BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank memiliki peran yang sangat vital dalam perekonomian suatu negara. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank menghubungkan pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan mereka yang membutuhkan dana. Seiring perkembangan teknologi, sistem perbankan di Indonesia mengalami transformasi signifikan, termasuk munculnya layanan perbankan digital. Digitalisasi perbankan memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah melalui perangkat elektronik tanpa harus mengunjungi kantor bank. Hal ini menghadirkan efisiensi tinggi dalam berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembukaan rekening.[1]

Namun, perkembangan perbankan digital juga diiringi dengan tantangan besar, terutama dalam aspek keamanan. Kejahatan siber atau cybercrime menjadi ancaman utama yang mengintai data pribadi dan transaksi nasabah. Kasus-kasus pencurian identitas, peretasan akun, dan penipuan berbasis digital semakin sering terjadi, sehingga menimbulkan kerugian besar bagi nasabah dan bank. Berdasarkan laporan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) tahun 2022, lebih dari 11 juta percobaan serangan siber terjadi di sektor keuangan Indonesia, sebagian besar terkait dengan kebocoran data dan penipuan digital.[2]

Salah satu kasus menonjol yang menunjukkan kelemahan dalam perlindungan hukum terhadap nasabah adalah Putusan Pengadilan No. 1447/Pid.B/2020 PN Jkt Utr. Kasus ini berawal dari peretasan akun bank nasabah yang mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan. Dalam kasus ini, pelaku menggunakan metode phishing untuk mendapatkan akses ke data login nasabah, yang kemudian digunakan untuk melakukan transaksi tanpa seizin pemilik

[1] Yuvraj Sunecher et al., "Well Integrated Of Central Banking" 3, no. 3 (2024): 393–408.
[2] Rahartri, "Kompetensi Pustakawan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Standar Di Kawasan Puspitek Serpong.," *Jurnal Visi Pustaka: Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 2018.

rekening. Putusan pengadilan menunjukkan bahwa upaya perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya efektif dalam mencegah dan mengatasi kejahatan siber semacam ini.[3]

Dalam konteks perbankan digital, Bank Bukopin Kota Pinrang menjadi salah satu bank yang berkomitmen untuk melindungi nasabahnya. Bank ini memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan keamanan data pribadi dan transaksi nasabahnya. Sebagai lembaga keuangan, BSI wajib mematuhi regulasi, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Salah satu kasus yang saat ini dapat menjadi contoh adalah kasus dari istri wakil bupati sidenreng rappang yang telah terkena kriminalisasi digital terkait perbankan yang menunjukkan adanya celah dalam perlindungan hukum bagi nasabah perbankan digital. Kasus ini menjadi contoh penting untuk memahami bagaimana regulasi yang ada diimplementasikan, serta sejauh mana bank bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah akibat serangan siber. Dalam penelitian ini, Bank Bukopin Indonesia Kota Pinrang dipilih sebagai objek studi untuk mengevaluasi langkah-langkah perlindungan hukum yang telah diterapkan, serta efektivitas kebijakan dalam menghadapi ancaman kejahatan siber.[4]

Baru-baru ini, dunia perbankan Indonesia dikejutkan oleh serangkaian serangan siber yang sangat meresahkan, di mana salah satu target utamanya adalah Bank BRI , yang mengalami serangan ransomware dengan motif yang jelas, yaitu untuk membobol data nasabah yang sangat sensitif dan berharga. Selain itu, Bank BSI, Bank Mandiri, dan beberapa bank lainnya juga tidak luput dari serangan yang sama, yang menunjukkan bahwa ancaman siber ini semakin meluas dan kompleks.

---

[3] Adrian Teja, "Governance Systems and CEO Tenure on ESG Disclosure Scores in the Banking Industry," *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 27, no. 3 (2023): 325–338.

[4] Akhmad Fery Hasanudin and A Basuki Babussalam, "Perlindungan Hukum Bagi Korban Kejahatan Phising Yang Menguras Saldo M-Banking," *Jurnal Gagasan Hukum* 6, no. 01 (2024): 16–29.

Kejadian pembobolan yang dikirimkan ini dilaporkan terjadi pada tanggal 19 Desember 2024, dan menimbulkan kekhawatiran yang mendalam di kalangan nasabah serta pihak yang berwenang mengenai keamanan data dan perlindungan informasi pribadi di sektor perbankan.

Bank yang baik dan benar memiliki beberapa karakteristik penting yang menjadi landasan dalam operasionalnya, terutama dalam hal keamanan data nasabah. Keamanan data merupakan prioritas utama, di mana bank harus memiliki sistem yang kuat untuk melindungi informasi sensitif. Ini mencakup penggunaan teknologi enkripsi yang canggih, sistem pemantauan secara real-time untuk mendeteksi potensi ancaman, serta pelatihan karyawan agar mereka dapat mengenali dan merespons ancaman siber dengan cepat dan efektif. Selain itu, transparansi dalam komunikasi dengan nasabah juga sangat penting. Bank yang baik harus mampu menjelaskan secara terbuka mengenai kebijakan keamanan yang diterapkan dan langkah-langkah yang diambil untuk melindungi informasi nasabah. Hal ini tidak hanya membangun kepercayaan, tetapi juga memberikan rasa aman kepada nasabah.[5]

Di sisi lain, tanggung jawab sosial juga menjadi bagian integral dari identitas bank yang baik. Bank seharusnya berperan aktif dalam mendidik nasabah tentang keamanan siber, memberikan informasi mengenai cara melindungi diri dari penipuan dan serangan siber. Inovasi teknologi juga menjadi ciri khas bank yang baik, di mana mereka harus terus mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan layanan dan keamanan. Penggunaan sistem deteksi penipuan yang efektif dan pemulihan data yang efisien adalah contoh nyata dari upaya tersebut.[6]

Namun, kejadian serangan ransomware yang terjadi pada Bank BRI pada 19 Desember 2024 menunjukkan bahwa meskipun bank mengklaim bahwa data nasabah aman, ancaman nyata tetap ada. Meskipun pihak bank menyatakan bahwa mereka telah mengambil langkah-langkah untuk melindungi data, kejadian ini

[5] Saptono Ariyanto et al., “Analisis Framing Model Robert N . Entman Tentang Serangan Ransomware Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk .” 9, no. 1 (2024): 59–77.
[6] Diny Widya et al., “Kemanan siber dalam tantangan perbankan” 2, no. 1 (2025): 33–42.

menyoroti pentingnya tidak hanya sekedar klaim keamanan, tetapi juga tindakan nyata yang harus diambil untuk melindungi nasabah. Kasus serangan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Mandiri juga menunjukkan bahwa ancaman ini tidak hanya menimpa satu institusi, tetapi seluruh sektor perbankan menghadapi risiko yang sama. Hal ini menimbulkan tekanan perlunya kolaborasi antar bank untuk berbagi informasi dan strategi dalam menghadapi ancaman siber yang semakin kompleks.

Kejadian-kejadian ini menegaskan bahwa meskipun bank dapat mengklaim memiliki sistem keamanan yang baik, tindakan nyata dan sistem yang kuat harus ada untuk melindungi nasabah. Bank yang baik harus terus beradaptasi dengan ancaman yang berkembang dan investor dalam teknologi serta pelatihan untuk memastikan keamanan data nasabah, sehingga kepercayaan nasabah tetap terjaga di tengah meningkatnya risiko serangan siber.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya perlindungan hukum yang diterapkan oleh Bank Bukopin Indonesia Kota Pinrang dalam menangani kejahatan siber dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis, maka penulis membatasi rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana upaya Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Layanan Perbankan Digital terkait *Cybercrime* Studi Kasus (Bank Bukopin Kota Pinrang)
2. Bagaimana regulasi yang mengatur perlindungan Nasabah (Konsumen) dalam layanan perbankan di Indonesia Studi kasus (Bank Bukopin Kota Pinrang)

1.3 Tujuan penelitian

Dari penjelasan rumusan masalah yang telah dijabarkan oleh penulis, maka penulis memberikan tujuan penelitian sebagai berikut

1. Untuk Mengetahui upaya Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Layanan Perbankan Digital terkait *Cybercrime* Studi Kasus
3. Untuk Mengetahui regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam layanan perbankan digital di indonesia, khususnya pada Bank Bukopin Indonesia?

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penjelasan seluruh komponen yang telah dijabarkan oleh penulis, maka penulis memberikan manfaat penelitian sebagai berikut

1. Secara Teoritis

Proposal ini diharapkan mampu dan akan memberikan pengetahuan baru serta penjelasan yang lebih spesifik dan lebih detail[7]. Mengenai *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam layanan perbankan digital : studi kasus Bank Bukopin Indonesia* agar supaya menjadi referensi baru bagi peneliti yang memiliki sub-objek yang sama, kelak dikemudian hari

2. Secara Praksis

Secara Praksis, peneliti mengharapkan agar supaya penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dan bahan evaluasi, bagi pemerintah, terlebih kepada Bank Bukopin Indonesia di Kota Pinrang, agar menjadi satu bahan ilmu yang baru untuk mengefisiensikan kejadian berulang dikemudian hari

[7] Syafruddin Jamal, "Dan Manfaat Penelitian," *ilmiah Dakwah dan Komunikasi* 3 No. 5 (2023): 148–150.

1.5 Definisi Operasional

Demi mendapatkan gambaran yang lebih spesifik dan jelas serta akurat, maka peneliti perlu memberikan penjelasan lebih lanjut terkait judul yang telah diambil, memberikan pengemukaan maksud dari judul yang telah diambil,

1.5.1 Pengertian Upaya

Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia upaya adalah segala bentuk usaha, tindakan, atau langkah yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu atau mengatasi suatu masalah. Upaya dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai cara dan metode yang dianggap efektif dalam situasi tertentu. Secara umum, upaya mencakup aktivitas yang memerlukan usaha fisik, mental, maupun material dalam rangka mencapai hasil yang diinginkan

1.5.2 Pengertian Perlindungan Hukum

Apa definisi dari perlindungan Hukum itu sendiri, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Perlindungan diartikan sebagai tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi[8].Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah atau dapat yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara). Perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepadanya untuk melakukan kepentingannya tersebut[9].

Tujuan keberadaan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, keuntungan, dan kepastian hukum. Menurut G. W. Paton, hak-hak yang diberikan oleh hukum memiliki unsur kehendak selain kepentingan dan perlindungan. Meskipun hukum pada dasarnya abstrak, itu bisa menjadi nyata dalam kehidupan nyata. Kebaikan, kebahagiaan, dan pengurangan penderitaan adalah hasil dari ketentuan hukum yang dapat diterapkan.[10]

[8] "Kamus Besar Bahasa Indonesia Jilid IV," no. 2023 (n.d.): 20–43.
[9] KD Waramiranti, "Hk108372," *Penegakan Hukum* (2019): 1–23.
[10] M.Hum Zulham, S.Hi., "Hukum Perlindungan Konsumen.Pdf," 2013.

1.5.3 Pengertian Nasabah

Nasabah adalah individu atau badan usaha yang menjadi pengguna atau pelanggan dari layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan, seperti bank, asuransi, atau lembaga keuangan lainnya. Nasabah melakukan transaksi, menyimpan uang, meminjam dana, atau memanfaatkan berbagai produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh lembaga tersebut. Dalam hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan, nasabah memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang berlaku

1.5.4 Pengertian Perbankan digital

Perbankan digital adalah sistem layanan perbankan yang disediakan dan diakses secara online melalui platform digital, seperti aplikasi *mobile*, website, atau perangkat teknologi lainnya. Melalui perbankan digital, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembukaan rekening, pengajuan pinjaman, hingga pengelolaan investasi, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank.

1.5.5 Pengertian *Cybercrime*

Cybercrime, juga dikenal sebagai kejahatan dunia maya, adalah tindakan ilegal yang dilakukan menggunakan jaringan komputer dan internet. Pencurian data, penipuan, penyebaran virus, dan peretasan adalah beberapa contoh dari berbagai jenis kejahatan yang dapat dilakukan.

1.6 Orisinalitas Penelitian

Guna mengetahui sisi orisinalitas penelitian ini, peneliti memberikan studi kasus yang sama pada penelitian penelitian sebelumnya yang juga mengangkat topik yang hampir sama, terkait dampak dari pasar modern terhadap usaha mikro kecil menengah, hal ini diberikan agar kiranya dapat memberikan solusi lanjutan dari apa yang telah diberikan sebelum-sebelumnya pada beberapa penelitian

terdahulu Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan dalam bidang kajian ini adalah sebagai berikut[11] :

1. Balqish Amelia Assifa, Mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, tahun 2019, dengan judul penelitian "*Perlindungan Hukum bagi nasabah dalam layanan perbankan"* penelitian tersebut memberikan pandangan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah adalah hal yang perlu diperhatikan, terlebih pada sebab dan akibat jika saja suatu waktu terjadi hal yang tidak dapat dibayangkan oleh nasabah, dalam penelitian ini lebih menekankan pada kasus-kasus yang menimpa beberapa bank terutama bank syari'ah yang menjadi topik utama dari penelitian tersebut, banyaknya masyarakat yang masih awam terhadap perlindungan hukum bagi nasabah yang seharusnya diberitahukan kepada mereka, dari bank tempat mereka menyimpan uang, bank konvensional dalam penelitian diatas memiliki poros utama penelitian yakni, pada regulasi hukum yang memakai pendekatan normative dengan kajian kepada perlindungan hukum bagi nasabah, sedangkan penelitian penulis akan memakai pendekatan secara normative empiris, namun juga memiliki kajian pada perlindungan hukum bagi nasabah
2. Skripsi Yuslia Naili Rahmah dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2018 berjudul *"Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cybercrime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)"* membahas pengaruh penggunaan internet *banking* dan perlindungan nasabah pada fasilitas internet *banking* terhadap *cybercrime* di bidang perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan variabel *cybercrime*, penggunaan internet *banking*, dan perlindungan hukum. Kuesioner digunakan sebagai objek penelitian. Penelitian ini akan memberikan penjelasan tentang

[11] Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan and Darminto Hartono Paulus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 294–307.

perbedaan antara metode yang digunakan dalam penelitian ini dan jenis perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah bank dari serangan kejahatan cyber, serta studi kasus yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian sebelumnya dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan berfokus pada produk dan layanan internet *banking*. Penelitian kali ini akan mempelajari semua perusahaan perbankan. Persamaan kedua penelitian ini adalah bahwa mereka membahas bagaimana hukum dapat melindungi perbankan dari kejahatan cyber. formulasi representatif diperlukan untuk memerangi semua jenis kejahatan terkait *e-banking*. Penelitian ini menjelaskan pentingnya keterlibatan berbagai pihak dalam melindungi nasabah dan membedakan jenis perlindungan hukum[12].Dalam skripsi penelitian milik *Yuslia Naili Rahmah,* memakai lembaga keuangan bank syariah, dalam penelitian yang akan dikaji oleh penulis, juga memakai lembaga keuangan yang sama dengan penelitian diatas

[12] Luthfi Syaifuddin, "Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Dalam Transaksi Elektronik" 19, no. 5 (2020): 1–23.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran Umum Upaya

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata "upaya" didefinisikan sebagai "usaha" atau "ikhtiar". Secara lebih rinci, "upaya" adalah segala bentuk tindakan atau langkah yang dilakukan dengan tujuan tertentu, terutama untuk mencapai sesuatu yang diinginkan atau menyelesaikan suatu masalah. Definisi ini menegaskan bahwa upaya merupakan bagian integral dari proses mencapai tujuan, di mana terdapat usaha yang dilakukan dengan sengaja dan terencana[13].

Pengertian upaya juga banyak dikaji oleh para ahli di berbagai bidang, terutama dalam konteks hukum, manajemen, dan psikologi. Berikut adalah beberapa pandangan dari para ahli mengenai konsep "upaya"[14]:John Dewey (1933), seorang filsuf Amerika, menekankan bahwa upaya adalah manifestasi dari pemikiran kritis dan reflektif yang diwujudkan dalam tindakan. Dewey menekankan bahwa upaya adalah hasil dari proses berpikir mendalam di mana seseorang memikirkan situasi, membuat strategi, dan melakukan tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Albert Bandura (1977), dalam psikologi sosial, menyebutkan bahwa upaya merupakan hasil dari self-efficacy atau keyakinan diri seseorang terhadap kemampuannya untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan tertentu. Bandura menegaskan bahwa upaya adalah cerminan dari motivasi internal dan persepsi individu terhadap kemampuan mereka untuk mengatasi tantangan

[13] D. W. Hoffman, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2024.
[14] Windy pekerti Mendfora, “Dampak Literasi Digital Bagi Remaja” 8 (2020).

Upaya memiliki dimensi yang berbeda-beda tergantung pada konteksnya. Dalam konteks hukum, upaya sering dikaitkan dengan langkah-langkah untuk mendapatkan keadilan atau melindungi hak-hak individu. Dalam manajemen, upaya berkaitan dengan strategi dan taktik yang diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan dalam psikologi, upaya sering kali berkaitan dengan motivasi individu dan bagaimana mereka mengatasi hambatan untuk mencapai tujuan pribadi, namun upaya didalam konteks hukum sering kali diartikan sebagai tindakan legal yang dilakukan untuk memperoleh hak atau keadilan.

Ini bisa berupa upaya hukum seperti pengajuan banding, tuntutan hukum, atau pembelaan hukum. Menurut Sudikno Mertokusumo (1999), upaya hukum adalah segala tindakan yang dapat diambil seseorang atau kelompok dalam rangka mempertahankan atau mendapatkan hak mereka melalui proses hukum, R. Subekti mengemukakan bahwa upaya hukum merupakan tindakan yang dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan oleh suatu keputusan atau tindakan hukum untuk meminta perlindungan atau pemulihan dari pengadilan.

Secara keseluruhan, konsep "upaya" dalam hukum adalah elemen penting yang memastikan bahwa hak-hak setiap individu dapat diperjuangkan dan dilindungi melalui mekanisme yang telah ditentukan oleh undang-undang. Ini mencakup berbagai cara dan prosedur yang dirancang untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam masyarakat[15]

2.2 Gambaran umum Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan upaya untuk memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada individu atau kelompok dalam rangka melindungi hak-hak mereka yang diakui dan dilindungi oleh hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan adalah tindakan atau proses melindungi, sedangkan hukum adalah sistem aturan yang diakui oleh masyarakat untuk mengatur perilaku dan hubungan sosial, yang

[15] Celvin Pinem, “Jurnal Metodologi Hukum Dan Penelitian” (2019).

pelanggarannya dapat dikenakan sanksi. Oleh karena itu, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya atau tindakan yang dilakukan oleh negara atau lembaga yang berwenang untuk melindungi hak-hak hukum individu dari tindakan yang merugikan atau melanggar hukum[16].

Menurut para ahli, Satjipto Rahardjo mendefinisikan perlindungan hukum sebagai segala usaha pemerintah atau pihak berwenang untuk melindungi kepentingan warga negara melalui peraturan-peraturan yang bersifat preventif maupun represif. Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum mencakup dua aspek utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak individu sebelum tindakan tersebut terjadi, sementara perlindungan represif bertujuan untuk mengembalikan hak-hak yang telah dilanggar melalui proses hukum.

2.2.1 Jenis-jenis Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan tujuan dan karakteristiknya[17]:

1. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak individu atau kelompok. Bentuk perlindungan ini biasanya diwujudkan dalam bentuk regulasi, peraturan, atau kebijakan yang dirancang untuk mencegah tindakan yang dapat merugikan individu atau masyarakat. Misalnya, peraturan yang mewajibkan perusahaan untuk melakukan analisis dampak lingkungan sebelum memulai suatu proyek adalah bentuk perlindungan hukum

[16] Hoffman, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
[17] Akhmad Fery Hasanudin and A Basuki Babussalam, "Perlindungan Hukum Bagi Korban Kejahatan Phising Yang Menguras Saldo M-Banking."

preventif untuk melindungi hak-hak masyarakat atas lingkungan yang bersih dan sehat.

2. Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif bertujuan untuk mengembalikan hak-hak individu yang telah dilanggar melalui proses hukum. Perlindungan ini biasanya melibatkan tindakan hukum yang dilakukan setelah pelanggaran terjadi, seperti pengajuan gugatan di pengadilan, tuntutan ganti rugi, atau permintaan perlindungan dari lembaga-lembaga penegak hukum. Perlindungan hukum represif juga mencakup upaya-upaya pemulihan atau rehabilitasi bagi korban pelanggaran hak asasi manusia.
3. Perlindungan Hukum Konstitusional Perlindungan hukum konstitusional adalah perlindungan yang dijamin oleh konstitusi atau undang-undang dasar suatu negara. Dalam konteks Indonesia, perlindungan ini diwujudkan melalui jaminan hak-hak asasi manusia yang diatur dalam UUD 1945, seperti hak atas kebebasan berpendapat, hak atas pendidikan, dan hak atas kehidupan yang layak. Perlindungan hukum konstitusional memberikan landasan hukum bagi warga negara untuk menuntut hak-hak mereka yang dilanggar oleh pihak lain, termasuk oleh negara.
4. Perlindungan Hukum Internasional Dalam konteks global, perlindungan hukum juga dapat mencakup perlindungan yang diberikan oleh hukum internasional. Konvensi internasional, perjanjian, dan instrumen hukum lainnya memberikan perlindungan terhadap hak-hak individu di tingkat internasional, seperti perlindungan terhadap hak asasi manusia, perlindungan terhadap diskriminasi rasial, dan perlindungan terhadap kejahatan perang. Contoh perlindungan hukum internasional adalah pengadilan internasional yang menangani kasus-kasus pelanggaran berat terhadap hak asasi manusia, seperti Pengadilan Kriminal Internasional (International Criminal Court, ICC).

Perlindungan hukum sangat penting untuk mempertahankan keadilan, keamanan, dan ketertiban dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum memungkinkan orang atau kelompok yang hak-haknya dilanggar untuk mencari keadilan dan pemulihan. Perlindungan hukum juga berfungsi sebagai alat untuk mengontrol tindakan yang dapat mengganggu orang lain atau masyarakat secara keseluruhan. Masyarakat dapat merasa aman dan terlindungi ketika ada jaminan perlindungan hukum. Ini menciptakan lingkungan yang baik untuk pertumbuhan sosial, ekonomi, dan politik

Selain itu, perlindungan hukum berfungsi untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan umum. Dalam sistem hukum, perlindungan hukum tidak hanya melindungi hak-hak individu tetapi juga memastikan bahwa tindakan individu yang merugikan tidak mengganggu kepentingan umum. Misalnya, undang-undang yang mengatur penggunaan lahan bertujuan untuk melindungi hak milik individu[18].

Setelah itu ada beberapa hal yang perlu diketahui terkait upaya perlindungan hukum yang tengah dan sedang dijalankan, perlindungan hukum tersebut adalah :

a. Perlindungan Hukum di Indonesia

Perlindungan Hukum di Indonesia: Banyak undang-undang, peraturan, dan kebijakan di Indonesia melindungi hak-hak individu dan masyarakat. Hak untuk mendapatkan keadilan melalui pengadilan adalah salah satu bentuk perlindungan hukum yang penting. Sistem peradilan Indonesia memberi orang sarana untuk menuntut hak-haknya yang dilanggar melalui pengadilan umum, agama, militer, dan tata usaha negara

Selain itu, kebijakan pemerintah bertujuan untuk melindungi masyarakat, seperti perlindungan konsumen, tenaga kerja, dan lingkungan

[18] Siti Yuniarti, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia," *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal* 1, no. 1 (2019): 147–154.

hidup. Misalnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin bahwa konsumen memiliki hak hukum untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang atau jasa yang mereka konsumsi serta hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Meskipun perlindungan hukum merupakan elemen penting dalam sistem hukum, implementasinya di lapangan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat. Banyak individu atau kelompok yang tidak mengetahui hak-hak mereka atau tidak memahami cara untuk menuntut hak-hak tersebut melalui mekanisme hukum yang tersedia. Hal ini sering kali mengakibatkan terjadinya pelanggaran hak-hak individu tanpa adanya upaya hukum yang memadai untuk menanganinya.

Selain itu, sistem peradilan yang belum sepenuhnya independen dan bersih dari korupsi juga menjadi kendala dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif. Kasus-kasus penyuapan, intervensi politik, dan ketidak-profesionalan dalam penegakan hukum sering kali merusak integritas sistem peradilan, sehingga mengurangi efektivitas perlindungan hukum bagi masyarakat[19]

b. Perlindungan Hukum dalam Transaksi Elektronik

Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik merujuk pada jaminan hukum yang diberikan kepada para pihak yang terlibat dalam transaksi melalui media elektronik. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, transaksi elektronik menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Perlindungan hukum dalam konteks ini bertujuan untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik diakui dan dilindungi oleh hukum.

[19] Anisa Rizki Fadhila Anisa Rizki Fadhila, "Teori Hukum Progressif" (Prof. Dr. Satjipto Rahardjo, S.H.)," *Sinda: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies* 1, no. 1 (2021): 122–132.

Transaksi elektronik memiliki risiko yang lebih tinggi dibandingkan transaksi konvensional, terutama terkait dengan keamanan data, privasi, dan keabsahan dokumen elektronik. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Berikut adalah pasal-pasal yang relevan[20].

1. Pasal 1 angka 2 UU ITE:

> "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

2. Pasal 3 UU ITE:

> "Setiap orang yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik wajib memperhatikan hak dan kewajiban menurut undang-undang ini, serta memberikan perlindungan hukum yang layak bagi para pihak yang menggunakan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik terkait keaslian identitas, keamanan data, serta keabsahan perjanjian yang dilakukan secara elektronik

(UU ITE), transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Perlindungan hukum dalam transaksi ini mencakup berbagai aspek, seperti keaslian identitas, keamanan data, serta keabsahan perjanjian yang dilakukan secara elektronik.

[20] Mutia Rahma Wardani, Joko Priyono, and Fifiana Wisnaeni, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram," *Notarius* 13, no. 2 (2020): 848–864.

c. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum dalam Transaksi Elektronik

Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik didasarkan pada beberapa prinsip penting, di antaranya[21]:

1. Prinsip Keamanan: Perlindungan hukum harus menjamin bahwa data dan informasi yang dipertukarkan dalam transaksi elektronik terlindungi dari akses yang tidak sah dan manipulasi.
2. Prinsip Kepastian Hukum: Para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik harus mendapatkan jaminan hukum bahwa transaksi yang mereka lakukan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional.
3. Prinsip Kerahasiaan: Data pribadi yang diberikan oleh para pihak dalam transaksi elektronik harus dilindungi dan tidak boleh disalahgunakan.

d. Perlindungan Hukum terhadap *Cybercrime* dalam Transaksi Elektronik

Salah satu ancaman utama dalam transaksi elektronik adalah kejahatan siber (*cybercrime*). *Cybercrime* dapat berupa pencurian data, penipuan, hingga peretasan sistem elektronik. Kejahatan ini sering kali dilakukan oleh individu atau kelompok dengan pengetahuan teknis tinggi, yang memanfaatkan kelemahan dalam sistem keamanan.

Perlindungan hukum terhadap *cybercrime* di Indonesia diatur dalam UU ITE, yang memberikan sanksi bagi pelaku kejahatan siber serta menetapkan ketentuan untuk melindungi data dan informasi yang digunakan dalam transaksi elektronik. Selain itu, pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai peraturan tambahan untuk memperkuat perlindungan hukum

[21] Dwi Ayu Astrini, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime," *Lex Privatum* III, no. 1 (2019): 149–160,

dalam transaksi elektronik, seperti *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*[22].

Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta minimnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang keamanan siber. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk memperkuat kerangka hukum dan regulasi yang mengatur transaksi elektronik, serta meningkatkan kapasitas lembaga penegak hukum dalam menangani kasus-kasus yang melibatkan transaksi elektronik[23]

Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik sangat penting untuk menjamin keamanan, kepastian hukum, dan kerahasiaan para pihak yang terlibat. Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat, diharapkan transaksi elektronik dapat dilakukan dengan lebih aman dan terpercaya, serta mampu mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. Namun, masih diperlukan berbagai upaya untuk mengatasi tantangan yang ada, terutama terkait dengan penguatan regulasi dan peningkatan kesadaran hukum di masyarakat

2.3 Gambaran Umum Upaya Perlindungan Hukum

Upaya perlindungan hukum adalah tindakan yang diambil oleh individu atau kelompok untuk memastikan hak-hak mereka diakui, dihormati, dan dilindungi oleh hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), upaya adalah usaha untuk mencapai suatu tujuan atau melakukan sesuatu. Dalam konteks hukum, upaya tersebut merujuk pada berbagai mekanisme atau tindakan yang tersedia dalam sistem hukum untuk melindungi hak-hak seseorang dari tindakan yang melanggar hukum.

[22] Peraturan Pemerintah et al., "Lembaran Negara," no. 42 (2019).
[23] Yuslia naili rahmah, "pengaruh penggunaan internet banking dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking terhadap cyber crime di daerah istimewa yogyakarta (diy" 66 (2018).

Menurut para ahli, upaya perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai rangkaian prosedur atau mekanisme hukum yang dirancang untuk melindungi hak-hak individu atau kelompok dari pelanggaran hukum. Misalnya, *Sudikno Mertokusumo*, seorang pakar hukum Indonesia, menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah segala usaha yang dilakukan oleh individu untuk mendapatkan keadilan, baik melalui proses litigasi (peradilan) maupun non-litigasi (di luar peradilan)

2.3.1 Tujuan Upaya Perlindungan Hukum

Tujuan utama dari upaya perlindungan hukum adalah untuk menjamin bahwa hak-hak individu atau kelompok diakui dan dihormati oleh negara serta pihak lain. Upaya ini juga bertujuan untuk memberikan keadilan bagi mereka yang hak-haknya dilanggar, serta mencegah terjadinya pelanggaran hukum di masa depan. Perlindungan hukum memainkan peran penting dalam menjaga ketertiban sosial dan menciptakan stabilitas dalam masyarakat.

Selain itu, perlindungan hukum juga berfungsi untuk memberikan kepastian hukum kepada individu atau kelompok. Dengan adanya perlindungan hukum, setiap orang dapat mengetahui hak-hak dan kewajiban mereka serta prosedur yang dapat ditempuh jika hak-hak tersebut dilanggar. Kepastian hukum ini penting untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan dan pelanggaran hukum

2.3.2 Jenis-Jenis Upaya Perlindungan Hukum

Upaya perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua jenis utama sebagai hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif: Upaya ini bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum sebelum hal tersebut terjadi. Perlindungan hukum preventif dilakukan melalui berbagai regulasi, kebijakan, dan tindakan yang dirancang untuk mencegah terjadinya tindakan melawan

hukum. Contoh perlindungan hukum preventif adalah regulasi yang ketat terhadap perusahaan untuk mencegah pencemaran lingkungan.

b. Perlindungan Hukum Repressif: Upaya ini dilakukan setelah terjadinya pelanggaran hukum. Perlindungan hukum repressif bertujuan untuk memulihkan hak-hak yang telah dilanggar serta memberikan sanksi kepada pelaku pelanggaran. Contoh dari perlindungan hukum repressif adalah proses litigasi di pengadilan untuk mendapatkan ganti rugi atas pelanggaran kontrak.

2.3.3 Mekanisme Upaya Perlindungan Hukum

Upaya perlindungan hukum dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Mekanisme-mekanisme ini meliputi:

a. Litigasi: Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, di mana pihak yang merasa hak-haknya dilanggar dapat mengajukan gugatan atau tuntutan hukum terhadap pihak yang dianggap melakukan pelanggaran.
b. Non-Litigasi: Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti mediasi, arbitrase, dan negosiasi. Non-litigasi sering kali dipilih karena prosesnya lebih cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan litigasi.
c. Pengaduan kepada Lembaga Pengawas: Individu atau kelompok dapat mengajukan pengaduan kepada lembaga pengawas yang berwenang, seperti Ombudsman atau Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM), untuk mendapatkan perlindungan hukum atas hak-hak mereka

2.3.4 Upaya Perlindungan Hukum dalam Bidang Transaksi Elektronik

1. Pengertian dan Pentingnya Upaya Perlindungan Hukum dalam Transaksi Elektronik: Upaya perlindungan hukum dalam transaksi elektronik adalah tindakan yang dilakukan untuk memberikan jaminan hukum kepada para pihak yang terlibat dalam transaksi digital, termasuk perlindungan terhadap data pribadi, keamanan transaksi, dan hak-hak konsumen. Mengingat meningkatnya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-

hari, khususnya dalam sektor perbankan dan e-commerce, perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk mencegah berbagai bentuk penyalahgunaan dan kejahatan yang dapat terjadi di dunia maya.

2. Dasar Hukum Perlindungan dalam Transaksi Elektronik:

   Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik di Indonesia diatur dalam beberapa regulasi, di antaranya:

   a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE): Undang-Undang ini memberikan landasan hukum bagi transaksi elektronik dan melindungi hak-hak konsumen serta data pribadi yang terlibat dalam transaksi online. Pasal 26 UU ITE, misalnya, mengatur tentang hak setiap orang atas perlindungan data pribadi.
   b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE): Peraturan ini melengkapi UU ITE dengan memberikan pedoman lebih rinci mengenai tata cara penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk aspek keamanan dan perlindungan data.
   c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: UU Perlindungan Konsumen juga relevan dalam konteks transaksi elektronik, di mana konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar serta perlindungan dari produk atau layanan yang merugikan.

Perlindungan Hukum Transaksi Elektronik Menurut Para Ahli: Para ahli hukum memberikan pandangan yang beragam mengenai upaya perlindungan hukum dalam transaksi elektronik. Menurut *Achmad Zaini, perlindungan hukum dalam transaksi elektronik harus mencakup tiga aspek utama: perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, dan keamanan transaksi*. Hal ini sejalan dengan pendapat Muchsin yang menekankan bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan oleh pihak yang berwenang untuk menegakkan aturan

hukum dalam rangka melindungi hak-hak individu dari tindakan yang melanggar hukum

2.4 Gambaran umum Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa lembaga keuangan, seperti bank, asuransi, atau lembaga keuangan non-bank lainnya. Nasabah bisa berupa individu atau badan hukum yang melakukan transaksi keuangan atau menyimpan dana di lembaga tersebut. Nasabah memiliki hak dan kewajiban tertentu sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang berlaku di lembaga keuangan tersebut[24].

Nasabah dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan jenis layanan yang digunakan dan sifat hubungannya dengan lembaga keuangan. Pertama, nasabah perorangan yang menggunakan layanan perbankan untuk kebutuhan pribadi, seperti menabung, melakukan pinjaman, atau menggunakan kartu kredit. Kedua, nasabah korporat yang menggunakan layanan perbankan untuk keperluan bisnis, seperti kredit modal kerja, fasilitas pembiayaan proyek, atau layanan manajemen kas[25].

Dalam perspektif Hukum, Lembaga keuangan berkewajiban untuk melindungi nasabah dari tindakan penipuan, penyalahgunaan data, dan risiko lainnya yang dapat merugikan nasabah. Perlindungan ini diatur dalam berbagai regulasi, seperti *Undang-Undang Perbankan dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2023*[26]. Selain itu, bank dan lembaga keuangan lainnya juga memiliki mekanisme pengaduan nasabah yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah secara cepat dan adil

Aturan mengenai nasabah tertuang dalam UU No.8 Tahun 1999 dalam aturan ini secara eksplisit memberikan narasi “Konsumen” namun walau memiliki perbedaan, keduanya dapat merujuk pada pengguna layanan atau produk.

[24] Ilham, “Skripsi Ekonomi” 8 (2022): 15–40.
[25] Ali, “Nasabah Bank Indonesia” 3 (2021): 101–125.
[26] OJK, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat Indonesia,” *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan* 53, no. 9 (2023): 3–5,

Berdasarkan definisi yang tercantum dalam UU tersebut, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, dalam konteks perbankan atau lembaga keuangan lainnya, istilah "nasabah" biasanya digunakan untuk merujuk pada individu atau entitas yang memiliki hubungan bisnis dengan bank atau lembaga keuangan tersebut, seperti memiliki rekening, mendapatkan pinjaman, atau menggunakan layanan keuangan lainnya[27].

Dalam konteks ini, nasabah juga dapat dianggap sebagai konsumen dari layanan perbankan atau keuangan lainnya. Namun, UU Perlindungan Konsumen tidak secara eksplisit menggunakan istilah "nasabah", tetapi menggunakan istilah "konsumen" dalam arti yang lebih luas, yang mencakup semua pengguna barang dan jasa, termasuk layanan keuangan. Oleh karena itu, nasabah bank atau lembaga keuangan dapat dianggap sebagai bagian dari konsumen dalam konteks UU Perlindungan Konsumen, meskipun istilah yang digunakan tetap "konsumen"[28].

Nasabah dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan jenis layanan yang mereka terima dan hubungan yang mereka miliki dengan lembaga keuangan. Menurut Firdaus (2017), nasabah dapat dibagi menjadi dua kelompok utama:

a. Nasabah Pendana: Nasabah yang menyimpan dana di bank atau lembaga keuangan lainnya. Mereka umumnya adalah pemilik rekening tabungan, deposito, atau bentuk simpanan lainnya.
b. Nasabah Penerima Pembiayaan: Nasabah yang menerima fasilitas kredit atau pembiayaan dari bank atau lembaga keuangan. Mereka termasuk peminjam dana untuk berbagai keperluan, seperti kredit usaha, kredit konsumtif, atau kredit perumahan

[27] Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19,
[28] Dewi Fatmala Putri and Widya Ratna Sari, "Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen* 1, no. 4 (2023): 173–181,.

Hak dan Kewajiban Nasabah Nasabah memiliki hak-hak tertentu yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hak-hak nasabah meliputi:

a. Hak atas Informasi: Nasabah berhak mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyesatkan tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b*: Kewajiban pelaku usaha (termasuk bank) untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
b. Hak atas Perlindungan Data Pribadi: Sesuai dengan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, nasabah berhak atas perlindungan data pribadi mereka yang disimpan oleh *bank Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Pasal 29*: Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data dan/atau informasi yang terkumpul dari Konsumen
c. Hak untuk Mengajukan Keluhan: Nasabah berhak mengajukan keluhan atau pengaduan terhadap layanan bank yang dianggap merugikan mereka, seperti yang diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Dalam konteks perbankan digital, perlindungan terhadap nasabah semakin penting mengingat risiko-risiko baru yang muncul, seperti kebocoran data pribadi dan ancaman kejahatan siber. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2023*[29].Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga

[29] OJK, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat Indonesia."

menegaskan kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah dan memastikan keamanan sistem elektronik yang digunakan dalam layanan perbankan

Kepercayaan nasabah merupakan fondasi utama bagi operasional bank. Perlindungan yang memadai terhadap hak-hak nasabah, terutama dalam konteks ancaman *cybercrime*, akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap bank dan sistem perbankan secara keseluruhan. Darmawan (2018) menyatakan bahwa kepercayaan nasabah dapat dipertahankan jika bank mampu menjamin keamanan data dan integritas transaksi elektronik.

Dalam konteks perbankan digital, nasabah memiliki hak-hak yang harus dilindungi, termasuk hak atas informasi, hak atas keamanan, dan hak atas perlindungan data pribadi. Perlindungan ini tidak hanya penting untuk menjaga kepercayaan nasabah, tetapi juga untuk memastikan integritas dan stabilitas sistem perbankan secara keseluruhan. Dengan adanya regulasi yang tepat dan penegakan hukum yang kuat, ancaman *cybercrime* dapat diminimalisir, dan nasabah dapat merasa aman dalam menggunakan layanan perbankan digital[30].

Pada bagian ini, penulis memberikan penegasan pada gambaran umum, agar pembaca memahami sudut pandang dari nasabah yang akan dipaparkan oleh penulis, pada gambaran umum ini pula, penulis memberikan aturan mengenai nasabah dalam dunia Perbankan, terlebih kepada kajian perlindungan dari nasabah tersebut/regulasi mengenai nasabah dalam perbankan.

2.5 Gambaran Umum Perbankan

Perbankan adalah sektor keuangan yang melibatkan berbagai layanan terkait penyimpanan, peminjaman, dan pengelolaan uang oleh individu dan organisasi. Perbankan memainkan peran penting dalam perekonomian dengan menyediakan mekanisme untuk mengelola dan mendistribusikan dana serta mendukung kegiatan ekonomi lainnya[31].

[30] Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *Inovator* 7, no. 1 (2018): 14.
[31] Hoffman, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

a. Adapun Jenis-jenis Bank[32] :

1. Bank Komersial: Melayani individu dan bisnis dengan menawarkan produk seperti rekening tabungan, deposito, pinjaman, dan kartu kredit
2. Bank Investasi: Fokus pada layanan untuk perusahaan dan pemerintah dalam hal penggalangan modal, penasehat keuangan, dan perdagangan sekuritas
3. Bank Sentral: Lembaga pemerintah yang mengelola kebijakan moneter, mengawasi sistem perbankan, dan menjaga stabilitas ekonomi
4. Bank Syariah: Beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah Islam, tidak mengenakan bunga, dan menawarkan produk yang sesuai dengan hukum Islam.

b. Peran dan Fungsi Bank:

1. Intermediasi Keuangan: Menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana (penabung) dengan pihak yang membutuhkan dana (peminjam).
2. Pembayaran dan Transaksi: Menyediakan sistem pembayaran yang efisien dan aman untuk berbagai transaksi ekonomi.
3. Stabilitas Ekonomi: Membantu menjaga stabilitas ekonomi dengan menyediakan likuiditas dan mendukung kebijakan moneter.
4. Pengelolaan Risiko: Menyediakan berbagai produk asuransi dan layanan manajemen risiko untuk individu dan bisnis

[32] Daniel Raranta, "Tugas Dan Fungsi Bank" V, no. 1 (2020): 2–4.

c. Aturan Perbankan :

Aturan perbankan adalah seperangkat peraturan dan regulasi yang mengatur operasi bank untuk memastikan stabilitas, transparansi, dan perlindungan konsumen. Di Indonesia, aturan perbankan dikelola oleh beberapa lembaga pemerintah seperti Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berikut adalah beberapa aturan utama dalam perbankan, *Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004*[33].Dan *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*[34]

2.6 Gambaran umum Perbankan Digital

Perbankan digital adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui platform elektronik, seperti aplikasi telepon atau situs web, tanpa harus pergi ke kantor bank secara langsung. Pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, manajemen investasi, dan layanan pelanggan 24 jam sehari adalah fitur utamanya[35].

Perbankan digital memiliki beberapa ciri khas yang membedakannya dari perbankan tradisional. Berikut adalah ciri-ciri utama perbankan digital[36] :

1. Layanan Online : Semua layanan perbankan dapat diakses secara online melalui aplikasi *mobile* atau situs web.
2. Tanpa Cabang Fisik: Umumnya tidak memiliki atau memiliki sedikit cabang fisik. Semua transaksi dan layanan dilakukan secara digital

[33] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia," *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia*, no. 1 (2004): 1–5.

[34] Vitvitskiy, "Peculiarities of Cybercrime Investigation in the Banking Sector of Ukraine: Review and Analysis," *Banks and Bank Systems* 16, no. 1 (2021): 69–80.

[35] Muhazzab Alief Faizal et al., "Analisis Risiko Teknologi Informasi Pada Bank Syariah : Identifikasi Ancaman Dan Tantangan Terkini," *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023): 87–100.

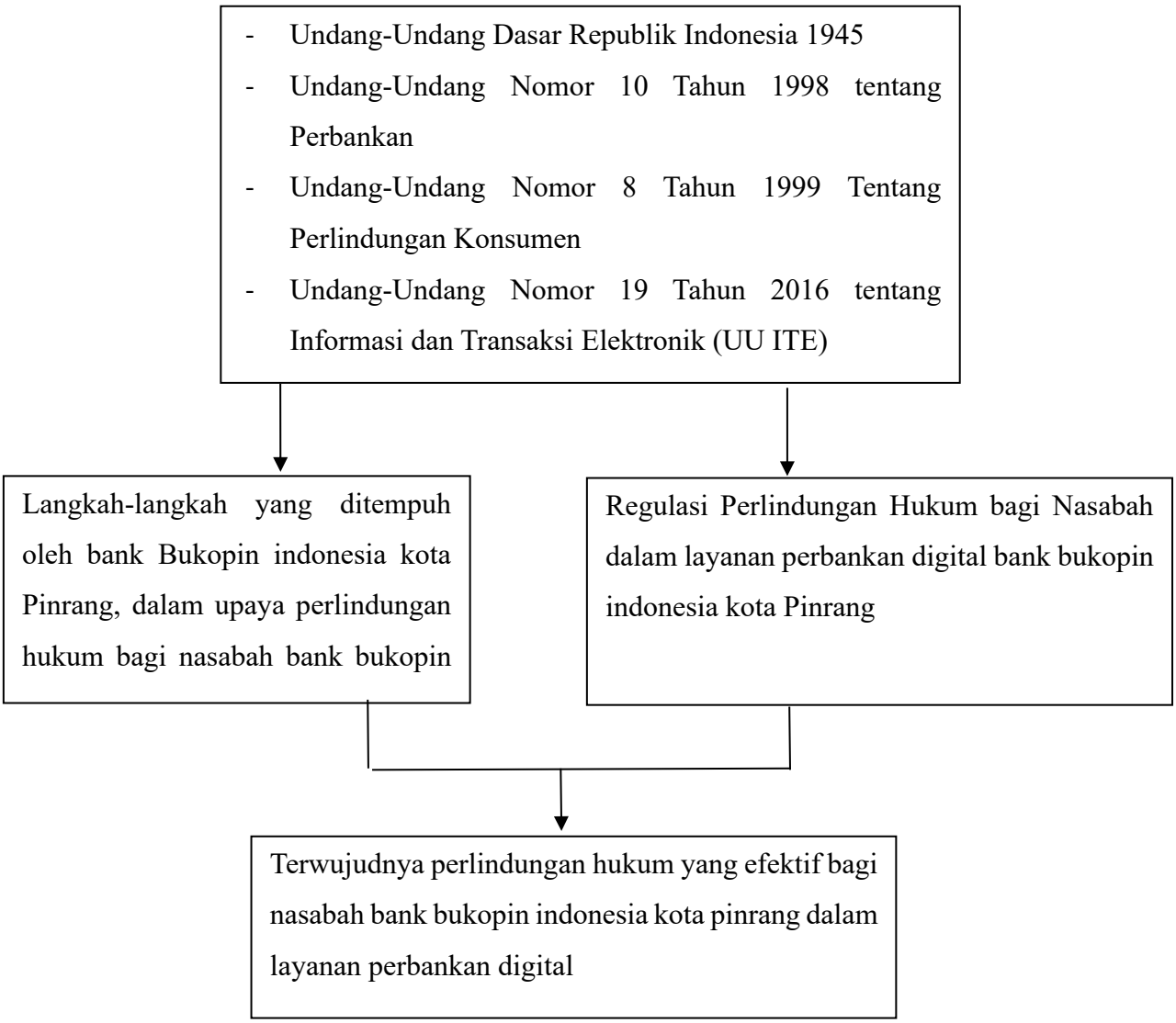
[36] Syaifuddin, "Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Dalam Transaksi Elektronik."

3. Akses 24/7: Nasabah dapat mengakses layanan kapan saja tanpa terbatas jam operasional bank
4. Transaksi Instan: Transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk dapat dilakukan secara instan
5. User-Friendly: Antarmuka yang mudah digunakan dan dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang nyaman
6. Keamanan Tinggi: Menggunakan enkripsi, otentikasi dua faktor, dan teknologi keamanan lainnya untuk melindungi data dan transaksi nasabah
7. Notifikasi Real-Time: Memberikan pemberitahuan langsung untuk setiap transaksi yang dilakukan, membantu nasabah memantau aktivitas akun mereka
8. Personalisasi Layanan: Memberikan rekomendasi dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan perilaku nasabah
9. Integrasi dengan Fintech: Kemampuan untuk terintegrasi dengan layanan fintech lain seperti e-wallet, investasi online, dan lain-lain
10. Biaya Rendah : Sering kali menawarkan biaya administrasi yang lebih rendah dibandingkan dengan bank tradisional, dan beberapa layanan bahkan gratis.

Regulasi Perbankan di indonesia meliputi *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*[37]*. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.*

[37] Pemerintah Republik Indonesia, "UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," *Pemerintah Pusat Republik Indonesia* (1992): 70.

2.7 Kerangka Berfikir



BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena perlindungan hukum dalam konteks perbankan digital ,dalam melihat kasus tersebut akan melibatkan beberapa ciri dari metode kualitatif deskriptif

Metode kualitatif dalam penelitian adalah pendekatan yang digunakan untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena sosial atau budaya secara mendalam. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman terhadap makna, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok dalam konteks tertentu, daripada mengukur atau mengkuantifikasi variabel-variabel seperti yang dilakukan dalam penelitian kuantitatif, ciri dari metode kualitatif adalah : pendekatan interpretatif, data deskriptif, kontekstual, pendekatan induktif, keterlibatan peneliti[38].

3.2 Objek Penelitian

Objektif penelitian adalah segala sesuatu yang dipelajari, diamati, dan dianalisis oleh peneliti; ini dapat berupa individu, kelompok, organisasi, fenomena sosial, gejala alam, konsep, atau bahkan karya tertentu, tergantung pada tujuan dan bidang studi penelitian[39].

Objek didalam penelitian ini adalah regulasi yang telah berlaku, dalam perbankan indonesia, meliputi, masyarakat, regulasi yang berlaku, serta Bank Bukopin Indonesia (Kota Pinrang) yang menjadi objek penelitian, tepatnya di Jl. Jaya, Kec. Watang Sawitto,No.70 Kota Pinrang

[38] Djoko Dwiyanto, "Metode Kualitatif:Penerapanna Dalam Penelitian" 1 (2021): 1–7.
[39] Jamal, "Dan Manfaat Penelitian."

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yakni dilakukan dengan cara :

3.3.1 Kepustakaan *(Library Research)*

Studi pustaka adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan data dan informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, artikel ilmiah, laporan penelitian, jurnal, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Tujuan dari studi pustaka adalah untuk memperkuat dan memperkaya konsep, teori, atau temuan penelitian sebelumnya. Selama tahap awal penelitian, metode ini sering digunakan untuk menemukan pengetahuan, memperjelas masalah penelitian, dan mengembangkan kerangka teoretis[40].

3.3.2 Studi Observasi

Studi observasional adalah jenis penelitian di mana subjek atau fenomena diteliti secara langsung dalam lingkungan alami atau dalam kondisi yang telah diatur. Peneliti tidak mengintervensi atau mengubah variabel, tetapi hanya mencatat apa yang terjadi[41].

Studi observasi sering digunakan untuk mengumpulkan data tentang perilaku, interaksi, atau proses dalam konteks yang tidak dapat atau tidak sesuai untuk diuji secara eksperimental. Misalnya, peneliti dapat menggunakan teknik ini untuk mempelajari perilaku sosial di lingkungan kerja, interaksi antara anak-anak di taman bermain, atau bagaimana orang berinteraksi dengan teknologi tertentu[42].

3.3.3 Wawancara *(Interview)*

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai penelitian wawancara melibatkan peneliti mengajukan pertanyaan langsung kepada responden

---

[40] Khatibah, "Penelitian Kepustkaan," *Iqra* 05, no. 01 (2011): 36–39.
[41] Cynthia Alkalah, "Metode Penelitian Kualitatif Tentang Observasi" 19, no. 5 (2016): 1–23.
[42] Miza Nina Adlini et al., "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka," *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974–980.

untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut tentang topik penelitian. Wawancara digunakan untuk mengetahui perspektif, pengalaman, dan persepsi seseorang tentang masalah tertentu. Banyak orang menggunakan teknik ini dalam penelitian kualitatif, tetapi juga dapat digunakan dalam penelitian kuantitatif[43].

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pihak-pihak terkait, yaitu pihak kantor Bank Bukopin Indonesia kota Pinrang, serta nasabah pengguna *m-banking* bank bukopin kota Pinrang.

3.3.4 Dokumentasi

Teknik dokumentasi berupa Arsip, catatan resmi, laporan, surat, memo, foto, video, atau bentuk dokumentasi lainnya yang relevan dengan topik penelitian dapat dikumpulkan dan dianalisis melalui teknik pengumpulan data dokumentasi. Penelitian sejarah, studi kasus, dan penelitian sosial sering menggunakan teknik ini, terutama ketika data langsung atau primer sulit atau tidak mungkin diperoleh[44].

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan *Handphone* untuk merekam, serta kamera digital dengan merk *Sony* yang dipakai untuk menangkap gambar saat pengambilan data dilakukan

3.4 Bahan Hukum

Dalam suatu penelitian, Bahan hukum adalah sumber yang digunakan peneliti dalam penelitian hukum untuk memahami, menganalisis, dan menginterpretasikan masalah hukum, pada dasarnya, bahan hukum terdiri atas tiga kategori yakni : *Primer, Sekunder, dan Tersier,* didalam penelitian hukum, tidak dikenal yang

[43] M.S Hakiki and H Hamzah, "Analisa Pembangunan Rumah Tinggal Sederhana Dari Segi Perencanaan Atap," *Jurnal Keilmuan dan Terapan Teknik* 06, no. 2 (2017): 61–65.
[44] Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.

namanya data, sebab dalam penelitian hukum, khususnya yuridis empiris, sumber penelitian hukum diperoleh sebagian besar dari kepustakaan, dalam penelitian hukum empiris, bahan hukum adalah jenis bahan yang masuk didalam kategori *sekunder*[45].

3.4.1 Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum primer yang dipakai dalam suatu penelitian hukum adalah Per undang-undangan, atau legislasi, dalam penelitian hukum ini, ada beberapa bahan hukum primer/per undang-undangan yang dipakai, antara lain

A. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia
B. Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
C. Undang Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Transaksi Elektronik

3.4.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder adalah bahan hukum yang mampu mendukung dan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, adapun data yang nantinya diperoleh secara langsung dari penelitian lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti, seperti dilakukan teknik wawancara, data diperoleh dari Bank Syariah Kota Pinrang

3.4.3 Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum tersier adalah bahan hukum yang menunjang dan mampu membantu penjelasan dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, sumber dari bahan hukum tersier bisa diperoleh dari Buku, Dokumen, Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan Internet

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif deskriptif, dimana melibatkan proses menginterpretasikan dan memahami data hukum yang telah dikumpulkan, seperti undang-undang yang berupa regulasi,

[45] Pinem Journal, "Jurnal Metodologi Hukum Dan Penelitian."

pada Bank Bukopin Indonesia kota Pinrang, dalam menjamin perlindungan bagi nasabah yang memiliki *account m-banking*, dimana Bank Bukopin Indonesia kota Pinrang, juga bertugas sebagai pengawas dalam memastikan bahwa regulasi tersebut dijalankan kepada nasabah yang menjadi konsumen

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Pinrang

Kabupaten Pinrang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Secara geografis Kabupaten Pinrang berada di koordinat 3°39'27" hingga 4°16'34" Lintang Selatan dan 119°25'15" hingga 120°09'03" Bujur Timur. Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Barru di sebelah utara, Kabupaten Sidrap di sebelah timur, Kabupaten Wajo di sebelah selatan, dan Samudra Hindia di sebelah barat. Letaknya yang strategis ini mempengaruhi potensi daerah, terutama dalam sektor pertanian dan perikanan, yang sangat memperkuat kedekatannya dengan laut dan tanah pinggiran kota di wilayah dataran rendah. Topografi Kabupaten Pinrang cukup bervariasi, mulai dari dataran rendah yang subur di bagian selatan hingga pegunungan di bagian utara. Daerah dataran rendah yang ada di bagian selatan sangat ideal untuk kegiatan pertanian, dengan hasil utama seperti padi, jagung, kelapa, dan berbagai tanaman hortikultura. Di sisi lain, bagian utara yang berbukit dan bergunung juga menyimpan potensi alam yang mendukung sektor kehutanan dan peternakan. Kabupaten Pinrang mengalami iklim tropis dengan dua musim utama, yakni musim hujan dan musim kemarau. Musim hujan dengan curah hujan yang tinggi sangat mendukung pertumbuhan tanaman, sedangkan musim kemarau memberi peluang bagi musim pertanian dan sektor perikanan.[46]

Dengan luas wilayah sekitar 2.440,57 km², Kabupaten Pinrang dihuni sekitar 300.000 jiwa, sebagian besar dari mereka tinggal di daerah pedesaan. Masyarakat di daerah ini umumnya menggantungkan hidupnya pada sektor

[46] Masyarakat Di et al., "Journal of Urban Planning Studies Pengembangan Pariwisata Pantai Salopi Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Salopi Beach Tourism Development Against Socio-Economic Conditions Of" 3, no. 1 (2022): 30–35.

pertanian, peternakan, dan perikanan. Perekonomian daerah ini didominasi oleh pertanian, dengan hasil utama berupa padi yang menjadikan Pinrang sebagai salah satu penghasil padi terbesar di Sulawesi Selatan. Selain itu, sektor peternakan yang melibatkan peternakan sapi dan kambing serta perikanan juga memainkan peran penting dalam pendapatan. Pemerintah Kabupaten Pinrang fokus pada peningkatan sektor ekonomi dengan memberikan perhatian lebih pada sektor pertanian dan infrastruktur. Aksesibilitas ke Kabupaten Pinrang cukup baik, berkat adanya jaringan transportasi yang menghubungkan kabupaten ini dengan kabupaten lain di Sulawesi Selatan. Jalan raya yang menghubungkan Pinrang dengan Barru, Sidrap, dan daerah lainnya mempermudah distribusi barang dan mobilitas masyarakat. Di sisi lain, transportasi laut dan udara juga tersedia untuk memudahkan akses keluar masuk daerah ini, terutama untuk perdagangan dan perjalanan ke kota-kota besar. Infrastruktur yang terus dikembangkan oleh pemerintah daerah meliputi pembangunan jalan, jembatan, dan fasilitas publik untuk melancarkan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat.[47]

Kehidupan sosial di Kabupaten Pinrang sangat dipengaruhi oleh adat dan budaya Bugis yang merupakan suku mayoritas di daerah ini. Masyarakat Pinrang sangat menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan dan gotong royong dalam kehidupan sehari-hari. Adat istiadat Bugis yang kental terlihat dalam berbagai kegiatan sosial dan budaya, seperti upacara pernikahan, pesta panen, dan perayaan-perayaan adat lainnya. Seni tradisional seperti menari, musik, dan kerajinan tangan juga masih dilestarikan oleh masyarakat setempat. Selain itu, agama Islam juga memiliki peran penting dalam kehidupan sosial masyarakat Pinrang, yang tercermin dalam kegiatan keagamaan serta pembangunan fasilitas ibadah seperti masjid.[48]

[47] Muh Mansyawi, Dan Tresnati, Joeharnani., and Moh Tauhid Umar, "Kelimpahan Makrozoobentos Epifauna Berdasarkan Jenis Mangrove Yang Berbeda Di Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang," *Jurnal Pengelolaan Perairan* 4, no. 1 (2022): 1–12.
[48] www.sejarahpinrang.co.id Diakses pada 4 Januari 2025

Secara keseluruhan, Kabupaten Pinrang merupakan daerah yang kaya akan potensi alam dan budaya. Keberagaman topografi, kekayaan sumber daya alam, dan kearifan lokal masyarakatnya menjadikan Kabupaten Pinrang sebagai daerah yang strategis baik untuk pertanian maupun pengembangan budaya. Pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memfokuskan pembangunan pada sektor-sektor yang mendukung perekonomian dan kualitas hidup.[49]

Kabupaten Pinrang juga memiliki potensi dalam bidang pariwisata, meskipun belum sepopuler daerah lainnya di Sulawesi Selatan. Beberapa tempat wisata alam yang dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan adalah pantai-pantai yang terletak di sepanjang pesisir barat Kabupaten Pinrang yang berbatasan langsung dengan Samudra Hindia. Pantai-pantai ini menawarkan pemandangan alam yang indah, dengan pasir putih dan air laut yang jernih, yang ideal untuk wisata bahari seperti berenang, snorkeling, atau sekadar bersantai di tepi pantai. Selain itu, kawasan perbukitan dan pegunungan di bagian utara juga menyimpan potensi wisata alam lainnya, seperti trekking, berkemah, dan menikmati keindahan alam. Salah satu objek wisata yang cukup terkenal di kawasan ini adalah Air Terjun Malino, yang terletak di kawasan pegunungan Pinrang, yang menjadi tempat yang populer bagi para wisatawan yang menyukai alam dan petualangan.[50]

Di bidang budaya, Kabupaten Pinrang juga memiliki sejumlah situs sejarah dan tradisi yang menarik. Seperti banyak daerah di Sulawesi Selatan, kabupaten ini terkenal dengan rumah adatnya yang memiliki desain khas Bugis yang disebut "Balai Lipa," serta berbagai artefak budaya yang mencerminkan kekayaan sejarah dan warisan masyarakat setempat. Perayaan adat yang melibatkan tarian tradisional dan musik lokal seperti *gandang*, *tari*

[49] Ibnu Akbar Nurdin, “Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelestarian Hutan Di Kabupaten Pinrang,”
[50] Dinas Pariwisata Kabupaten Pinrang,"Potensi Pariwisata Kabupaten Pinrang," diakses 10 Oktober 2023

paduppa, dan *tari massoyi* merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari yang masih dilestarikan oleh masyarakat Pinrang.[51]

Dalam aspek pendidikan, Kabupaten Pinrang memiliki beberapa institusi pendidikan yang cukup berkembang, baik dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Dengan adanya pendidikan yang lebih merata, diharapkan masyarakat Pinrang akan semakin terampil dan memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengembangkan sektor-sektor ekonomi lokal, seperti pertanian, perikanan, dan pariwisata.[52]

Secara keseluruhan, Kabupaten Pinrang bukan hanya memiliki potensi ekonomi yang besar, tetapi juga kaya akan nilai-nilai budaya dan tradisi yang menjadi kebanggaan masyarakat setempat. Upaya untuk mempertahankan dan mengembangkan potensi tersebut, serta memperkuat sektor pariwisata dan pendidikan, akan memberikan kontribusi besar bagi kemajuan daerah ini ke depan.

Kabupaten Pinrang berjarak 183 Km sebelah Utara Makassar (Ibukota Sulawesi Selatan).[53] Berbatasan langsung dengan beberapa kabupaten dan kota di Sulawesi selatan, antara lain :

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Enrekang

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Luwu

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Barru

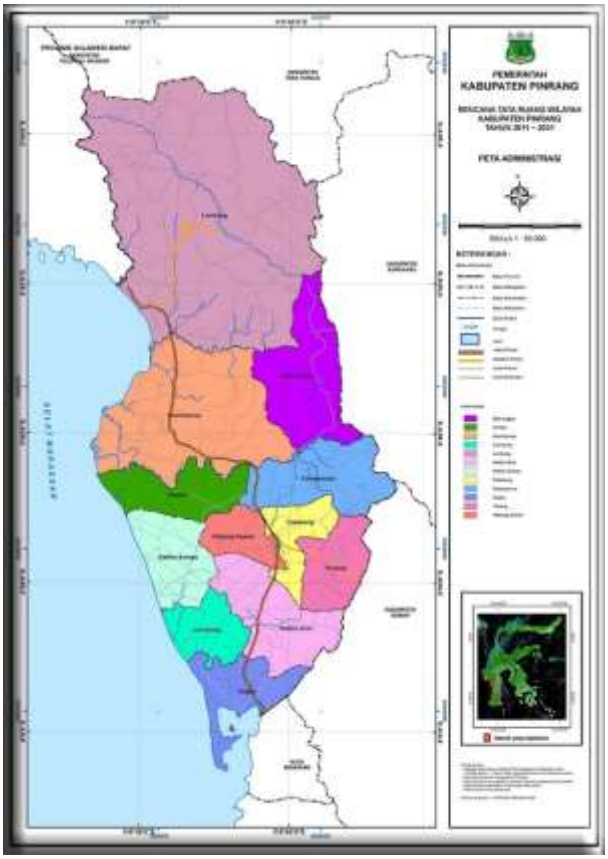
Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Sidrap

Sebagian besar wilayah Pinrang adalah dataran rendah, terutama di bagian selatan dan timur. Wilayah utara dan timur Pinrang didominasi oleh

[51] Darra Gusti Putri and Atty Tri Juniarti, "Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja," *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* (2021): 2013–2015.
[52] "Wisata Alam Kabupaten Pinrang: Pesona Pantai dan Air Terjun," *Indonesia Travel*, diakses 10 Oktober 2023
[53] BPS, "Kabupaten Pinrang" (2021): 94–96.

perbukitan dan pegunungan. Kabupaten Pinrang memiliki iklim tropis dengan dua musim utama, yaitu musim hujan dan musim kemarau. Kabupaten Pinrang dilintasi oleh beberapa sungai besar, seperti Sungai Sa'dang dan Sungai Mattiro Bulu. Sungai-sungai ini memiliki peran penting dalam irigasi pertanian dan juga menjadi sumber daya alam untuk masyarakat sekitar.

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Pinrang



Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pinrang 2020-2024

Tabel 4.2 : Daftar Kecamatan Kabupaten Pinrang

Nama Kecamatan	Luas Wilayah
Suppa	69,78 km^2
Mattirosompe	90,46 km^2
Lasinrang	65,48 km^2

Mattiro Bulu	127,21 km^2
Watang Sawitto	61,76 km^2
Paleteang	46,32 km^2
Tiroang	77,44 km^2
Patampanua	124,02 km^2
Cempa	88,01 km^2
Duampanua	284,42 km^2
Batulappa	164,59 km^2
Lembang	696,54 km^2
Luas Wilayah Keseluruhan : 1.895,57 km^2	

4.1.2 Sejarah KB Bank (Persero) Tbk

Bank Bukopin, yang kini dikenal dengan nama PT Bank Bukopin Tbk, adalah salah satu bank komersial terkemuka di Indonesia dengan sejarah panjang yang dimulai pada 10 Oktober 1970. Bank ini awalnya bernama Bank Umum Koperasi Indonesia, dan didirikan oleh sekelompok koperasi yang memiliki tujuan mulia untuk memberikan akses keuangan yang lebih luas kepada sektor koperasi dan masyarakat kecil yang banyak terlibat dalam kegiatan ekonomi sosial. Fokus utama Bank Bukopin pada saat itu adalah untuk memberikan pembiayaan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta sektor pedesaan, yang pada masa itu sering kali kesulitan untuk mendapatkan layanan keuangan dari bank-bank besar. Dengan adanya Bank Bukopin, koperasi dan pelaku usaha kecil mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan usaha mereka melalui kredit dan layanan finansial lainnya.[54]

Nama Bukopin sendiri berasal dari singkatan "Badan Usaha Kredit Pedesaan Indonesia", yang mencerminkan komitmen bank ini untuk membantu masyarakat desa dengan menyediakan kredit dan layanan

[54] www.wikipedia.co.id Diakses 2 Desember 2024

keuangan yang lebih mudah diakses, terutama oleh kelompok ekonomi yang lebih kecil dan rentan. Pendiriannya berfokus pada pemberian kredit kepada koperasi dan usaha kecil di berbagai daerah di Indonesia, khususnya di sektor pertanian dan perdagangan, yang merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia pada masa itu. Bank Bukopin berperan sebagai lembaga yang mendukung pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal, sekaligus mengurangi kesenjangan antara sektor ekonomi yang lebih besar dan sektor pedesaan.[55]

Memasuki dekade 1980-an, Bank Bukopin mulai menunjukkan perkembangan yang pesat. Pada periode ini, Bank Bukopin mulai memperluas jaringan cabangnya ke berbagai wilayah di Indonesia, baik di kota-kota besar maupun daerah-daerah terpencil. Langkah ini dilakukan untuk semakin mendekatkan diri kepada masyarakat dan koperasi di seluruh penjuru Indonesia. Tidak hanya itu, bank ini juga mulai memperkenalkan berbagai produk perbankan yang lebih beragam dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang, seperti deposito, tabungan, serta kredit konsumsi. Produk-produk ini diperkenalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, baik untuk keperluan sehari-hari maupun untuk kebutuhan investasi jangka panjang. Pada saat yang sama, Bank Bukopin juga mulai beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis dan teknologi, dengan melakukan sejumlah modernisasi dalam operasional dan infrastrukturnya. Hal ini memungkinkan Bank Bukopin untuk meningkatkan efisiensi dan memperluas cakupan layanannya, agar dapat lebih kompetitif di pasar yang semakin terbuka.[56]

Pada tahun 1990-an, Bank Bukopin melanjutkan ekspansinya dengan membuka lebih banyak cabang dan memperkenalkan sejumlah inovasi baru dalam layanan perbankannya. Di antaranya adalah perkenalan

[55] www.kb bank.co.id diakses pada 31 Desember 2024
[56] www.Wikipedia.co.id diakses pada 1 Januari 2025

layanan perbankan elektronik, yang mulai berkembang pada masa itu, serta penerapan sistem informasi yang lebih efisien untuk mempermudah transaksi dan memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Bank Bukopin juga memperkenalkan berbagai teknologi perbankan yang semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses produk dan layanan bank, seperti ATM dan perbankan melalui telepon. Langkah-langkah ini semakin memperkuat posisi Bank Bukopin sebagai bank yang dekat dengan masyarakat, terutama di sektor UMKM, yang menjadi fokus utama bank ini sejak awal pendiriannya.[57]

Pada tahun 2002, Bank Bukopin mengambil langkah penting dengan melakukan privatisasi dan menjadi bank terbuka. Bank ini mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI), yang menjadi bagian dari upaya untuk memperkuat struktur modal serta meningkatkan kredibilitas bank di pasar keuangan Indonesia. Proses ini juga memberi kesempatan bagi Bank Bukopin untuk memperluas basis pemegang saham dan menarik lebih banyak investor, sehingga memungkinkan bank ini untuk memperbesar kapasitas dan memperluas jangkauan layanan keuangan yang ditawarkannya. Memasuki tahun 2000-an, Bank Bukopin mulai memperkenalkan berbagai produk dan layanan baru untuk menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Produk-produk tersebut antara lain kartu kredit, pinjaman pribadi, serta berbagai jenis produk tabungan dan investasi lainnya yang lebih sesuai dengan gaya hidup konsumen urban yang lebih modern. Bank Bukopin juga mulai memperluas portofolio kreditnya dengan mencakup sektor-sektor ekonomi yang lebih luas, seperti sektor perdagangan, industri, dan infrastruktur, seiring dengan semakin berkembangnya perekonomian Indonesia.[58]

[57] Thee Kian Wie**.** *Ekonomi Indonesia: Dari Krisis ke Kebangkitan*. Jakarta (2010).
[58] Patunru, A A.Pangestu, M.& Basri, M. C. (2018) **"***The Indonesian Economy: Entering a New Era*."

Dalam beberapa tahun terakhir, Bank Bukopin terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan industri perbankan global. Bank ini terus mengembangkan layanan digital *banking* untuk mempermudah transaksi nasabah, seperti melalui layanan perbankan online dan aplikasi *mobile banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang langsung ke cabang. Selain itu, Bank Bukopin juga memperkenalkan berbagai inovasi di bidang fintech untuk semakin mendekatkan diri dengan nasabah, terutama generasi muda yang semakin familiar dengan teknologi digital.[59]

Tidak hanya itu, meskipun Bank Bukopin berfokus pada pengembangan teknologi dan layanan digital, bank ini tetap berkomitmen untuk mendukung pengembangan ekonomi Indonesia, khususnya sektor UMKM, dengan menyediakan layanan dan produk yang mendukung pertumbuhan ekonomi di level mikro hingga makro. Bank Bukopin terus berinovasi untuk menyediakan pembiayaan dan layanan perbankan yang lebih inklusif, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan akses keuangan namun masih terkendala oleh keterbatasan sarana dan prasarana.[60]

Seiring dengan perkembangan yang pesat, Bank Bukopin terus berusaha untuk memperkuat posisinya di pasar perbankan Indonesia. Pada tahun 2010-an, bank ini semakin berkomitmen untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat melalui berbagai inovasi di sektor digital. Salah satu langkah penting yang diambil adalah peluncuran berbagai aplikasi perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara lebih efisien dan fleksibel. Aplikasi *mobile banking* dan internet *banking* yang diperkenalkan memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi rekening, melakukan transfer, membayar tagihan, dan berbagai layanan perbankan lainnya hanya melalui perangkat *mobile* mereka. Ini

[59] www.Bukopinedu.co.id diakses pada 4 Januari 2025
[60] www. Kb Bank.co.id Diakses 2 Januari 2025

adalah bagian dari upaya Bank Bukopin untuk mengikuti tren global dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi, sekaligus menjangkau segmen pasar yang lebih luas, terutama generasi muda yang semakin bergantung pada teknologi.[61]

Bank Bukopin juga mulai mengembangkan produk-produk inovatif lainnya yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah masa kini. Salah satunya adalah layanan pinjaman mikro untuk sektor UMKM, yang bertujuan memberikan akses pembiayaan yang lebih mudah dan cepat bagi pelaku usaha kecil. Sebagai salah satu bank yang berfokus pada UMKM, Bank Bukopin memiliki peran vital dalam mendukung sektor ini, yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Produk pembiayaan tersebut sangat membantu pelaku usaha untuk mengembangkan usaha mereka tanpa terbebani dengan prosedur yang rumit, serta mempermudah mereka dalam memperoleh modal usaha yang dibutuhkan.[62]

Selain itu, Bank Bukopin juga turut berperan dalam mendukung pembangunan infrastruktur Indonesia. Dengan memperkenalkan berbagai produk kredit yang mendukung sektor konstruksi dan infrastruktur, bank ini berkontribusi terhadap pembangunan berbagai proyek nasional yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas dan perekonomian di Indonesia. Kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan besar dalam sektor tersebut membantu Bank Bukopin memperluas portofolio kreditnya dan memperkuat eksistensinya di sektor ekonomi yang lebih besar.[63]

Bank Bukopin juga terus berinovasi dalam hal layanan pelanggan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan layanan yang cepat dan

[61] "*Laporan Tahunan Bank Bukopin*" Jakarta: Bank Bukopin, 2022
[62] Havidz Aima, Rizki Adam, and Hapzi Ali, "Model of Employee Performance: Competence Analysis and Motivation (Case Study AtPT. Bank Bukopin, Tbk Center)," *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* 4, no. 11 (2017): 2347–3002,
[63] www. Kb Bank.co.id Diakses 3 Januari 2025

personal, bank ini memperkenalkan layanan konsultasi keuangan dan advisory bagi nasabah. Selain itu, pada beberapa tahun terakhir, Bank Bukopin mulai memperkenalkan layanan berbasis *chatbot* dan asisten virtual untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan cepat, terutama dalam hal pertanyaan umum dan transaksi rutin.[64]

Untuk menjaga daya saing, Bank Bukopin juga fokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Dalam hal ini, bank ini terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan para pegawainya agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Program-program pelatihan yang diberikan tidak hanya meliputi aspek teknis perbankan, tetapi juga peningkatan keterampilan dalam menghadapi tantangan industri perbankan yang semakin kompetitif, serta pengetahuan dalam bidang digital dan teknologi.[65]

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi Perusahaan KB Bank Indonesia yaitu :[66]

1. Visi Perusahaan

Menjadi Lembaga keuangan pilihan utama di Indonesia

2. Misi Perusahaan

Memahami dan memberi solusi kepada nasabah KB Bank

4.2 Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Layanan Perbankan

4.2.1 Syarat Dan Ketentuan Layanan E-*Banking* pada KB Bukopin Indonesia (Unit Pinrang)

Bank Bukopin Indonesia (Unit Pinrang) menawarkan layanan *E-Banking* untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi

[64] www. Kb Bank.co.id Diakses 3 Januari 2025
[65] www. Kb Bank.co.id Diakses 4 Januari 2025
[66] www. Kb Bank.co.id Diakses 5 Januari 2025

keuangan secara online, melalui KB Star (*Mobile Banking*). Untuk dapat menikmati layanan ini, nasabah harus memenuhi beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku.

Ada beberapa dokumen syarat daftar *mobile banking* KB Bukopin yang perlu disiapkan pada saat pendaftaran akun *mobile banking.* Setiap Nasabah harus memiliki alamat *E-mail* yang dapat diakses untuk aplikasi internet *banking*, kemudian mendownload aplikasi KB Star pada Playstore di Android maupun Apple, kemudian membuka dan mengisi beberapa persyaratan pada aplikasi M-*Banking* seperti ketentuan layanan Internet *Banking* pada KB Bank Kota Pinrang adalah : [67]

1. Pengguna dapat menggunakan website www.kbbank.co.id untuk mendapatkan informasi terkait nasabah bank m-*banking*, seluruh informasi merupakan hak dan ketentuan KB Bank
2. Setiap jenis data yang telah terverifikasi dan dan telah disetujui oleh pihak KB Bank yang tersimpan pada pusat data KB Bank merupakan data yang benar dan diterima sebagai bukti dari pengguna kepada KB Bank untuk melaksanakan pertukaran data informasi yang dimaksud
3. KB Bank berhak menghentikan layanan KB Star untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh KB Bank untuk keperluan pembaharuan ataupun pemeliharaan (*maintenance*) atau untuk keperluan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh KB Bank
4. Pengguna E-mail terdaftar :
    a. Alamat email dan No.Telefon yang terdaftar pada KB Star KB Bank adalah alamat email dan No.Telefon yang akan digunakan KB Bank untuk mengirim informasi yang telah di *Apply* pada KB Star
    b. KB Bank tidak menjamin data atau informasi yang dikirim selain daripada yang terdaftar dan terdapat pada KB Star

Setelah mengetahui syarat dan ketentuan diatas, maka Berdasarkan hasil pengambilan data melalui wawancara via *g-form* pada nasabah bank

[67] Hasil Wawancara dengan Selvi Teller Bank Bukopin pada 5 Desember 2024 pukul 10.00

KB Bank, maka terdapat pernyataan dari Vika Adistya Putri sebagai nasabah KB Bank bahwa :[68]

> "Proses pembuatan akun KB Star dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui aplikasi atau dengan bantuan customer service di kantor Bank Bukopin. Untuk mendaftar akun KB Star, nasabah perlu membawa KTP, buku rekening, dan kartu ATM. Namun, jika buku rekening atau kartu ATM tertinggal, cukup membawa KTP. Selain itu, nasabah wajib memiliki nomor HP aktif dan alamat email yang terdaftar untuk penggunaan KB Star. Setelah memenuhi semua persyaratan, nasabah dapat langsung ke kantor Bank Bukopin dan melakukan pendaftaran serta aktivasi akun KB Star dengan bantuan customer service."

Dari pernyataan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa KB Bank telah memiliki fitur *m-banking* versi terbaru yang Bernama KB Star dimana aplikasi *m-banking* ini memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi *mobile banking*. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, cek saldo, dan lainnya, kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang ke cabang bank. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan secara praktis dan efisien melalui perangkat *mobile* mereka

4.2.2 Bentuk Perlindungan Hukum oleh Bank Kepada Nasabah

Pada hakikatnya adanya hubungan antara bank dan nasabah terkait penyimpanan dana atau uang nasabah karena adanya sesuatu hal yang didasari oleh perjanjian, oleh sebab itu sangatlah wajar jika perjanjian antara nasabah dan bank mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana jaminan perlindungan hukum yang diberikan oleh hukum kepada perbankan[69]

Berdasarkan laporan resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sektor perbankan Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam kasus

[68] Hasil Wawancara dengan Vika Nasabah KB Bank 13 Desember 2024 pukul 13.00
[69] Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013)

cybercrime sebesar 35% selama periode 2022–2023. Lonjakan ini mencerminkan semakin kompleksnya tantangan keamanan siber yang dihadapi oleh industri perbankan, terutama seiring dengan percepatan transformasi digital dan adopsi layanan keuangan berbasis teknologi. Tren ini diprediksi terus berlanjut hingga tahun 2024, dengan ancaman yang semakin canggih dan beragam.[70]

Perjanjian ini mencakup berbagai aspek, seperti kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah, kewajiban bank untuk mengelola dana nasabah dengan hati-hati, serta hak dan kewajiban nasabah dalam mengakses dan menarik dana tersebut. Perlindungan hukum yang diberikan oleh peraturan-peraturan-undangan, seperti Undang-Undang Perbankan dan peraturan-peraturan terkait, bertujuan untuk menjamin agar hak-hak nasabah terlindungi dan agar bank dapat menjalankan operasionalnya secara *sistematis*.[71]

Jika terjadi negosiasi atau pelanggaran terhadap perjanjian, maka hukum perbankan akan memberikan jalur penyelesaian, yang bisa berupa mediasi, penyelesaian melalui lembaga peradilan, atau melalui mekanisme penyelesaian alternatif yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.[72]

Pada dasarnya perlindungan kepada Nasabah dapat dijalankan dengan lebih spesifik dan lebih *sistematis* dengan melaksanakan peraturan yang ada pada di bagian perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter, khususnya peraturan yang bertujuan untuk melindungi nasabah sehingga dapat dijamin *law of enforcement* yang benar

[70] Laporan Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2024
[71] Rahayu Fitriana, "Analisis yuridis perlindungan hukum bagi nasabah kredit perbankan dari penyalahgunaan keadaan dalam perjanjian baku (Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," *Procedia Manufacturing* 1, no. 22 Jan (2014): 1–17.
[72] Sri Andrian, Dian Eriani, and Faisal Faisal, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna *Mobile* Banking Pt.Bank Syariah Indonesia Unit Kcp Chik Johan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 1 (2023): 1.

Pada peraturan perundang-undangan Undang-undang No 10 Tahun 1998 atas perubahan pada undang-undang No 7 Tahun 1992 tentang perbankan pasal 29 ayat (4) yang menyatakan "Untuk kepentingan Nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank"[73]

Penyediaan informasi ini bertujuan untuk akses dalam memperoleh transparansi dari bank kepada nasabah, transparansi dalam dunia perbankan, ada beberapa tanggung jawab dalam bank sebagaimana mestinya Hasil wawancara dengan Marjani sebagai salah satu Customer KB Bank dan beberapa bank lainnya, yang kerap kali memakai layanan *E-Banking* maupun layanan perbankan biasa mengucapkan[74]

> "Secara umum, ya. Namun, terkadang ada istilah-istilah yang cukup teknis, yang mungkin agak sulit dipahami oleh orang yang tidak terbiasa dengan dunia perbankan. Mungkin bank bisa menyediakan penjelasan yang lebih sederhana atau panduan yang lebih mudah dimengerti agar nasabah tidak kebingungan Biasanya, bank memberitahukan perubahan seperti itu melalui email atau pesan di aplikasi. Namun, ada kalanya saya merasa bahwa informasi tentang perubahan tersebut datangnya agak mendekati waktu perubahan itu sendiri. Saya rasa akan lebih baik jika bank memberikan informasi lebih awal, sehingga saya bisa lebih siap menghadapi perubahan tersebut. Secara keseluruhan, saya merasa bank sudah cukup berusaha untuk memberikan informasi yang transparan mengenai hak dan kewajiban nasabah. Namun, seperti yang saya sebutkan sebelumnya, dalam beberapa kasus informasi yang diberikan mungkin tidak langsung dipahami oleh semua orang. Bisa jadi karena perbedaan tingkat pemahaman masing-masing nasabah terhadap produk dan layanan yang ditawarkan".

[73] Undang-Undang Republik Indonesia, "Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan" (1998).
[74] Hasil Wawancara dengan Marjani Sebagai Nasabah KB Bank 3 Januari 2025 Pukul 10.00

Untuk mengetahui perlindungan hukum serta bentuk tanggung jawabnya, maka penulis mewawancarai selvi, teller dari KB Bank kota pinrang, selvi mengatakan bahwa[75]

> "Pada dasarnya Bentuk tanggung jawab yang diberikan bank kepada nasabah *e-banking* adalah pemberian ganti rugi materil ssuai kerugian yang dialami oleh nasabah yang telah disepakati antara pihak bank dan nasabah, sebelum bank memberikan ganti rugi, pihak bank akan memeriksa seluruh transaksi dari nasabah dalam pusat data, dalam bentuk apapun, pihak KB Bank akan bertanggung jawab apabila kelalaian disebabkan oleh bank, namun tidak akan bertanggung jawab apabila kelalaian ditimbulkan oleh nasabah.

Ujar Selvi setelah memberikan pernyataan dengan seksama saat sesi wawancara tersebut diatas, bahwa perlindungan hukum seorang nasabah pengguna jasa e-*banking*, dalam hal ini mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan ketentuan hukum positif yang mengatur, baik permasalahan dalam perspektif hukum positif yang mengatur, baik permasalahan dalam perspektif hukum perdata maupun hukum pidana. Perlindungan hukum dalam perspektif hukum pidana yaitu berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang kemudian diubah dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016.[76]

Di tempat penelitian penulis, belum ditemukan pelanggaran dari lingkup pidana Namun tetap ada beberapa hal terkait perlindungan nasabah dan masalah yang kerap dirasakan oleh nasabah yang menjadi bentuk perlindungan Hukum kepada Nasabah, berikut beberapa permasalahan atau sengketa yang kerap terjadi dan bentuk penyelesaiannya antara lain :

---

[75] Hasil Wawancara dengan Selvi Teller Bank Bukopin 18 Desember 2024 Pukul 10.00

[76] Wina Almayanti and Chaerudin Chaerudin, "Pengaruh *Mobile* Banking E-Service Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna *Mobile* Banking BCA Di Wilayah Karawang," *Jurnal Sinar Manajemen* 9, no. 2 (2022): 241–249.

1. ATM/TM-*Banking* Terblokir karena Kesalahan Input PIN, adalah kondisi dimana Ketika ATM atau layanan *mobile banking* (TM) terblokir akibat kesalahan input PIN berulang, hal ini terjadi karena mekanisme keamanan otomatis yang diterapkan bank untuk melindungi akun Anda dari akses tidak sah. Dalam hal ini, langkah penanganan bank dan bentuk perlindungan bank kepada nasabah yakni memberikan pelayanan dengan menghadirkan layanan *Customer Service* serta panduan penyelesaian sengketa, menurut Marjani Nasabah KB Bank yang memakai *Mobile Banking.*[77]

   > "Pada fitur aplikasi *Mobile Banking* terdapat fitur lupa pin, dan kita bisa menekan fitur tersebut, selanjutnya akan ditanyakan tanggal lahir serta *username* kita, kemudian akan masuk kode otp pada email dan nomor telepon kita"

   Bank wajib memastikan identitas nasabah sebelum membuka blokir (sesuai POJK No. 1/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan).

2. Gangguan jaringan server bank, pemeliharaan sistem, atau kesalahan teknis di pihak bank, hal ini bisa memberikan dampak seperti Tidak Bisa Melakukan Transaksi Penting, dan hal ini akan memberikan *latent cause* seperti Jika Anda perlu mentransfer dana untuk keperluan mendesak (seperti mengirim uang ke keluarga, membayar biaya sekolah, atau mengirim dana untuk keperluan bisnis), pemblokiran ATM/*mobile banking* akan menghambat proses ini, berdasarkan hal ini, penulis mewawancarai nasabah *Mobile Banking* atas nama Vika Adistya, berdasarkan hasil wawancara, maka vika mengatakan bahwa :[78]

[77] Hasil Wawancara dengan Marjani Nasabah KB Bank pada 4 Februari 2025 pada pukul 13.00
[78] Hasil wawancara bersama Vika Nasabah KB Bank 2 Februari 2025 Pukul 14.00

> “ Banyak *maintenance system* ketika menggunakan *mobile banking*, dan ketika hal itu terjadi, Segera hubungi bank untuk memastikan adanya gangguan teknis”

Pada hal ini Kewajiban Bank adalah Menyediakan layanan yang andal sesuai Pasal 29 POJK No. 1/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) terkait teknologi informasi perbankan

3. Kesalahan Pemotongan Biaya Admin Bulanan yang Tidak Disepakati, dalam hal ini Nasabah menemukan pemotongan biaya administrasi bulanan (misal: biaya administrasi rekening, biaya kartu ATM, atau biaya layanan) yang tidak sesuai dengan perjanjian awal atau tidak diberitahukan sebelumnya oleh bank. Pada hal ini, penulis telah mewawancarai Vika sebagai nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*, menurut vika terkait hal ini adalah : [79]

   > “"Saya pertama kali menyadari ada pemotongan biaya admin tidak wajar saat melihat mutasi rekening melalui aplikasi M-*Banking*. Biaya administrasi rekening bulanan yang biasanya Rp 10.000 tiba-tiba menjadi Rp 15.000 tanpa pemberitahuan sebelumnya. Saya langsung memeriksa dokumen perjanjian pembukaan rekening, dan di sana jelas tertulis biaya admin Rp 10.000 per bulan. Saya juga tidak pernah menerima SMS atau email dari bank tentang kenaikan biaya, kemudian langkah saya Saya telepon CS KB Bank dan bertanya kenapa ada kenaikan biaya. Mereka awalnya beralasan itu karena perubahan kebijakan, tapi saat saya minta bukti pemberitahuan, mereka tidak bisa menunjukkan. Saya juga meminta nomor tiket pengaduan untuk dokumentasi”

   Cek Dokumen Perjanjian: Lihat kembali dokumen pembukaan rekening (akad) untuk memastikan klausul biaya admin laluPeriksa Notifikasi Bank: Bank wajib memberi pemberitahuan perubahan biaya minimal 14 hari sebelumnya

[79] Hasil wawancara bersama Vika Nasabah *Mobile* Banking 3 Februari 2025 pada Pukul 17.00

melalui SMS/email/surat (Pasal 8 POJK No. 1/2013) kemudian Akses Rekening Koran dan Unduh rekening koran melalui ATM/*mobile banking* untuk melihat detail pemotongan biaya.

Di sisi lain, nasabah juga perlu aktif memantau transaksi dan memahami hak-haknya agar terhindar dari potensi kerugian. Dengan sinergi antara kepatuhan bank pada regulasi (seperti POJK No. 1/2013 dan UU Perlindungan Konsumen) serta kewaspadaan nasabah, praktik perbankan yang sehat dan saling menguntungkan dapat terwujud. Jika terjadi pelanggaran, nasabah berhak menuntut pertanggungjawaban bank melalui jalur hukum yang telah berlaku

Dalam konteks e-*banking*, hukum pidana mengatur tentang tindak pidana yang berkaitan dengan penyalahgunaan sistem perbankan digital, seperti peretasan (hacking), pencurian data pribadi, penipuan elektronik, dan akses ilegal terhadap akun nasabah. Jika terjadi pelanggaran, seperti penggunaan tanpa izin terhadap rekening nasabah atau transaksi yang melibatkan penipuan, maka pelaku dapat dijerat dengan hukum pidana yang ada dalam UU ITE serta KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana). Sanksi pidana yang dikenakan bisa berupa pidana penjara atau denda bagi pelaku yang terbukti melakukan tindak kejahatan di dunia maya.[80]

Sementara itu, dalam perspektif hukum perdata, nasabah mendapatkan perlindungan melalui mekanisme ganti rugi atau kompensasi apabila terjadi kerugian akibat kelalaian atau kesalahan bank, atau jika bank gagal menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Nasabah dapat mengajukan tuntutan hukum untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh tindakan pihak bank atau pihak ketiga yang menyebabkan kerugian, misalnya melalui pencurian data atau akses ilegal yang merugikan nasabah.[81]

[80] Aryani Witasari and Aris Setiono, "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana Di Indonesia," *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2016): 126.

[81] Tubagus; Wiratama Fahmi Bayu, "The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Risk to the Utilization of Internet Banking (Study on BRI Internet Banking Customers in Semarang City),"

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-*banking* tidak hanya mencakup upaya preventif dalam menjaga keamanan dan integritas sistem perbankan, tetapi juga memberikan dasar hukum yang jelas untuk menuntut pertanggungjawaban jika terjadi pelanggaran, baik di ranah pidana maupun perdata

Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, telah diberikan dua Lembaga yang dapat menjadi tempar/wadah bagi konsumen dalam hal ini nasabah ketika telah terjadi kejanggalan dalam transaksi atau hal serupa dan ingin menyelesaikan, dua Lembaga tersebut adalah Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum : [82]

1. Penyelesaian sengketa melalui prosedur Litigasi

   Dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sengketa sering kali timbul akibat ketidakpuasan konsumen terhadap barang atau jasa yang diberikan, yang meliputi masalah kualitas, pelaksanaan layanan yang tidak sesuai, hingga pelanggaran hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Apabila penyelesaian melalui mediasi atau keluhan langsung tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Proses litigasi dimulai dengan konsumen mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat, yang dapat mencakup klaim atas pengembalian barang, penggantian, atau kompensasi. Dalam sidang pengadilan, kedua belah pihak akan mengajukan bukti dan saksi untuk mendukung klaim mereka. Jika pengadilan memutuskan pihak konsumen menang, pelaku usaha diwajibkan untuk memenuhi kewajiban yang diperintahkan, seperti melakukan perbaikan barang atau

Management Analysis Journal 7, no. Vol 7 No 2 (2018): Management Analysis Journal (2018): 152–162

[82] Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen."

memberikan kompensasi yang ssuai, sebelum menggugat, surat gugatan perlu dipersiapkan terlebih dahulu dengan cermat dan teliti, berdasarkan Pasal 45 UU No.8 Tahun 1999 : [83]

(1) Setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
(3) Penyelesaian sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang
(4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut telah dinyatakan tidak berhasil oleh satu-satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa

2 . Penyelesaian sengketa melalui prosedur Non-Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui prosedur non-litigasi adalah suatu cara untuk menyelesaikan perselisihan tanpa harus melalui proses pengadilan. Dalam konteks hubungan antara nasabah dan bank, prosedur non-litigasi dapat melibatkan berbagai metode penyelesaian seperti mediasi, negosiasi, atau konsiliasi, penyelesaian permasalahan (sengketa) diluar pengadilan merupakan salah satu alternatif yang dapat dilakukan, menurut pasal 52 UU Nomor 8 tahun 1999 bahwa Penyelesaian sengketa

[83] Ibid.

konsumen dilakukan di luar peradilan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Adapun tata cara penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui prosedur diatas, namun gugatan yang telah diberikan ke BPSK perlu ditindaklanjuti oleh BPSK dan wajib memberikan putusan, berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding ataupun kasasi, akan tetapi berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK Terhadap putusan tersebut akan dimintakan upaya hukum (keberatan) ke pengadilan Negeri.[84] Dalam hal lain, ada beberapa hal dan penjabarannya terkait penyelesaian sengketa diluar pengadilan, menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yakni :[85]

1. Mediasi adalah salah satu metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bertujuan untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan bersama dengan bantuan seorang mediator. Dalam konteks UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mediasi berfungsi sebagai cara yang efektif dan ramah biaya untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, tanpa harus melalui proses peradilan yang lebih formal dan seringkali memakan waktu, dalam prosesnya mediasi bisa dilakukan kapan saja selama sengketa belum dibawa ke pengadilan. Bahkan setelah proses pengadilan dimulai, mediasi juga bisa dipertimbangkan sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa secara damai, Jika dalam mediasi tidak tercapai kesepakatan, pihak-pihak yang

[84] Barda Nawawi Arief, "Mediasi Pidana (mediasi penal) Dalam Penyelesaian Sengketa/masalah perbankan beraspek pidana di luar pengadilan" 13, no. Ii (2006): 166–173.
[85] Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen."

bersengketa masih memiliki opsi untuk membawa kasus ke jalur hukum, yaitu melalui proses pengadilan. Mediasi juga tidak menghalangi konsumen untuk mengajukan gugatan kepada pengadilan jika dirasa mediasi tidak memberikan solusi yang memadai.

2. Arbitrase, adalah salah satu metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang melibatkan pihak ketiga yang disebut arbiter untuk memutuskan sengketa secara final dan mengikat. Dalam arbitrase, pihak-pihak yang bersengketa sepakat untuk menyerahkan penyelesaian masalah mereka kepada arbiter, yang akan memberikan keputusan yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak. Metode ini sering digunakan dalam konteks perjanjian bisnis, komersial, atau sengketa yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen, termasuk yang tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen, Proses arbitrase biasanya dimulai dengan adanya kesepakatan dari kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui arbitrase. Kesepakatan ini bisa berupa klausul dalam perjanjian yang telah disepakati sebelumnya (misalnya, dalam kontrak jual beli, perjanjian bisnis, atau perjanjian lainnya), Setelah mendengarkan semua argumen dan bukti, arbiter akan mengeluarkan keputusan atau putusan yang bersifat final dan mengikat. Keputusan ini wajib dijalankan oleh kedua belah pihak, dan tidak dapat diganggu gugat di pengadilan kecuali terdapat alasan tertentu (misalnya, jika keputusan tersebut bertentangan dengan hukum yang berlaku).
3. Konsiliasi adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mirip dengan mediasi, tetapi dengan

peran pihak ketiga yang sedikit berbeda. Dalam konsiliasi, pihak ketiga yang disebut konsiliator membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan. Namun, berbeda dengan mediator yang hanya memfasilitasi diskusi dan mencari titik temu, konsiliator lebih aktif dalam memberikan saran atau rekomendasi penyelesaian, yang bisa jadi lebih konkret. Konsiliasi sering digunakan sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih informal, cepat, dan murah, serta memberikan fleksibilitas kepada para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan masalah tanpa harus melalui jalur peradilan. Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsiliasi adalah salah satu mekanisme yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase jika kedua belah pihak sepakat untuk melakukannya.

Penyelesaian diluar pengadilan atau Non Litigasi adalah penyelesaian yang melibatkan banyak hal dan banyak cara pula, terlebih dalam mengatur kesepakatan antara bank dan nasabah Dengan demikian, penyelesaian sengketa non-litigasi antara bank dan nasabah menjadi pilihan yang lebih efisien, menguntungkan, dan menjaga hubungan baik, memungkinkan kedua belah pihak mencapai solusi yang saling menguntungkan tanpa melalui proses pengadilan yang rumit

Selain menawarkan kemudahan dan *Fleksibilitas,* nyatanya layanan perbankan digital (E-*Banking*) kerap kali menimbulkan resiko. Resiko yang terjadi pada layanan perbankan elektronik misalnya penipuan (*fraud), sim swap* atau dengan kata lain pembobolan rekening bank nasabah melalui pengambilalihan nomer ponsel atau via *email* dengan menerapkan manajemen resiko dengan baik, merupakan wujud dari upaya perbankan dalam melindungi Nasabah[86]

Manajemen risiko yang dimaksud dalam konteks layanan perbankan digital (E-*Banking*) adalah serangkaian tindakan atau langkah yang diambil oleh bank untuk mengidentifikasi, menilai, mengendalikan, dan memitigasi risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan layanan digital. Tujuan dari manajemen risiko ini adalah untuk melindungi nasabah dan menjaga integritas serta keamanan sistem perbankan[87]

Manajemen resiko diperlukan agar hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan, kepercayaan antara bank dan nasabah memberikan keharusan kepada bank untuk menjaga kerahasiaan dan seluruh hal terkait nasabah, sebagaimana yang telah diatur didalem Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sector jasa keuangan (POJK) yakni : "Bank wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset nasabah yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan".[88]

Dalam rangka menciptakan manajemen resiko yang baik, bank wajib menerapkan dan mengambil langkah-langkah persiapan pengelolaan resikonya, salah satunya adalah aspek transparansi yang merupakan hal

[86] Saiful Ghozi, Ramli Ramli, and Asri Setyani, "Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jenis Bank: Penerapan Model Regresi Logistik Biner (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Balikpapan)," *Media Statistika* 11, no. 1 (2018): 17–26.
[87] Peter S. Rose and Sylvia C. Hudgins, Bank Management and Financial Services (New York: McGraw-Hill Education, 2013), 312.
[88] OJK, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat Indonesia."

yang perlu diperhatikan dalam pengendalian resiko yang dihadapi oleh bank, dengan demikian peningkatan kualitas penerapan manajemen resiko akan mendukung efektifitas pengawasan bank berbasis resiko.[89]

Berdasarkan wawancara terkait Upaya Perbankan dalam melindungi Nasabah, maka selvi mengatakan bahwa : [90]

> "Sebagai pihak bank, kami akan selalu memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, kami juga memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan PIN dan informasi pribadi mereka. Kami juga selalu waspada terhadap transaksi yang mencurigakan dan bekerja sama dengan tim keamanan bank untuk mendeteksi potensi penipuan atau akses yang tidak sah. Kami memahami bahwa keamanan nasabah adalah prioritas utama, sehingga bank berusaha untuk selalu meningkatkan sistem perlindungan, seperti penggunaan teknologi autentikasi dua faktor, untuk mencegah terjadinya penipuan atau pembobolan akun."

Saat ini, banyak sekali kriminalitas dunia maya yang kerap kali terkena getahnya kepada nasabah, bahkan *link phising* bisa saja menjadi wadah bagi seseorang untuk mengetahui identitas dan meretas *e-banking* dari seseorang

> "Seperti Istri mantan wakil bupati sidrap, yang terkena kasus penipuan yang menguras habis dana pada *e-banking* miliknya hingga 124 Juta lebih, nasabah perlu lebih *care* dan melihat lebih dalam lagi bentuk bentuk penipuan, terlebih perampok bank saat ini, tidak bertindak secara fisik, melainkan *virtual*"[91]

Berdasarkan hasil wawancara oleh selvi, maka bisa disimpulkan bahwa selain upaya bank yang memadai, perlu adanya kehati-hatian oleh nasabah dalam melakukan seluruh transaksi, dan jika saja terjadi transaksi

[89] Dewi Nurul Musjtari, Ani Yunita, and Muhammad Khaeruddin Hamsin, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Mekanisme Fasilitasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan (Ojk)," *Masalah-Masalah Hukum* 49, no. 1 (2020): 1.
[90] Hasil Wawancara dengan Selvi Teller Bank Bukopin 20 Desember 2024 Pukul 10.00
[91] Hasil Wawancara dengan Selvi Teller KB Bank Pada 7 Januari Pukul 13.00

yang tidak wajar, maka nasabah dianjurkan untuk melapor langsung ke pihak bank

4.3 Regulasi yang mengatur perlindungan Nasabah (Konsumen) dalam layanan perbankan di Indonesia

Di Indonesia, perlindungan nasabah sebagai konsumen dalam layanan perbankan diatur melalui sejumlah regulasi yang bertujuan memastikan hak-hak nasabah terlindungi, transparansi layanan, serta keamanan transaksi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum utama yang menjamin hak konsumen, termasuk nasabah bank, untuk memperoleh informasi yang jujur, pelayanan yang aman, dan mekanisme pengaduan jika terjadi sengketa. Selain itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur kewajiban bank untuk bertindak secara prudensial, menjaga kerahasiaan nasabah, dan memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan risiko.[92]

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor keuangan juga menerbitkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang secara spesifik mewajibkan bank untuk menerapkan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan. Regulasi ini mencakup kewajiban bank untuk menyediakan saluran pengaduan, menyelesaikan keluhan nasabah secara adil, serta melindungi data pribadi nasabah. Di sisi teknis, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012 tentang Transparansi Informasi dan Penggunaan Data Nasabah juga mengatur batasan penggunaan data nasabah untuk mencegah penyalahgunaan.

Dengan demikian, kerangka regulasi ini tidak hanya melindungi nasabah dari praktik perbankan yang tidak sehat, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan nasional

[92] Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 112

Dalam Regulasi yang mengatur perlindungan hukum terkait Nasabah pada layanan perbankan, maka Selvi mengatakan bahwa :[93]

> "Regulasi yang mengatur Nasabah itu ada banyak, contohnya PBI (Peraturan Bank Indonesia) ada juga dari Undang-undang No.8 Tahun 1999 itu tentang konsumen, serta ada juga Peraturan OJK atau Otoritas Jasa keuangan"

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka bisa disimpulkan bahwa Di Indonesia, perlindungan nasabah (konsumen) dalam layanan perbankan diatur oleh berbagai regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dan otoritas terkait, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), serta Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang ini menjadi dasar hukum utama dalam melindungi hak-hak konsumen, termasuk nasabah perbankan. Beberapa pasal penting dalam UUPK yang relevan dengan perlindungan nasabah adalah Pasal 4: Menyebutkan hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang produk/jasa, hak untuk didengar pendapatnya, dan hak untuk mendapatkan kompensasi jika dirugikan.[94]

Pasal 7: Mengatur kewajiban pelaku usaha (dalam hal ini bank) untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang produk/jasa yang ditawarkan. Informasi ini harus mencakup harga, risiko, dan syarat-syarat penggunaan.Pasal 19: Menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi jika konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha.Pasal 25: Mengatur sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK, termasuk denda atau pencabutan izin usaha. Selanjutnya adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, POJK ini dikeluarkan oleh OJK untuk memperkuat perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan. Beberapa ketentuan penting dalam POJK ini adalah Pasal 2: Menyatakan bahwa

[93] Hasil Wawancara dengan Selvi Teller KB Bank Pada 14 Desember Pukul 10.00
[94] Muhammad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia: Prinsip-Prinsip dan Praktik (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), 78.

setiap pelaku usaha jasa keuangan wajib melindungi konsumen dengan memberikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan.[95]

Pasal 5: Mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen. Pasal 6: Menetapkan bahwa pelaku usaha wajib menyelesaikan pengaduan konsumen dalam waktu tertentu (maksimal 20 hari kerja). Pasal 10: Mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi jika konsumen dirugikan akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha.

POJK ini menjadi acuan utama bagi bank dalam melindungi nasabah dan menyelesaikan sengketa, POJK Nomor 1/POJK.07/2013 merupakan salah satu regulasi utama yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melindungi konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelaku usaha jasa keuangan (seperti bank) memberikan layanan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab kepada konsumen, POJK ini berlaku untuk semua pelaku usaha jasa keuangan, termasuk bank, perusahaan asuransi, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya yang bertujuan untuk Melindungi hak-hak konsumen. serta Meningkatkan kualitas layanan pelaku usaha jasa keuangan kemudian Mencegah praktik-praktik yang merugikan konsumen. Selain itu POJK ini menetapkan sejumlah kewajiban bagi pelaku usaha jasa keuangan, termasuk bank, dalam melayani konsumen. Adapun Beberapa kewajiban utama adalah Pemberian Informasi yang Jelas dan Transparan (Pasal 2) yakni Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan tentang produk atau layanan yang ditawarkan, kemudian Kewajiban Menyediakan Mekanisme Pengaduan (Pasal 5) Pelaku usaha wajib menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen, kemudian setelah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, ada Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/27/PBI/2012 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah PBI ini dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk memastikan bahwa bank memberikan informasi yang transparan kepada nasabah.

[95] OJK, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat Indonesia."

Beberapa ketentuan penting dalam PBI ini adalah: Pasal 2: Menyatakan bahwa bank wajib memberikan informasi yang lengkap, jelas, dan mudah dipahami tentang produk dan layanan yang ditawarkan. Pasal 3: Mengatur kewajiban bank untuk memberikan informasi tentang biaya, risiko, dan syarat-syarat penggunaan produk/jasa. Pasal 5: Menetapkan bahwa bank wajib melindungi data pribadi nasabah dan tidak boleh menggunakannya untuk kepentingan lain tanpa persetujuan nasabah. PBI ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan informasi yang memadai sebelum menggunakan produk/jasa perbankan.[96]

PBI Nomor 14/27/PBI/2012 merupakan regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) untuk memastikan bahwa bank memberikan informasi yang transparan kepada nasabah tentang produk dan layanan yang ditawarkan, serta melindungi data pribadi nasabah. Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap industri perbankan dan mencegah praktik-praktik yang merugikan nasabah PBI ini berlaku untuk semua bank umum di Indonesia, baik bank konvensional maupun bank syariah yang bertujuan untuk Meningkatkan transparansi informasi produk dan layanan bank.Melindungi data pribadi nasabah dari penyalahgunaan. Meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap industri perbankan, selain itu PBI ini menetapkan sejumlah kewajiban bagi bank dalam memberikan informasi kepada nasabah.[97]

Beberapa kewajiban utama adalah Bank wajib memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami tentang produk dan layanan yang ditawarkan. Informasi tersebut harus disampaikan dalam bahasa Indonesia dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

Berkaitan dengan regulasi perlindungan terhadap Nasabah, Hermansyah dalam bukunya “Hukum perbankan Nasional Indonesia” membagi bentuk regulasi perlindungan tersebut dalam dua bentuk, yakni :[98]

[96] Tarigan and Paulus, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital.”
[97] “Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012,” *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2020).
[98] (Hermansyah, 2020)

1. Perlindungan Secara Implisit, yaitu perlindungan yang dihasilkan, serta regulasi yang tergentuk oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank, regulasi ini diperoleh melalui
    a. Peraturan Perundang-undangan dibidang perbankan
    b. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan bank yang efektif, yang dilakukan bank Indonesia
    c. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai Lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya
    d. Memelihara tingkat kesehatan bank
    e. Melakukan usaha ssuai dengan prinsip kehati-hatian
    f. Cara pemberian Kredit yang tidak merugikan Bank dan kepentingan Nasabah
    g. Menyediakan informasi resiko kepada Nasabah

2. Perlindungan Secara Eksplisit yaitu perlindungan melalui pembentukan ssuatu Lembaga yang menjamin simpanan, masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, Lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada Lembaga tersebut, regulasi perlindungan ini diperoleh dengan melalui pembentukan Lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana telah diatur dalam keputusan preside RI No.26 Tahun 1998 tentang jaminan terhadap regulasi kewajiban Bank Umum. Agar jaminan simpanan nasabah di Lembaga perbankan dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) maka harus memenuhi 3T yaitu Tercetak dalam pembukuan bank, tingkat bunga diterima tidak melebihi tingkat bunga penjaminan, dan tidak merugikan bank

Perlindungan nasabah dalam layanan perbankan di Indonesia diatur melalui dua pendekatan utama, yaitu perlindungan secara implisit dan eksplisit.

Perlindungan implisit lebih fokus pada penciptaan lingkungan perbankan yang sehat melalui pengawasan dan regulasi, sementara perlindungan eksplisit memberikan jaminan langsung kepada nasabah melalui lembaga seperti LPS. Kedua bentuk perlindungan ini saling melengkapi dan bertujuan untuk menciptakan sistem perbankan yang aman, transparan, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Dengan adanya regulasi yang komprehensif dan lembaga pengawasan yang efektif, diharapkan nasabah dapat menikmati layanan perbankan dengan lebih aman dan terlindungi dari praktik-praktik yang merugikan. Selain itu, pemahaman nasabah terhadap hak-hak mereka juga menjadi kunci penting dalam memastikan bahwa perlindungan nasabah dapat berjalan dengan efektif.[99]

Selain dua pendekatan utama perlindungan nasabah, yaitu perlindungan implisit dan eksplisit, terdapat beberapa aspek baru dan inovatif yang semakin memperkuat sistem perlindungan nasabah dalam layanan perbankan di Indonesia. Berikut adalah beberapa perkembangan terbaru yang patut diperhatikan:[100]

1. Peningkatan Sistem Literasi Keuangan dan Edukasi Nasabah
   Salah satu langkah baru yang semakin digalakkan adalah peningkatan literasi keuangan bagi nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan bank-bank di Indonesia aktif menyelenggarakan program edukasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan perbankan, risiko yang mungkin dihadapi, serta hak dan kewajiban nasabah. Dengan pemahaman yang lebih baik, nasabah diharapkan dapat membuat keputusan keuangan yang lebih cerdas dan terhindar dari praktik-praktik yang merugikan.
2. Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Perlindungan Nasabah
   Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam layanan perbankan, termasuk dalam hal perlindungan nasabah. Bank-

[99] Farhan Saputra, Edy Soesanto, and Kumalasari Indah Cahyaningtyas, "Penerapan Manajemen Security Terhadap Cyber Crime Di Kominfo," *IJM : Indonesian Journal of Multidisiciplinary* 2 (2024): 146–154.
[100] Astrini, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime."

bank di Indonesia kini menggunakan teknologi seperti *artificial intelligence* (AI) dan *machine learning* untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan, seperti penipuan atau penyalahgunaan data nasabah. Selain itu, aplikasi perbankan digital dilengkapi dengan fitur keamanan seperti verifikasi dua langkah (*two-factor authentication*) dan notifikasi transaksi real-time untuk memastikan nasabah dapat memantau aktivitas keuangan mereka secara langsung.

3. Adanya Regulasi Terkait Data Pribadi dan Keamanan Siber
   Dengan maraknya penggunaan layanan perbankan digital, perlindungan data pribadi nasabah menjadi isu krusial. Pemerintah Indonesia telah mengesahkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang memberikan kerangka hukum untuk melindungi data nasabah dari penyalahgunaan. Bank-bank juga diwajibkan untuk mematuhi standar keamanan siber yang ketat guna mencegah kebocoran data dan serangan siber yang dapat merugikan nasabah. Dengan pesatnya perkembangan layanan perbankan digital, perlindungan data pribadi nasabah dan keamanan siber telah menjadi prioritas utama dalam regulasi perbankan di Indonesia. Maraknya kasus kebocoran data, penipuan digital, dan serangan siber yang menargetkan sektor finansial mendorong pemerintah dan otoritas terkait untuk memperkuat kerangka hukum guna melindungi nasabah dari risiko penyalahgunaan data dan kerugian finansial

4.3.1 Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Dalam Perbankan Digital (*E-Banking*)

Penyelesaian sengketa antara perbankan dan nasabah sering kali melibatkan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang, baik itu otoritas moneter, regulator industri perbankan, atau badan penyelesaian sengketa lainnya. Proses penyelesaian sengketa ini biasanya dimulai dengan mekanisme penyelesaian internal yang ada di bank itu sendiri, sebelum akhirnya dapat melibatkan pihak eksternal jika tidak tercapai kesepakatan. Secara umum, penyelesaian sengketa ini dapat dipahami dalam konteks

beberapa aspek yang saling terkait, mulai dari peraturan perundang-undangan hingga lembaga yang menyediakan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa.[101]

Penyelesaian sengketa antara perbankan dan nasabah adalah bagian dari upaya perlindungan hak-hak nasabah yang diatur oleh berbagai regulasi yang berlaku. Sengketa ini dapat terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari masalah yang sifatnya teknis, seperti ATM yang terblokir atau transaksi yang tidak sesuai dengan yang diinginkan nasabah, hingga sengketa yang lebih kompleks, seperti permasalahan terkait pinjaman atau investasi. Proses penyelesaian sengketa berlandaskan pada hukum dan regulasi yang berlaku, serta melalui berbagai mekanisme yang ditawarkan oleh lembaga-lembaga yang berwenang, termasuk penyelesaian melalui jalur hukum dan alternatif.[102]

Prosedur penyelesaian sengketa diawali dari tahap awal penyelesaian internal yang dilakukan oleh bank. Setiap bank diharuskan memiliki unit atau layanan pengaduan nasabah yang dapat dihubungi jika nasabah merasa ada haknya yang dilanggar atau merasa dirugikan oleh bank. Pada tahap ini, bank berkewajiban untuk menangani keluhan tersebut dengan serius dan memberikan solusi yang adil dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika sengketa tidak dapat diselesaikan pada tingkat internal bank, nasabah dapat membawa sengketa tersebut ke lembaga eksternal, seperti OJK atau lembaga penyelesaian sengketa yang telah diakui oleh regulator.[103]

Berdasarkan Hasil wawancara terkait penyelesaian sengketa antara nasabah dan perbankan menggunakan regulasi yang berlaku, maka marjani mengatakan bahwa :[104]

---

[101] Astrini "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime."
[102] Musjtari, Yunita, and Hamsin, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Mekanisme Fasilitasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan (Ojk)."
[103] Sunecher et al., "Well-Integrated Internet Banking System In Mauritius."
[104] Hasil wawancara dengan Marjani sebagai Nasabah KB Bank pada 5 Januari 2025

> "Pada hari senin (1 Januari 2025) saya melapor pada customer sevice KB Bank, atas kendala yang sering saya alami dimana dalam penggunaan ATM pada *E-Banking* saya mengalami kendala pada bagian Jaringan, hingga saya tidak bisa melakukan transaksi apapun, dan customer service menyarankan agar me-restart handphone saya kembali, dan mengecek jaringan saya, serta mematikan fitur *proxy* pada aplikasi KB Star, setelah melakukan arahan dari customer service KB Bank, Aplikasi KB Star saya dapat kembali normal dan dapat melakukan transaksi kembali"

Setelah menyimak hasil wawancara dari Nasabah tersebut, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa setiap nasabah memiliki sengketa atau permasalahan atas perbankan digital yang kini menjadi marak dipakai di Indonesia maupun di manca negara lainnya, ketika terjadi hal tersebut, maka nasabah dapat melapor pada customer service, atau melapor di fitur KB Star *(Helpdesk)*

Berdasarkan sengketa antara bank dan Nasabah, penulis juga mewawancarai pihak KB Bank, maka terkait hal tersebut, Selvi mengatakan bahwa : [105]

> "Banyak nasabah yang mengeluhkan transaksi yang dianggap gagal, padahal sebenarnya transaksi tersebut sudah berhasil, hanya saja mereka tidak memahami status transaksi tersebut di aplikasi. Misalnya, ada yang merasa uangnya belum masuk padahal sudah diproses. Kadang juga mereka kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur seperti transfer antar bank, atau pengaturan PIN dan OTP yang seringkali dianggap rumit, terutama pemblokiran Pin ATM, diharapkan agar terus dan sigap dalam mengomunikasikan kepada customer service kami" Ujar Selvi

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka penulis menyimpulkan, bahwa sengketa antara bank dan nasabah, tidak hanya didasari oleh pihak ketiga yang memiliki keinginan untuk berbuat tindakan criminal, namun

[105] Hasil Wawancara Kepada Selvi Teller KB Bank 20 Desember Pukul 14.00

bisa saja sebab ketidaktahuan nasabah dalam menggunakan atau mengakses aplikasi *mobile banking* miliknya,

Berdasarkan sub materi diatas, penulis melakukan wawancara via online dengan Vika Adistya Putri sebagai Nasabah *E-Banking* yang pernah terkena sengketa perbankan digital, Vika berkata bahwa ada beberapa hak dan kewajiban nasabah yang perlu diketahui oleh masyarakat awam, diantaranya : [106]

Hak Nasabah

1. Pengembalian Dana : Jika transaksi tidak sah terjadi karena kelemahan sistem bank, nasabah berhak meminta pengembalian dana.
2. Informasi yang Jelas : Bank wajib memberikan penjelasan lengkap tentang penyebab insiden siber dan langkah penanganannya.
3. Pengaduan ke OJK : Jika bank tidak merespons pengaduan, nasabah dapat melaporkan ke OJK melalui layanan SJIP Otoritas Jasa Keuangan atau aplikasi *MyOJK*.
4. Perlindungan Hukum : Nasabah dapat melaporkan kejahatan siber (seperti penipuan atau peretasan) ke kepolisian sesuai UU ITE.

Kewajiban Nasabah

1. Melindungi Data Pribadi : Nasabah wajib menjaga kerahasiaan data (PIN, OTP, password) dan tidak membagikannya ke pihak lain.
2. Melaporkan Insiden : Segera melaporkan transaksi mencurigakan ke bank (dalam waktu maksimal 14 hari sesuai POJK No. 6/2022).

   "Ada banyak dan beberapa lagi hak nasabah yang sebenarnya ia punyai namun mereka tidak ketahui, namun hal tersebut tidak terjadi ketika sengketa siber ada disebabkan kelalaian nasabah serta ada hak tambahan seperti Hak untuk Mendapatkan Bukti Transaksi Digital Nasabah berhak meminta rekam jejak transaksi digital (log aktivitas, IP address, atau notifikasi otentikasi) sebagai alat bukti jika terjadi sengketa. Hal ini diatur dalam PBI No. 18/40/PBI/2016 tentang transaksi elektronik, Hak untuk Menolak Klausul Tidak Adil dalam Perjanjian Nasabah dapat menolak klausul perjanjian e-*banking* yang membebankan risiko keamanan sepenuhnya kepada nasabah, karena bertentangan dengan prinsip POJK No. 6/2022 tentang perlindungan konsumen."

[106] Hasil wawancara Dengan Vika Nasabah KB Bank Pada 3 Januari 2025 Pukul 14.00

Kata Vika Adistya Putri selaku nasabah *e-banking* yang terkena sengketa perbankan pada tahun 2024, kesimpulan dari wawancara bersama Vika dikuatkan dengan hasil wawancara bersama Marjani sebagai Nasabah KB Bank, Marjani mengatakan bahwa : [107]

> "Saya melihat banyak sekali kasus e-*banking* pada perbankan, terlebih ketika istri mantan wagub sidrap terkena kasus penipuan e-*banking*, maka perlu diadakan Sosialisasi Proaktif oleh Bank, Bank perlu mengadakan webinar atau modul interaktif untuk menjelaskan hak dan kewajiban nasabah, termasuk contoh kasus nyata seperti yang dialami Marjani Simplifikasi Bahasa Hukum dalam Perjanjian Klausul perjanjian e-*banking* sebaiknya ditulis dalam bahasa yang mudah dipahami masyarakat awam, bukan hanya bahasa hukum teknis"

Perlindungan nasabah dalam transaksi digital perbankan di Indonesia merupakan tanggung jawab bersama antara bank, nasabah, dan regulator. Regulasi seperti UU Perlindungan Data Pribadi, POJK No. 6/2022, dan UU ITE telah menetapkan kerangka hukum yang jelas untuk menjamin hak nasabah (seperti pengembalian dana dan akses informasi) serta kewajiban nasabah (seperti menjaga kerahasiaan data). Kasus sengketa siber menunjukkan bahwa perlindungan hanya optimal jika ada keseimbangan antara hak dan kewajiban, didukung teknologi mutakhir, edukasi berkelanjutan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan adil.

4.3.2 Tingkat Kesadaran Hak Nasabah dalam Penggunaan Layanan Perbankan Digital

Pada Tingkat Kesadaran Hak Nasabah dalam Penggunaan Layanan Perbankan Digital, penulis memberikan kuesioner melalui G-form, dimana isi dari kuesioner tersebut mencakup pertanyaan yang kredibel terhadap sub-bab diatas

Tabel 4.3 : Tingkat Kesadaran Hak Nasabah dalam Penggunaan Layanan Perbankan Digital

[107] Hasil Wawancara dengan marjani sebagai Nasabah KB Bank Pada 9 Januari 2025 Pukul 19.00

Kategori Kesadaran	Jumlah Responden	Persentase	Interpretasi
Sangat Paham	10	50%	Nasabah memahami seluruh hak seperti pengembalian dana, perlindungan data
Paham	5	25%	Nasabah mengetahui sebagian hak, tetapi belum tau detail terkait regulasi seperti uu dan sebagainya
Cukup Paham	-	-	-
Tidak Paham	5	25%	Nasabah sama sekali tidak mengetahui hak-haknya.
Total :	20	100%	

Sumber : Data Primer Pembagian Kuesioner Nasabah KB Bank

Berdasarkan Tabel 4.5, hanya 50% responden yang merasa sangat paham dengan hak-hak mereka sebagai nasabah. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan sosialisasi oleh bank, terutama melalui platform digital seperti aplikasi KB Star atau media sosial

BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis tertarikuntuk menarik kesimpulan bahwa :

1. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital Terkait *Cybercrime* dalam hal ini adalah Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi e-*banking* pada Bank Bukopin Kota Pinrang telah dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Bank Bukopin Pinrang memberikan upaya perlindungan Hukum dalam bentuk pemberian ganti rugi materil atas kerugian Nasabahnya
2. Sedangkan Bentuk Regulasi antara Bank dan Nasabah diatur dalam beberapa Regulasi baik dari Undang-undang, maupun dalam bank itu sendiri, serta ada beberapa bentuk penyelesaian dan perlindungan apabila terjadi Kriminal didunia perbankan digital, serta regulasi yang mengatur dunia perbankan terdiri dari POJK, PBI, Serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis kemukakan sehubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan adalah :

1. Diharapkan kepada pihak KB Bank agar tetap menjaga konsistenitas nya kepada nasabah dan tetap memberikan edukasi terhadap nasabah melalui advokasi dan workshop untuk mencegah terjadinya tindak kejahatan dan kriminalitas oleh oknum yang tidak bertanggungjawab
2. Diharapkan agar pihak nasabah untuk lebih berhati-hati dan lebih teliti mengunjungi website layanan *internet banking* serta tidak memberikan identitas kepada seseorang yang tidak dipercaya yang merupakan

kepemilikan nasabah tanpa konfirmasi dari pihak KB Bank, agar kiranya tidak terjadi kerugian dari nasabah

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

(Hermansyah, 2020) : Hukum Perbankan Nasional

"Kamus Besar Bahasa Indonesia Jilid IV," no. 2023 (n.d.): 20–43

"Kamus Besar Bahasa Indonesia Jilid IV," no. 2023 (n.d.): 20–43.

Dwiyanto, Djoko. "Metode Kualitatif:Penerapannya Dalam Penelitian" 1 (2021): 1–7.

Hoffman, D. W. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2024.

Jamal, Syafruddin. "Dan Manfaat Penelitian." *ilmiah Dakwah dan Komunikasi* 3 No. 5 (2023): 148–150.

Khatibah. "Penelitian Kepustkaan." *Iqra* 05, no. 01 (2011): 36–39.

"*Laporan Tahunan Bank Bukopin*" Jakarta: Bank Bukopin, 2022

Mendfora, Windy pekerti. "Dampak Literasi Digital Bagi Remaja" 8 (2020).

Patunru, A A.Pangestu, M.& Basri, M. C. (2018) "The Indonesian Economy: Entering a New Era."

Thee Kian Wie. Ekonomi Indonesia: Dari Krisis ke Kebangkitan. Jakarta (2010).

Waramiranti, KD. "Hk108372." *Penegakan Hukum* (2019): 1–23.

Zulham, S.Hi., M.Hum. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Penerbit Hukum Indonesia.

JURNAL

Ali. (2021). Nasabah Bank Indonesia. *Jurnal Keuangan Indonesia*, *3*, 101–125.

Adlini, Miza Nina, Anisya Hanifa Dinda, Sarah Yulinda, Octavia Chotimah, and Sauda Julia Merliyana. "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974–980.

Aima, Havidz, Rizki Adam, and Hapzi Ali. “Model of Employee Performance: Competence Analysis and Motivation (Case Study AtPT. Bank Bukopin, Tbk Center).” *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* 4, no. 11 (2017): 2347–3002.

Akhmad Fery Hasanudin, and A Basuki Babussalam. “Perlindungan Hukum Bagi Korban Kejahatan Phising Yang Menguras Saldo M-Banking.” *Jurnal Gagasan Hukum* 6, no. 01 (2024): 16–29.

Ali. “Nasabah Bank Indonesia” 3 (2021): 101–125.

Alkalah, Cynthia. “Metode Penelitian Kualitatif Tentang Observasi” 19, no. 5 (2016): 1–23.

Andrian, Sri, Dian Eriani, and Faisal Faisal. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking Pt.Bank Syariah Indonesia Unit Kcp Chik Johan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 1 (2023): 1.

Anisa Rizki Fadhila, Anisa Rizki Fadhila. “Teori Hukum Progressif" (Prof. Dr. Satjipto Rahardjo, S.H.).” *SINDA: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies* 1, no. 1 (2021): 122–132.

Arief, Barda Nawawi. “Mediasi Pidana (Mediasi Penal) dalam Penyelesaian Sengketa/Masalah Perbankan Beraspek Pidana di Luar Pengadilan” 13, no. Ii (2006): 166–173.

Ariyanto, Saptono, Program Studi, Magister Ilmu, Universitas Al, and Azhar Indonesia. “Analisis Framing Model Robert N . Entman Tentang Serangan Ransomware Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk .” 9, no. 1 (2024): 59–77.

Astrini, Dwi Ayu. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime.” *Lex Privatum* III, no. 1 (2019): 149–160.

Benuf, Kornelius, Siti Mahmudah, and Ery Agus Priyono. “Metode Penelitian

Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia." *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2019): 145–160.

BPS. "Kabupaten Pinrang" (2021): 94–96.

Di, Masyarakat, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang, Lembang District, Pinrang Regency, Cindy Sasmita Said, Rahmawati Rahman, and Muh Idris Taking. "Journal of Urban Planning Studies Pengembangan Pariwisata Pantai Salopi Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Salopi Beach Tourism Development Against Socio-Economic Conditions Of" 3, no. 1 (2022): 30–35.

Dwiyanto, Djoko. "Metode Kualitatif:Penerapanna Dalam Penelitian" 1 (2021): 1–7.

Fahmi Bayu, Tubagus; Wiratama. "The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Risk to the Utilization of Internet Banking (Study on BRI Internet Banking Customers in Semarang City)." *Management Analysis Journal* 7, no. Vol 7 No 2 (2018): Management Analysis Journal (2018): 152–162.

Faizal, Muhazzab Alief, Zelyn Faizatul, Binti Nur Asiyah, and Rokhmat Subagyo. "Analisis Risiko Teknologi Informasi Pada Bank Syariah : Identifikasi Ancaman Dan Tantangan Terkini." *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023): 87–100.

Fatmala Putri, Dewi, and Widya Ratna Sari. "Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking." *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen* 1, no. 4 (2023): 173–181.

Fitriana, Rahayu. " Analisis yuridis perlindungan hukum bagi nasabah kredit perbankan dari penyalahgunaan keadaan dalam perjanjian baku (Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)." *Procedia Manufacturing* 1, no. 22 Jan (2014): 1–17.

Ghozi, Saiful, Ramli Ramli, and Asri Setyani. "Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jenis Bank: Penerapan Model Regresi Logistik Biner (Studi Kasus

Pada Bank Bri Cabang Balikpapan).” *Media Statistika* 11, no. 1 (2018): 17–26.

Hakiki, M.S, and H Hamzah. “Analisa Pembangunan Rumah Tinggal Sederhana Dari Segi Perencanaan Atap.” *Jurnal Keilmuan dan Terapan Teknik* 06, no. 2 (2017): 61–65.

Hoffman, D. W. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2024.

Ilham. “Skripsi Ekonomi” 8 (2022): 15–40.

Jamal, Syafruddin. “Dan Manfaat Penelitian.” *ilmiah Dakwah dan Komunikasi* 3 No. 5 (2023): 148–150.

Khatibah. “Penelitian Kepustkaan.” *Iqra* 05, no. 01 (2011): 36–39.

Mansyawi, Muh, Dan Tresnati, Joeharnani., and Moh Tauhid Umar. “Kelimpahan Makrozoobentos Epifauna Berdasarkan Jenis Mangrove Yang Berbeda Di Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang.” *Jurnal Pengelolaan Perairan* 4, no. 1 (2022): 1–12.

Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo. “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank.” *Inovator* 7, no. 1 (2018): 14.

Mendfora, Windy pekerti. “Dampak Literasi Digital Bagi Remaja” 8 (2020).

Musjtari, Dewi Nurul, Ani Yunita, and Muhammad Khaeruddin Hamsin. “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Mekanisme Fasilitasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan (Ojk).” *Masalah-Masalah Hukum* 49, no. 1 (2020): 1.

Nurdin, ibnu akbar. implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pelestarian hutan di kabupaten pinrang.” *This research aims to find out the implementation of local government strategies in forest preservation in Lembang District, Pinrang Regency. Also, to find out what factors affect the transfer of forest functions in Lembang District, Pinrang Regency. The* (2022).

OJK. “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023

Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat Indonesia." *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan* 53, no. 9 (2023): 3–5.

Pemerintah, Peraturan, Republik Indonesia, Pengelolaan Keuangan Daerah, Dengan Rahmat, Tuhan Yang, Maha Esa, and Presiden Republik Indonesia. "Lembaran Negara," no. 42 (2019).

Pemerintah Republik Indonesia. "UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan." *Pemerintah Pusat Republik Indonesia* (1992): 70.

Pinem,Celvin. "Jurnal Metodologi Hukum Dan Penelitian" (2019).

Putri, Darra Gusti, and Atty Tri Juniarti. "Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja." *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* (2021): 2013–2015.

Rahartri. "Kompetensi Pustakawan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Standar Di Kawasan PUSPITEK Serpong." *Jurnal Visi Pustaka: Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 2018.

RAHMAH, YUSLIA NAILI. "PENGARUH PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA FASILITAS INTERNET BANKING TERHADAP CYBER CRIME DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (DIY)" 66 (2018).

Raranta, Daniel. "Tugas Dan Fungsi Bank" V, no. 1 (2020): 2–4.

Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen." *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19.

"Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia." *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia*, no. 1 (2004): 1–5.

Saputra, Farhan, Edy Soesanto, and Kumalasari Indah Cahyaningtyas. “Penerapan Manajemen Security Terhadap Cyber Crime Di Kominfo.” *IJM : Indonesian Journal of Multidisiciplinary* 2 (2024): 146–154.

Sunecher, Yuvraj, Needesh Ramphul, Hemant Chittoo, and Kamlesh Singh Poolay. “WELL-INTEGRATED INTERNET BANKING SYSTEM IN MAURITIUS” 3, no. 3 (2024): 393–408.

Syaifuddin, Luthfi. “Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Dalam Transaksi Elektronik” 19, no. 5 (2020): 1–23.

Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru, and Darminto Hartono Paulus. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital.” *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 294–307.

Teja, Adrian. “Governance Systems and CEO Tenure on ESG Disclosure Scores in the Banking Industry.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 27, no. 3 (2023): 325–338.

Undang-Undang Republik Indonesia. “Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan” (1998).

Vitvitskiy. “Peculiarities of Cybercrime Investigation in the Banking Sector of Ukraine: Review and Analysis.” *Banks and Bank Systems* 16, no. 1 (2021): 69–80.

Waramiranti, KD. “Hk108372.” *Penegakan Hukum* (2019): 1–23.

Wardani, Mutia Rahma, Joko Priyono, and Fifiana Wisnaeni. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram.” *Notarius* 13, no. 2 (2020): 848–864.

Waruwu, Marinu. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi

(Mixed Method).” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.

Widya, Diny, Evriyanti Simatangkir, Universitas Negeri Semarang, Universitas Negeri Semarang, Nafiza Salsabila Faliha, and Universitas Negeri Semarang. “KEAMANAN SIBER DALAM PERBANKAN SERTA TANTANGAN” 2, no. 1 (2025): 33–42.

Wina Almayanti, and Chaerudin Chaerudin. “Pengaruh Mobile Banking E-Service Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Di Wilayah Karawang.” *Jurnal Sinar Manajemen* 9, no. 2 (2022): 241–249.

Witasari, Aryani, and Aris Setiono. “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana Di Indonesia.” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2016): 126.

Yuniarti, Siti. “Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia.” *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal* 1, no. 1 (2019): 147–154.

Zulham, S.Hi., M.Hum. “Hukum Perlindungan Konsumen.Pdf,” 2013.

“Kamus Besar Bahasa Indonesia Jilid IV,” no. 2023 (n.d.): 20–43.

“Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012.” *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2020).

NASKAH INTERNET

BPS. “Kabupaten Pinrang” (2021): 94–96.

https//:www. Kb Bank.co.id Diakses 2 Januari 2025

https//:www. Kb Bank.co.id Diakses 31 Desember 2024

https//:www. Kb Bank.co.id Diakses 2 Januari 2025

https//:www.wikipedia.co.id Diakses 2 Desember 2024

HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara dengan Selvi Teller Bank Bukopin pada 5 Desember 2024 Pada Pukul 10.00

Hasil Wawancara dengan Vika Nasabah KB Bank 13 Desember 2024 pada pukul 13.00

Hasil Wawancara dengan Selvi Teller Bank Bukopin pada 5 Desember 2024 Pada Pukul 10.00

Hasil Wawancara dengan Selvi Teller Bank Bukopin pada 5 Desember 2024 Pada Pukul 10.00

Hasil Wawancara dengan Selvi Teller KB Bank Pada 14 Desember Pada Pukul 10.00

Hasil Wawancara dengan Marjani sebagai Nasabah KB Bank pada 5 Januari 2025 Pukul 17.00

Hasil Wawancara dengan Selvi Teller KB Bank 20 Desember 2024 Pada Pukul 14.00

Hasil Wawancara dengan Vika Sebagai Nasabah KB Bank 3 Januari 2025 Pada Pukul 14.00

Hasil Wawancara dengan marjani sebagai Nasabah KB Bank Pada 9 Januari 2025 Pukul 19.00

Hasil Wawancara dengan Marjani Nasabah KB Bank pada 4 Februari 2025 pada pukul 13.00

Hasil Wawancara bersama Vika Adistya Nasabah KB Bank 2 Februari 2025 pada Pukul 14.00

Hasil wawancara bersama Vika Nasabah *Mobile Banking* 3 Februari 2025 pada Pukul 17.00