

KETIDAKPASTIAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK BRI YANG TERKENA PENIPUAN MELALUI MOBILE BANKING

M. Zaki Rizaldi¹, Rogie Garcia Junior², Khaila Humaira Ridwan³, Farahdinny
Siswajanthi⁴

mzakirizaldi73@gmail.com¹, rogiegarciajunior@gmail.com², khailahumaira24@gmail.com³,
farahdinny@unpak.ac.id⁴

Universitas Pakuan

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan dari suatu negara yang bertujuan dan diberi kewenangan untuk menghimpun, mengelola serta mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan atau dalam arti lainnya bank sebagai penggerak perekonomian dalam suatu negara. Dahulu nasabah hanya mendapatkan pelayanan atau akses bank dengan datang pada kantor bank atau offline namun seiring dengan perkembangan zaman dan diiringi oleh perkembangan teknologi yang semakin berkembang setiap tahunnya membuat nasabah bank dapat mendapatkan akses pelayanan dengan genggam handphone dimana nasabah dapat melakukan pengecekan nominal dana nasabah, melakukan transaksi dan lain sebagainya, namun dibalik manfaat yang diberikan oleh perkembangan teknologi juga terdapat berbagai ancaman yang harus diwaspadai oleh nasabah yaitu penipuan dan pencurian dana, melihat dari berbagai data dikatakan bahwa meningkatnya angka pencurian dana serta penipuan pada beberapa tahun belakangan ini, oleh karena itu dalam jurnal ini akan dibahas mengenai; peran bank dalam melindungi nasabah terkait penipuan serta pasal-pasal yang mengatur mengenai hal tersebut seperti contohnya, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. **Kata kunci :** Bank, Nasabah Bank, Undang-Undang, Penipuan.

ABSTRACT

Banks are financial institutions of a country that aim and are authorized to collect, manage and regulate everything related to finance or in another sense banks as economic drivers in a country. In the past, customers only got bank services or access by coming to the bank office or offline, but along with the times and accompanied by technological developments that are growing every year, bank customers can get access to services with mobile phones where customers can check the nominal customer funds, make transactions and so on, but behind the benefits provided by technological developments there are also various threats that customers must be aware of, namely fraud and theft of funds, seeing from various data it is said that the increasing number of theft of funds and fraud in recent years, therefore in this journal will be discussed about; the role of banks in protecting customers related to fraud as well as articles governing this matter such as, for example, Law number 8 of 1999 concerning consumer protection and Law number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions.

Keywords: Bank, Bank Customer, Law, Fraud.

PENDAHULUAN

Bank adalah sebuah pilar fundamental dalam sistem keuangan yang bersifat global yang memainkan peran vital dalam melayani berbagai pelayanan keuangan kepada masyarakat umum maupun pemerintahan. Seiring dengan perkembangan zaman pula, dari masa kuno hingga era modern, bank telah menjadi elemen penting di dalam perkembangan ekonomi, perdagangan, serta investasi. Di dalam menyediakan berbagai layanan keuangan, bank memfasilitasi aliran dana. Dengan membantu mengelola keuangan individu dan perusahaan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi di dunia. Selain itu, fungsi bank adalah sebagai media yang menyediakan layanan penyimpanan dan pinjaman hingga menjadi

pusat inovasi keuangan. Tidak hanya menawarkan rekening tabungan dan pinjaman, bank konvensional juga menyediakan layanan seperti asuransi, kartu kredit, dan investasi keuangan lainnya.

Sejak zaman dahulu bank sudah hadir dalam kehidupan manusia dalam berbagai bentuk, mulai dari simpanan gandum hingga menjadi bank modern seperti yang kita kenal saat ini, dalam sistem perbankan modern, bank biasanya terbagi menjadi beberapa jenis, termasuk bank komersial, bank investasi dan bank sentral, bank komersial adalah bank yang paling umum dan menawarkan layanan kepada individu dan bisnis. Bank investasi di sisi lainnya berfokus pada penyediaan modal untuk pembangunan atau segala hal proyek-proyek besar seperti merger, akuisisi, dan penawaran saham sedangkan bank sentral adalah bank yang dibuat oleh pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengaturan kebijakan moneter dan menjaga stabilitas mata uang, seiring dengan majunya perkembangan teknologi membuat bank ikut serta mengikuti arusnya, sehingga teknologi mengubah dunia perbankan menjadi wajah baru yang serba digital.

Dengan dunia perbankan yang menjadi semakin modern membuat nasabah menjadi lebih mudah dalam mengakses pelayanan bank tanpa harus mendatangi kantor bank, nasabah hanya tinggal mengakses melalui internet dan perangkat seluler, hal ini tentunya membuka pintu inovasi bagi sektor-sektor seperti pembayaran digital, peer-to-peer lending, dan teknologi blockchain. disamping menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabah bank dalam akses pelayanan namun perkembangan teknologi juga membawa resiko baru bagi dunia perbankan, salah satunya adalah penipuan melalui perbankan. kasus kasus penipuan semacam ini tidak hanya mengancam keamanan nasabah tetapi juga menimbulkan pertanyaan mengenai hal kepastian hukum dalam menangani kasus-kasus perbankan seperti itu, pentingnya memahami bahwa kepastian hukum adalah fondasi dari sistem hukum yang adil dan efektif.

Dalam kata lain kepastian hukum sebagai landasan dasar atau landasan fundamental bagi masyarakat untuk beraktivitas, termasuk dalam konteks hubungan antar bank dan nasabahnya. namun dalam kasus penipuan ini kepastian hukum seringkali tidak terlihat. Oleh karena itu, dalam pendahuluan ini akan dijelaskan tentang tantangan yang dihadapi nasabah bank yang terkena penipuan dan upaya untuk mencapai kepastian hukum dalam penanganan kasus-kasus semacam itu. kasus-kasus dalam perbankan biasanya berbentuk penipuan namun dalam berbagai bentuk seperti pencurian identitas hingga transaksi ilegal yang dilakukan oleh pihak yang tidak sah, salah satu contoh umum adalah phishing, dimana phishing adalah suatu penipuan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi sensitif seperti kata sandi dan nomor kartu kredit melalui pesan atau situs web palsu, selain itu ada juga skimming dimana perangkat ilegal dipasangkan di mesin ATM untuk mencuri informasi yang ada pada kartu ada juga yang mencoba menghipnotis nasabah untuk melakukan transaksi sejumlah uang kepada rekening pelaku. Ketika nasabah bank menjadi korban-korban dari penipuan semacam itu, mereka sering kali merasa di oombang-ambing antara kebutuhan untuk mendapatkan keadilan dan ketidakpastian hukum yang mengelilingi kasus-kasus yang terjadi pada korban, lalu siapakah yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah, apakah dari pihak bank, pihak pemerintah, atau pihak pihak ketiga yang terlibat atau bahkan nasabah itu sendiri yang harus tanggung jawab atas kerugian yang diderita.

Dari paragraf diatas dapat dilihat bahwa dalam kasus yang merugikan nasabah tantangan utamanya adalah siapa yang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah karena sering kali nasabah merasa bahwa bank memiliki tanggung jawab yang signifikan karena gagal memberikan perlindungan yang memadai terhadap akun mereka. namun disisi lain bank mungkin mengklaim bahwa nasabah sendiri bertanggung jawab

karena kelalaian dalam menjaga informasi keuangan mereka dengan aman. permasalahan seperti ini seringkali mengarah pada proses hukum yang rumit serta bertele-tele, nasabah harus berhadapan dengan biaya hukum yang tinggi dan sering kali nasabah atau korban merasa tidak memiliki akses yang sama terhadap sumber daya hukum yang dimiliki oleh bank besar di samping kebingungan itu juga memunculkan karena kurangnya kejelasan dalam regulasi yang mengatur tanggung jawab bank dalam kasus penipuan semacam itu, merujuk pada permasalahan tersebut maka dalam jurnal ini akan berfokus pada meniti kepastian hukum Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap nasabah yang terkena penipuan melalui M Banking.

Sering kali terjadi masalah di beberapa bank di Indonesia, salah satu contohnya penipuan melalui M banking bank BRI. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank milik pemerintah Indonesia yang didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wiejaatmadja pada tanggal 16 Desember tahun 1895. Pada awalnya bank BRI dirintis pada 1894 oleh patih banyumas dengan mendirikan “De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden”. yang memiliki kegiatan hanya untuk menampung pemasukan angsuran dari para peminjam kas masjid yang dikelola oleh patih banyumas tersebut. Pendirian lembaga penjamin ini untuk membantu masyarakat agar terhindar dari rentenir dengan memberikan sebuah pinjaman dana yang memiliki bunga rendah. Setelah modal usaha terkumpul, melalui bantuan asisten residen Banyumas, E.Sieburgh, pada tanggal 16 Desember 1895 pendirian bank tersebut diresmikan, hingga saat ini tanggal tersebut merupakan tanggal dan tahun berdirinya BRI. Pada saat mulai beroperasi secara resmi, bank tersebut berganti nama menjadi “Hulp en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren”. kemudian dikenal sebagai Bank Perkreditan Rakyat yang pertama di Indonesia, oleh sebab itu bank BRI merupakan Bank Pertama dan Tertua di Indonesia

METODE

Penyusunan jurnal ini mengadopsi dengan menggunakan metode yuridis normatif, metode ini adalah suatu yang dilakukan dengan cara meneliti dengan mengkaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2020, lanskap keamanan transaksi perbankan di Indonesia menghadapi tantangan serius dengan meningkatnya jumlah laporan rekening yang terindikasi terlibat dalam penipuan online. Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), setidaknya ada 110.000 laporan rekening yang terlibat dalam kegiatan penipuan online. Bahkan, menurut Kepala Subdit Penyidikan Direktorat Jenderal Aplikasi dan Informatika (Ditjen Aptika) Kementerian Kominfo, Teguh Apriyadi, angka tersebut lebih tinggi lagi dengan adanya 192.000 laporan rekening yang terindikasi terlibat dalam kegiatan pidana sepanjang tahun tersebut. Kondisi ini tentunya menimbulkan kekhawatiran yang mendalam bagi para nasabah bank baik nasabah bank swasta maupun bank negeri, terutama pada nasabah Bank Rakyat Indonesia sebagai bank yang tertua yang tentunya memiliki jumlah nasabah bank yang banyak yang menggunakan layanan Mobile Banking. ketidakpastian hukum menjadi salah satu aspek utama yang menghantui nasabah, mengingat ketidakjelasan mengenai tanggung jawab dan perlindungan hukum bagi mereka yang menjadi korban penipuan melalui layanan perbankan digital. di Indonesia seperti yang telah dijabarkan dalam pendahuluan bahwa adanya Undang-Undang yang memberikan perlindungan dan kepastian hukum mengenai perbankan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik merupakan dua landasan hukum yang menjadi

pijakan penting dalam menangani kasus penipuan melalui layanan mobile banking (M Banking) di Indonesia, UU ini memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk nasabah bank yang menjadi korban dalam penipuan melalui M Banking. di dalam pasal 4 ayat (1) Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa dalam menggunakan barang dan/jasa yang diproduksi, diperdagangkan, dan/atau disediakan oleh produsen, pedagang dan/atau penyelenggara jasa. dalam konteks penipuan melalui M Banking, hal ini dapat berarti nasabah memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan kompensasi atas kerugian yang diderita akibat tindakan penipuan. Bank sebagai penyedia layanan M Banking juga memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan dalam transaksi elektronik kepada nasabahnya, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang tersebut. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan kerangka hukum yang lebih spesifik dalam mengatur transaksi elektronik, termasuk transaksi perbankan melalui platform M Banking. Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa setiap penyedia jasa transaksi elektronik bertanggung jawab atas keamanan transaksi elektronik yang dilakukan melalui sistemnya. Selain itu, Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juga menyatakan bahwa penyedia jasa transaksi elektronik wajib memberikan pelayanan konsumen yang memadai, termasuk dalam hal menangani keluhan dan sengketa yang timbul dari transaksi elektronik. Ini mengindikasikan bahwa bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap nasabah yang menjadi korban penipuan melalui M Banking. walaupun sudah ada berbagai dasar hukum yang mengatur mengenai kepastian hukum atau perlindungan hukum bagi nasabah namun tetap saja ada berbagai kasus yang membuat ketidakpastian suatu penyelesaian, atau merugikan untuk nasabah, seperti studi kasus yang akan dibahas pada paragraf berikut ini:

Seorang nasabah di Jember, Jawa Timur bernama Angga Wisudawan diduga menjadi korban penipuan online. Yang dimana uang senilai Rp 105 juta raib, tetapi orang yang bersangkutan itu (Angga) tidak pernah melakukan transaksi apapun itu. Ia pun sudah melaporkan kasus tersebut pada pihak BRI, OJK, BI, hingga kepolisian.

Angga menjelaskan, kasus tersebut bermula saat dirinya hendak mentransfer uang pada senin (10/10/2022). Namun mobile banking miliknya sedang mengalami gangguan, dan akhirnya aplikasi itu dibiarkan tanpa me-log out nya terlebih dahulu. Angga dihubungi temannya bahwa uang DP miliknya sudah ditransfer senilai Rp. 250.000. Angga hendak membuka aplikasi mobile banking tersebut namun tidak bisa, dan ia mendapatkan notifikasi lewat email, ternyata setelah dicek ada banyak notifikasi transaksi keluar sebanyak lima kali yang diantaranya yaitu perpindahan akun sekali, transaksi kartu atm sekali, transaksi login aplikasi dari akun lain sekali, transaksi ATM hingga transaksi qris dan e-money. Ia juga menyebutkan banyak transaksi yang mencurigkan, transaksi yang paling banyak berasal dari e-commerce senilai Rp 99juta, selain itu ada juga tarik tunai dari ATM senilai Rp 2juta, kemudian transfer atas nama Taufiq yang tidak diketahui olehnya senilai RP 2juta serta transaksi qris senilai Rp 455.000. Jadi total uang yang hilang dalam rekening Angga sebanyak Rp 105juta.

Angga telah melaporkan hal tersebut kepada pihak yang bertanggung jawab. Mohammad sukari selaku pimpinan cabang BRI Jember mengatakan, BRI sedang menyelidiki terkait pengaduan nasabah BRI dan sangat menyangkan kejadian yang mengakibatkan Angga menjadi korban penipuan online dan kejahatan rekayasa sosial. Menurut sukari, bahwa Angga telah memberikan rincian transaksi perbankannya yang berupa pin dan password yang bersifat pribadi dan juga rahasia kepada pihak yang tidak bertanggung jawab yang mengatasnamakan bank BRI, sehingga menimbulkan transaksi yang lain.

Bank hanya akan mengganti kerugian nasabah apabila terjadi kelalaian dari sistem perbankan ataupun adanya tindak pidana akibat skimming (mencuri informasi kartu kredit atau kartu debit dengan cara menyalin informasi secara ilegal)

Sukarni mengimbau nasabah BRI untuk lebih berhati-hati dan menghindari mengunduh, menginstal, atau mengakses aplikasi tidak resmi. Lebih lanjut ia menghimbau nasabah untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan perbankan dari pihak lain yang mewakili BRI dan pihak terkait. Termasuk memberikan informasi pribadi dan perbankan (nomor rekening, nomor kartu, pelanggan, kata rahasia, OTP, dll) melalui saluran, tautan, atau situs web yang sumbernya tidak dapat diverifikasi. “Kami juga menghimbau kepada masyarakat bahwa skema penipuan perumahan seperti ini bisa terjadi di bank mana pun,” jelasnya. Ia mengatakan BRI selalu menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan tidak pernah menghubungi nasabah untuk menanyakan informasi sensitif seperti username, password, stick, atau kode OTP.

Selain itu, BRI secara eksklusif menggunakan jalur resmi baik website maupun media sosial sebagai media komunikasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui halaman resmi atau akun resmi.

Kelebihan dan kekurangan penggunaan Mobile Banking

Menggunakan layanan m-banking menawarkan sejumlah keunggulan yang berarti. Pertama, akses yang mudah dan fleksibel memungkinkan kita untuk mengatur rekening bank kita kapanpun dan dimanapun, hanya dengan koneksi internet. Kita tidak terikat oleh jam kerja bank atau lokasi cabang, sehingga kita bisa melakukan transaksi kapanpun diperlukan, bahkan di malam hari atau saat liburan. Selain itu, m-banking memungkinkan pemantauan transaksi secara langsung, membantu kita mengelola pengeluaran dan mendeteksi transaksi yang mencurigakan dengan cepat. Berbagai jenis transaksi seperti transfer dana dan pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan mudah melalui m-banking, mengurangi kebutuhan akan perjalanan ke bank atau ATM dan menghemat waktu serta biaya yang terkait. Sistem keamanan yang diterapkan, seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data, memberikan perlindungan tambahan terhadap ancaman keamanan. Dengan adanya pemberitahuan dan peringatan, kita juga dapat tetap mengikuti perkembangan rekening dan tagihan yang perlu dibayar tepat waktu, membantu kita mengelola keuangan pribadi dengan lebih efisien. Oleh karena itu, penggunaan m-banking menawarkan kenyamanan, fleksibilitas, dan kendali yang lebih baik dalam mengatur keuangan pribadi.

Meskipun m-banking menawarkan berbagai keuntungan, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Pertama, fungsionalitas m-banking mungkin tidak sekomprehensif dengan layanan perbankan tradisional, seperti pembukaan rekening baru yang masih memerlukan kunjungan ke kantor cabang. Ketergantungan pada koneksi internet juga dapat menjadi kendala, terutama di daerah dengan sinyal yang lemah. Keamanan data pribadi juga menjadi perhatian utama, dengan adanya risiko peretasan dan pencurian informasi. Bagi yang tidak terbiasa dengan teknologi, penggunaan m-banking mungkin menjadi tantangan. Terdapat juga risiko gangguan sistem atau kegagalan teknis yang dapat menghambat akses dan pengelolaan rekening. Biaya tambahan mungkin juga dikenakan untuk fitur-fitur tertentu dalam m-banking. Akhirnya, beberapa individu mungkin memilih untuk tidak menggunakan m-banking karena preferensi pribadi atau ketidakcocokan dengan gaya hidup mereka. Dengan mempertimbangkan baik kelebihan maupun kekurangan, pengguna dapat membuat keputusan yang lebih cerdas dalam memanfaatkan layanan m-banking.

KESIMPULAN

Ketidakpastian hukum yang dihadapi oleh nasabah Bank BRI yang menjadi korban

penipuan melalui mobile banking menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam regulasi dan perlindungan hukum terhadap transaksi perbankan digital. Kasus-kasus seperti ini menyoroti kebutuhan akan kejelasan dan ketegasan dalam aturan hukum yang mengatur tanggung jawab bank dan nasabah dalam hal keamanan transaksi. Selain itu, peningkatan kesadaran dan edukasi bagi para nasabah tentang risiko yang terkait dengan penggunaan layanan perbankan digital juga menjadi hal yang penting. Upaya untuk meningkatkan keamanan sistem serta responsivitas pihak bank dalam menangani kasus penipuan juga perlu diperkuat. Dengan demikian, kesimpulan dari kasus ketidakpastian hukum ini menggarisbawahi pentingnya kerja sama antara regulator, lembaga perbankan, dan masyarakat dalam menciptakan lingkungan perbankan digital yang aman dan terpercaya.

Perlunya kesadaran yang lebih besar dan upaya edukasi bagi nasabah mengenai risiko yang terkait dengan penggunaan layanan perbankan digital menonjol sebagai sebuah kebutuhan penting. Mengidentifikasi dan memahami risiko - risiko ini serta tindakan pencegahan yang tepat adalah faktor utama untuk mengurangi insiden penipuan dan kerugian yang mungkin timbul akibatnya. Respon yang cepat dan efektif dari pihak bank dalam menanggapi kasus penipuan juga merupakan langkah yang krusial dalam menjamin keamanan dan kepercayaan dalam ekosistem perbankan digital.

Langkah - langkah nyata untuk meningkatkan keamanan sistem perbankan digital perlu diambil, termasuk penerapan teknologi keamanan mutakhir dan pelaksanaan audit secara berkala. Selain itu, tanggung jawab yang tanggap dari pihak bank dalam menangani kasus penipuan juga perlu ditingkatkan, termasuk memberikan kompensasi yang layak kepada para korban. Peningkatan kesadaran dan pemahaman nasabah tentang risiko - risiko tersebut serta langkah - langkah pencegahan yang dapat diambil juga harus menjadi fokus, dilakukan melalui berbagai inisiatif edukasi yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahim Amihsa, R., SAFERIAN, E., & SYAHRIR, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Payment Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(03), 10-25.
- Cahyadi, K. P., & Gorda, A. A. N. S. R. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DARI ANCAMAN KEJAHATAN PERBANKAN SKIMMING MELALUI LAYANAN ELECTRONIC BANKING (STUDI KASUS DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR WILAYAH DENPASAR). *Jurnal Analisis Hukum*, 2(2), 167-180.
- Dewi, N. M. T., Dewi, A. M. A. T., & Dewi, N. L. S. M. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Penggandaan Kartu ATM Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perbankan (Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Denpasar) Ni. *Jurnal Analisis Hukum*, 3.
- Kadari, P. N., Saharuddin, S., & Syahril, M. A. F. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan E-Banking. *Jurnal Litigasi Amsir*, 10(2), 167-179.
- Maemunah, S., & Laksmi, H. K. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM HALKEGAGALAN TRANSFER SEBAGAI PEMBAYARAN JUAL BELI. *Hukum Responsif*, 10(1).
- Sembiring, S. (2000). *Hukum Perbankan*. Mandar Maju.
- Siwi, F. (2022). Dampak Penerapan Sistem Digitalisasi terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(2), 166-171.
- Tasman, T., & Ulfanora, U. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital. *UNES Law Review*, 6(1), 1624-1635.