic Information and Transactions Law. The results indicate that legal protection for consumers is classified into preventive and repressive measures. Preventive protection is provided through security obligations imposed on banks, while repressive protection is implemented through dispute resolution mechanisms. However, their implementation remains limited due to an imbalance of proof and unclear standards of responsibility. This study concludes that stricter regulatory reforms and clearer principles of responsibility are needed to strengthen consumer protection in mobile banking transactions.*

**Keywords:** Banking law, Consumer protection, Mobile banking security

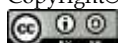
## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang tersedia bagi pengguna mobile banking di Indonesia dan meninjau kembali penalaran yudisial mengenai alokasi liabilitas, khususnya dalam kaitannya dengan Putusan Pengadilan Negeri Medan No. 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn. Dengan menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang dan kasus, penelitian ini mengkaji Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Hukum Perbankan, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diklasifikasikan menjadi tindakan pencegahan dan represif. Perlindungan preventif diberikan melalui kewajiban keamanan yang dibebankan pada bank, sedangkan perlindungan represif diterapkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa. Namun demikian, implementasinya tetap terbatas karena ketidakseimbangan pembuktian dan standar tanggung jawab yang tidak jelas. Studi ini menyimpulkan bahwa reformasi peraturan yang lebih ketat dan prinsip tanggung jawab yang lebih jelas diperlukan untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi mobile banking.

**Kata kunci:** Hukum perbankan, Keamanan mobile banking, Perlindungan konsumen

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan ke ranah elektronik, termasuk penggunaan *mobile banking* yang kini menjadi fasilitas utama transaksi keuangan masyarakat. Layanan ini memungkinkan nasabah mengakses transfer,



pembayaran, dan transaksi finansial lain hanya melalui telepon pintar, tanpa harus datang ke kantor cabang. Kemudahan tersebut meningkatkan efisiensi dan turut mendukung inklusi keuangan nasional.

Namun, kemajuan ini membawa risiko baru berupa meningkatnya kejahatan di sektor perbankan. Kejahatan yang kerap terjadi meliputi *phishing*, *social engineering*, pembobolan akun, hingga penyalahgunaan OTP dan PIN. Modus tersebut bertujuan memperoleh akses ilegal terhadap rekening nasabah untuk memindahkan dana secara sepihak. Kerugian yang muncul tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga mengikis kepercayaan publik terhadap keamanan layanan perbankan digital.

Dalam praktik, ketika terjadi pembobolan rekening via *mobile banking*, bank cenderung menyatakan bahwa keamanan data merupakan tanggung jawab pribadi nasabah. Sebaliknya, banyak kasus menunjukkan adanya celah sistem, lemahnya deteksi transaksi mencurigakan, dan kurangnya edukasi keamanan kepada pengguna. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum mengenai siapa yang bertanggung jawab ketika terjadi kerugian. Secara normatif, perlindungan nasabah diatur dalam UU No. 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, dan UU No. 19 Tahun 2016 tentang ITE. Meski demikian, regulasi tersebut bersifat umum dan belum secara khusus mengatur mekanisme ganti rugi ataupun standar pembuktian digital dalam kasus fraud *mobile banking*.

Salah satu putusan penting yang menyoroti isu ini adalah Putusan PN Medan No. 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, yang menilai hubungan tanggung jawab antara bank dan nasabah dalam kasus kehilangan dana. Putusan ini menjadi relevan untuk dikaji guna melihat sejauh mana perlindungan hukum bagi nasabah telah diterapkan. Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah mobile banking, dan
2. Menelaah pertimbangan hakim dalam menentukan tanggung jawab bank terhadap kehilangan dana nasabah.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang bertitik tolak dari norma-norma tertulis dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis asas, kaidah, dan doktrin hukum terkait perlindungan nasabah pengguna mobile banking atas risiko kehilangan dana. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, dengan menelaah secara sistematis dan faktual ketentuan hukum yang berlaku serta penerapannya pada Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn.

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah berbagai regulasi seperti UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016 tentang ITE, PBI No. 19/12/PBI/2017, serta POJK No. 12/POJK.03/2018. Pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis Putusan PN Medan No. 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk menelaah teori dan doktrin hukum terkait perlindungan konsumen perbankan digital.

### a. Jenis dan Sumber Data

1. Primer, meliputi peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan yang relevan.



2. Sekunder, berupa literatur, buku teks, jurnal hukum, dan penelitian terdahulu yang membahas perlindungan konsumen dan kejahatan dalam perbankan.
3. Tersier, seperti kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber daring terpercaya yang menjelaskan istilah hukum dan konsep perbankan.

#### **b. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan. Bahan hukum primer diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, sedangkan bahan hukum sekunder dan tersier berasal dari sumber akademik dan literatur pendukung.

#### **c. Teknik Analisis Data**

Data dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan menguraikan bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian menginterpretasikannya berdasarkan norma hukum, teori, dan doktrin yang relevan. Analisis dilakukan dengan mengaitkan peraturan yang berlaku dengan Putusan PN Medan No. 16/Pdt.Sus- BPSK/2025/PN Mdn, sehingga menghasilkan kesimpulan yang logis dan mampu menjawab rumusan masalah secara komprehensif.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **a. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking***

Perkembangan teknologi digital telah mendorong sistem perbankan di Indonesia untuk bertransformasi menuju layanan berbasis elektronik, salah satunya melalui *mobile banking*. Layanan ini memberikan kemudahan dan efisiensi tinggi bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, tetapi di sisi lain juga menghadirkan potensi risiko baru yang dapat menyebabkan kerugian finansial. Oleh karena itu, keberadaan perlindungan hukum terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting untuk menjamin rasa aman, kepastian hukum, dan keadilan dalam setiap aktivitas perbankan digital. Secara normatif, perlindungan hukum terhadap nasabah *mobile banking* diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Di antaranya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang mewajibkan bank menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa; serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang menegaskan perlindungan terhadap transaksi elektronik dan data pribadi.<sup>8</sup>

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hasdiana Juwita Bintang, perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau kerugian sebelum sengketa terjadi. Dalam konteks *mobile banking*, hal ini dapat diwujudkan melalui kewajiban bank untuk menerapkan sistem keamanan berlapis, seperti *two-factor authentication*, sistem deteksi transaksi mencurigakan, serta edukasi keamanan digital kepada nasabah. <sup>9</sup>Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) juga berperan dalam melakukan pengawasan dan menetapkan kebijakan yang menjamin keamanan transaksi keuangan elektronik. Sementara itu, perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau kerugian untuk memulihkan hak-hak nasabah yang dirugikan. Bentuk perlindungan ini dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik secara non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan mediasi OJK, maupun secara litigasi di pengadilan. Dalam hal ini, nasabah berhak menuntut ganti rugi apabila terbukti mengalami kerugian akibat kelalaian bank dalam menjaga keamanan sistemnya.



Namun demikian, meskipun regulasi perlindungan hukum telah tersedia, dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan. Salah satunya adalah rendahnya kesadaran hukum dan literasi digital nasabah, serta kendala pembuktian dalam transaksi elektronik yang sering kali mempersulit nasabah untuk membuktikan adanya kelalaian dari pihak bank. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *mobile banking* masih belum berjalan optimal dan memerlukan penguatan baik dari sisi regulasi maupun penegakan hukumnya. Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna mobile banking di Indonesia pada dasarnya sudah diakomodasi secara komprehensif dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Namun, efektivitas penerapannya masih bergantung pada sejauh mana bank menjalankan tanggung jawabnya dalam menjamin keamanan sistem, serta sejauh mana pemerintah dan lembaga pengawas mampu menegakkan regulasi tersebut secara konsisten dan adil.

Selain itu, perkembangan regulasi terbaru menunjukkan bahwa pemerintah semakin memperhatikan perlindungan hukum di sektor keuangan digital. Salah satu regulasi penting adalah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang menjadi landasan hukum utama dalam mengatur hak dan kewajiban antara pemilik data pribadi dengan pengendali data, termasuk bank sebagai penyedia layanan perbankan digital. UU PDP menegaskan bahwa setiap pengendali data wajib memastikan keamanan data pribadi melalui langkah teknis dan administratif yang sesuai standar terbaru, termasuk mencegah terjadinya akses ilegal, kebocoran data, atau penyalahgunaan identitas digital.<sup>0</sup> Ketentuan ini memperluas cakupan perlindungan hukum preventif yang sebelumnya hanya bertumpu pada UU ITE dan peraturan sektoral lainnya.

Tidak hanya itu, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga memperkuat kewajiban bank untuk menyediakan layanan yang aman, transparan, dan bertanggung jawab. Regulasi ini mewajibkan bank menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang cepat, efektif, serta mewajibkan adanya fraud detection system dan mitigasi risiko secara berkala.<sup>11</sup> Dengan adanya sistem ini, bank harus dapat mendeteksi pola transaksi tidak wajar, aktivitas login dari perangkat baru, hingga transaksi besar yang tidak sesuai dengan profil nasabah. Apabila bank gagal menjalankan mekanisme pengawasan tersebut, maka bank dapat dinilai telah lalai dalam menjalankan kewajiban hukum untuk melindungi nasabah.

Sejalan dengan itu, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 mewajibkan seluruh institusi keuangan untuk menerapkan standar keamanan teknologi informasi yang mencakup penggunaan enkripsi data, autentikasi berlapis, pemantauan transaksi secara real time, serta audit keamanan digital secara berkala.<sup>12</sup> Peraturan ini juga mengatur kewajiban bank untuk melakukan edukasi kepada nasabah terhadap risiko penipuan digital dan langkah-langkah pencegahannya. Dengan demikian, perlindungan hukum preventif tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga edukatif agar nasabah mampu mengidentifikasi potensi ancaman di dunia digital. Meskipun regulasi dan mekanisme pengawasan telah disusun dengan cukup lengkap, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara aturan dan implementasi. Banyak nasabah yang mengalami kerugian akibat kejahatan digital menyatakan bahwa bank tidak memberikan respons cepat, proses investigasi terlalu lama, dan sering kali beban pembuktian justru diarahkan kepada nasabah. Hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan dalam hukum perlindungan konsumen yang seharusnya memberikan perlindungan lebih besar kepada pihak yang posisinya lemah.

Selain itu, fakta bahwa pelaku kejahatan dapat dengan mudah mengakses akun nasabah melalui teknik phishing atau *social engineering* menunjukkan bahwa sistem keamanan bank masih memiliki celah. Bank seharusnya dapat mendeteksi aktivitas tidak



wajar seperti login dari lokasi baru, perangkat yang tidak dikenal, atau transaksi bernilai besar yang tidak sesuai pola transaksi nasabah. Banyak negara maju seperti Inggris, Singapura, dan Australia bahkan telah menerapkan konsep *shared liability*, yaitu pembagian tanggung jawab antara bank dan nasabah ketika terjadi insiden kejahatan digital, terutama apabila terdapat kelalaian sistem. Konsep ini dapat menjadi rujukan dalam meningkatkan standar perlindungan nasabah mobile banking di Indonesia.

Di sisi lain, penguatan perlindungan hukum juga harus dibarengi dengan peningkatan literasi digital masyarakat. Rendahnya pemahaman nasabah terhadap modus kejahatan yang terus berkembang membuat nasabah sangat rentan menjadi korban. Oleh karena itu, bank wajib melakukan kampanye rutin mengenai keamanan digital, memberikan peringatan aktif saat ada aktivitas mencurigakan, dan menyediakan fitur verifikasi tambahan untuk transaksi berisiko tinggi. Langkah ini sesuai dengan prinsip prudential banking yang menuntut bank selalu bertindak hati-hati dalam mengelola dan mengamankan aset nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah *mobile banking* telah memiliki dasar hukum yang kuat, namun implementasi nyata di lapangan masih perlu ditingkatkan. Selain memperkuat regulasi, diperlukan peningkatan pengawasan, transparansi respon bank, serta pembaruan sistem keamanan secara berkelanjutan agar keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan maksimal bagi nasabah dapat terwujud.

#### **b. Analisis Putusan PN Medan No. 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn**

Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn merupakan salah satu contoh konkret sengketa antara nasabah dengan bank akibat kejahatan phishing melalui aplikasi BRImo. Dalam perkara tersebut, hakim menyatakan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak bertanggung jawab atas hilangnya dana nasabah sebesar Rp150.000.000 karena transaksi dilakukan menggunakan user ID, password, dan PIN yang benar sehingga dianggap sah secara sistem. Hakim juga menilai bahwa kerugian timbul akibat kelalaian nasabah sendiri yang mengklik tautan palsu dan menginstal aplikasi tidak resmi. Namun, apabila ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, seharusnya bank tetap memiliki tanggung jawab hukum dan sosial atas kerugian yang dialami nasabah. Berdasarkan Pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Artinya, bank sebagai pelaku usaha berkewajiban menjamin keamanan sistem digitalnya agar tidak mudah dimanfaatkan pihak lain untuk melakukan kejahatan.<sup>13</sup>

Selain itu, Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Ketentuan ini tidak bergantung pada unsur kesalahan, melainkan pada timbulnya kerugian akibat aktivitas usaha. Dengan demikian, konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dapat diterapkan kepada pelaku usaha perbankan, mengingat posisi bank sebagai lembaga yang memegang kepercayaan publik (*fiduciary institution*).<sup>14</sup> Dalam kasus ini, bank seharusnya dapat mengambil langkah proaktif untuk meminimalisir kerugian, seperti membekukan rekening penerima dana (atas nama Muhammad Nabil) yang juga merupakan nasabah BRI. Kegagalan melakukan tindakan cepat dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian dalam memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a dan b Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, yang mewajibkan penyelenggara layanan digital menjaga kerahasiaan dan keamanan data transaksi.



Oleh karena itu, meskipun pengadilan menyatakan bank tidak bersalah, secara yuridis tanggung jawab perlindungan konsumen tetap melekat pada bank. Prinsip *pacta sunt servanda* dan asas keadilan berimbang menuntut agar lembaga perbankan menempatkan kepentingan dan keselamatan nasabah di atas kepentingan komersial. Bank seharusnya turut memikul tanggung jawab, setidaknya secara proporsional, atas kerugian yang dialami nasabah akibat kejahatan mobile banking.

Putusan Pengadilan Negeri Medan yang menolak tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah perlu dikritisi karena tidak mempertimbangkan secara menyeluruh karakteristik layanan mobile banking dan risiko kejahatan digital yang semakin kompleks. Pertimbangan hakim yang hanya mendasarkan pada fakta bahwa transaksi dilakukan menggunakan user ID dan PIN yang benar tidak cukup memadai untuk menyimpulkan bahwa bank telah menjalankan kewajiban perlindungan terhadap nasabah. Dalam transaksi digital, penggunaan user ID dan PIN bukan satu-satunya indikator validitas transaksi, karena pelaku kejahatan saat ini sudah dapat mengambil alih kredensial nasabah melalui teknik phishing dan remote access trojan. Selain itu, majelis hakim tidak mempertimbangkan perkembangan modus kejahatan digital yang sering kali sulit dideteksi oleh pengguna awam. Kejahatan perbankan digital modern tidak lagi memerlukan interaksi langsung antara pelaku dan korban, melainkan memanfaatkan kerentanan psikologis dan teknologi untuk mendapatkan akses ke akun korban. Dalam kasus ini, tindakan nasabah yang mengunduh aplikasi palsu bukan semata-mata "kelalaian", tetapi merupakan bagian dari pola kejahatan terencana yang memanfaatkan rekayasa sosial (*social engineering*) yang bahkan kerap menipu pengguna berpendidikan sekalipun. Oleh karena itu, menjadi tidak adil apabila tanggung jawab seluruhnya dibebankan kepada nasabah.

Dari sudut pandang regulasi, terdapat sejumlah kewajiban bank yang seharusnya dijadikan dasar pertimbangan oleh hakim. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk melakukan pengawasan transaksi, menyediakan edukasi digital, serta menerapkan sistem deteksi transaksi mencurigakan secara berkala. Pada praktiknya, transaksi bernilai Rp150.000.000 yang dilakukan secara tiba-tiba, dari perangkat baru, dan dengan pola yang tidak sesuai kebiasaan nasabah seharusnya memicu alert system atau verifikasi tambahan (misalnya konfirmasi melalui telepon). Selain itu, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 menetapkan bahwa bank wajib menjaga keamanan kanal elektronik dan menjamin mekanisme penanganan pengaduan dilakukan secara cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam kasus ini, lambatnya tindakan pembekuan rekening penerima (atas nama Muhammad Nabil) merupakan indikasi bahwa standar perlindungan konsumen belum dijalankan dengan maksimal. Padahal, pembekuan rekening merupakan langkah mitigasi penting untuk mencegah aliran dana keluar lebih jauh.

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga celah besar yang menunjukkan bahwa perbankan masih memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab, yaitu:

1. Kegagalan mendeteksi aktivitas login mencurigakan  
Pelaku melakukan akses dari perangkat yang berbeda, namun sistem tidak meminta verifikasi tambahan. Padahal teknologi *device binding* dan *geolocation verification* sudah umum digunakan sebagai standar industri perbankan internasional.
2. Ketiadaan verifikasi transaksi bernilai besar  
Transaksi Rp150 juta tidak dilakukan secara bertahap, tetapi langsung dalam jumlah besar dan dalam waktu singkat. Dalam praktik internasional, transaksi seperti ini biasanya masuk kategori high-risk transfer yang memerlukan konfirmasi manual atau



3D *secure verification*.

### 3. Respons bank yang lambat dalam penanganan pengaduan

Setelah nasabah melapor, bank tidak segera melakukan blokir terhadap rekening penerima. Hal ini menjadi masalah serius karena aliran dana dapat bergerak sangat cepat dalam sistem perbankan digital. Kewajiban merespons cepat telah diatur secara eksplisit dalam POJK 6/2022 dan PBI 22/2020, sehingga kegagalan ini dapat dikategorikan sebagai kelalaian operasional.

Selain aspek regulatif, hakim juga tidak mempertimbangkan kedudukan bank sebagai lembaga yang menerapkan prinsip prudential banking. Prinsip ini mewajibkan bank bertindak ekstra hati-hati dalam menjaga dana masyarakat, termasuk dalam konteks transaksi digital. Ketika bank tidak dapat mendeteksi anomali transaksi yang jelas berbeda dengan pola transaksi nasabah, maka dapat dikatakan bahwa bank belum menjalankan prinsip kehati-hatian tersebut. Pengabaian prinsip ini oleh hakim menyebabkan putusan menjadi tidak sejalan dengan filosofi perlindungan konsumen di sektor keuangan.

Tidak hanya itu, standar keamanan global seperti ISO/IEC 27001, Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) guidelines, serta ketentuan fraud risk management internasional telah menekankan pentingnya continuous monitoring, analisis perilaku pengguna, dan mekanisme pendeteksian transaksi mencurigakan berbasis AI.<sup>17</sup> Bank-bank besar di berbagai negara bahkan menerapkan sistem yang secara otomatis mengunci akun apabila terdeteksi aktivitas tidak wajar. Ketika sistem perbankan nasional belum menerapkan hal serupa secara optimal, maka wajar apabila bank tetap dimintai pertanggungjawaban atas kegagalan perlindungan keamanan.

Dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut, jelas bahwa putusan pengadilan yang menempatkan kesalahan sepenuhnya pada nasabah tidak mencerminkan semangat perlindungan konsumen perbankan digital. Hakim seharusnya menilai secara lebih objektif kewajiban bank dalam mencegah, mendeteksi, dan merespons kejahatan digital. Dalam situasi seperti ini, bank tetap memiliki peran tanggung jawab, terutama dari aspek kegagalan mendeteksi transaksi abnormal dan lambatnya tindakan mitigasi. Pada akhirnya, putusan ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Nasabah akan merasa bahwa mereka tidak mendapatkan perlindungan maksimal dari bank maupun sistem hukum. Oleh karena itu, putusan seperti ini seharusnya menjadi evaluasi bagi regulator, bank, dan lembaga peradilan untuk memperbaiki standar pengawasan, pengamanan, serta penanganan sengketa konsumen agar tercipta keadilan dan rasa aman bagi seluruh pengguna mobile banking.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *mobile banking* di Indonesia telah diatur secara komprehensif dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu, Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 turut mempertegas kewajiban bank dalam menjaga keamanan sistem serta melindungi data dan transaksi nasabah. Bentuk perlindungan hukum tersebut terbagi menjadi dua, yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian melalui penerapan sistem keamanan digital yang ketat dan edukasi kepada nasabah, sedangkan perlindungan



represif diberikan setelah terjadi kerugian melalui mekanisme penyelesaian sengketa baik secara non-litigasi di BPSK dan OJK maupun secara litigasi di pengadilan.

Dalam Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, hakim menyatakan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak bertanggung jawab atas kehilangan dana nasabah karena transaksi dilakukan menggunakan data autentik yang sah secara sistem. Namun, apabila ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, seharusnya bank tetap memikul tanggung jawab hukum dan sosial atas kerugian yang dialami nasabah. Berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan jaminan keamanan dan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan, tanpa harus dibuktikan unsur kesalahannya. Oleh karena itu, konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dapat diterapkan pada lembaga perbankan mengingat posisinya sebagai lembaga kepercayaan publik.

Secara keseluruhan, sistem perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna mobile *banking* di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat, tetapi efektivitas penerapannya masih perlu diperkuat melalui peningkatan keamanan, pengawasan lembaga keuangan, serta kesadaran hukum masyarakat. Bank sebagai pelaku usaha di sektor keuangan seharusnya menempatkan prinsip kehati-hatian, keadilan, dan tanggung jawab sosial sebagai landasan utama dalam memberikan layanan digital agar mampu menciptakan sistem keuangan yang aman, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh nasabah.

## Daftar Pustaka

- Abdulkadir Muhammad. (2019). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti,
- Ahmad M. Ramli. (2019). *Hukum Internet dan Telekomunikasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Az. Nasution. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bank Indonesia, Laporan Perekonomian Indonesia 2021, diakses melalui <https://www.bi.go.id> pada 3 September 2025.
- Bank Indonesia. (2017). Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.
- Bank Indonesia. (2020). Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen.
- Barda Nawawi Arief. (2020). *Tindak Pidana Mayantara (Cybercrime): Urgensi Pengaturan dan Permasalahan Yuridisnya*. Semarang: Pustaka Magister.
- David Wall. (2007). *Cybercrime: The Transformation of Crime in the Information Age*. London: Polity Press.
- Hasdiana Juwita Bintang. (2022). *Ketidaksesuaian Barang yang Dibeli Melalui E-Commerce Ditinjau dari Aspek Perlindungan Konsumen*. *Arbitrase: Journal of Economics and Accounting*, 3(1), 50-56.
- Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182.
- Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Indonesia. (2008/2016). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
- Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Jimly Asshiddiqie. (2017). *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.



- John Rawls. (1999). *A Theory of Justice*. Cambridge: Harvard University Press, (edisi revisi).  
*Jurnal Hukum dan Masyarakat Panca Budi*, 4(2), 92-106.  
*Jurnal Rechtsvinding*, 12(2), 211-225.
- Lawrence M. Friedman. (2018). *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*. Bandung: Nusa Media.
- Lestari, R., & Sihombing, J. (2022). Efektivitas regulasi OJK dalam perlindungan konsumen jasa keuangan. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 19(4), 201-215.
- Lubis, Z. (2022). Perlindungan nasabah dalam transaksi elektronik di era digitalisasi perbankan. *Jurnal Hukum Panca Budi*, 8(2), 55-70.
- MUNAWAN, S., HASDIANA, J. B., & MOCHAMMAD, E. R. (2024). GRAND SULTHAN AS THE BASIS FOR THE TRANSFER OF LAND RIGHTS IN TEBING TINGGI CITY. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIOLOGY*, 1(3), 232-242.
- Nasution, I. P. (2021). Perlindungan konsumen jasa keuangan digital di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Panca Budi*, 6(1), 33-47.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Peraturan OJK Nomor 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Pane, R. (2022). Efektivitas peraturan OJK dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah. *Jurnal Legislasi Panca Budi*, 7(3), 88-101.
- Peter Mahmud Marzuki. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana
- Philipus M. Hadjon. (2007). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- R. Subekti. (2018). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Ritonga, H. M., Ginting, D. N. B., & Pandiangan, A. K. (2023). Tanggung jawab perbankan terhadap pembobolan M-Banking nasabah akibat kejahatan sniffing. *Jurnal Profile Hukum*, 5(2), 134-147.
- Satjipto Rahardjo. (2018). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti,
- Sembiring, A. (2023). Pertanggungjawaban perbankan terhadap kerugian nasabah akibat *cybercrime*.
- Siregar, Y. (2025). Analisis yuridis tanggung jawab bank atas fraud mobile banking serta upaya penegakan hukumnya. *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), 77-91.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2019). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soerjono Soekanto. (2019). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press,
- Sofyan, A. (2023). Tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah dalam transaksi perbankan digital.
- Sudikno Mertokusumo. (2016). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty,
- Wakhyuni, E., Nurhayati, S., Rafianti, F., & Tarigan, K. (2025). Authentic Leadership and Fun Workplace Influence on Tourism Performance: The Mediating Role of Employee Engagement.
- Yahya Harahap. (2017). *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Yulianti, R. (2021). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di era digital. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(3), 322-340.

