



Tinjauan Hukum Terhadap Pertanggungjawaban Bank Kepada Data Nasabah Dalam Serangan *Phishing*

Jose Timothy Tanonggi¹, Indah Pusparini², Cantika Putri Limbong³, Geby Thiffani⁴, Sylvia Novelia Siagan⁵
^{1,2,3,4,5}Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received June 2, 2024

Revised June 5, 2024

Accepted June 17, 2024

Kata Kunci:

Phishing,
Data Pribadi,
Regulasi Hukum

Keywords:

Phishing,
Personal Data,
Legal Regulations

ABSTRAK

Pada jurnal ini, penulis mengangkat permasalahan pada pertanggungjawaban bank kepada data nasabah dalam serangan phishing. Lembaga pemerintah khususnya lembaga yang berwenang mengatur Undang-Undang telah mengatur mengenai pertanggungjawaban bank kepada data nasabah dalam serangan phishing. Penulis menelaah lebih spesifik mengenai regulasi dan upaya hukum terhadap nasabah yang mengalami serangan phishing dan sejauh mana nasabah tersebut mendapat perlindungan hukum. Berdasarkan permasalahan tersebut, pada jurnal ini, penulis mengangkat 2 (dua) rumusan masalah : (1) Apa saja regulasi yang mengatur tentang perlindungan data pribadi nasabah dalam konteks layanan perbankan elektronik Indonesia?, (2) Upaya hukum apa yang dapat dilakukan nasabah bank untuk menuntut ganti rugi terhadap bank atas kerugian yang disebabkan oleh kebocoran data pribadi dalam layanan perbankan elektronik?. Dalam hasil penelitian dengan metode di atas, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada bahwa lembaga pemerintah terutama lembaga yang berwenang mengatur Undang-Undang telah menciptakan regulasi dan upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap nasabah yang mengalami serangan phishing, namun regulasi tersebut penulis teliti kembali guna menghindari adanya kekaburan hukum yang dapat terjadi.

ABSTRACT

In this journal, the author addresses the issue of bank responsibility towards customer data in phishing attack. Government institutions, particularly those empowered to regulate the law, have stipulated regulations regarding bank responsibility towards customer data in phishing attack. The author specifically examines the regulations and legal measures concerning customers affected by phishing attack, and the extent to which these customers receive legal protection. Based on this issue, the author formulates 2 (two) research questions in this journal: (1) What regulations govern the protection of personal data of customers in the context of electronic banking services in Indonesia? (2) What legal measures can bank customers take to claim compensation from the bank for losses caused by personal data leaks in electronic banking services? Through the above methods, the author obtains answers to the existing problems, noting that government institutions, particularly those empowered to regulate the law, have established regulations and legal measures applicable to customers affected by phishing attack. However, the author emphasizes the need to scrutinize these regulations further to avoid legal ambiguities that may arise.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Cantika Putri Limbong
Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya
Jakarta, Indonesia
Email: cputri484@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi motor utama perubahan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam domain hukum. Era digital telah mengubah secara mendasar cara manusia berinteraksi, bekerja, dan melakukan transaksi. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi tersebut, juga timbul beragam isu kompleks yang berkaitan dengan aspek hukum. Dampak dari revolusi teknologi ini menimbulkan tantangan baru yang harus dihadapi oleh sistem hukum, mulai dari penyusunan regulasi yang tepat, penegakan hukum yang efektif, hingga perlindungan terhadap hak-hak individu yang terlibat. Dampak besar yang timbul dari kemajuan teknologi adalah perubahan fundamental dalam proses transaksi keuangan. Aktivitas yang dahulu hanya dapat dilakukan secara konvensional, kini telah bermetamorfosis menjadi proses digital. Berbagai layanan perbankan online, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian barang, sekarang dapat diakses dengan cepat melalui perangkat elektronik seperti ponsel pintar dan komputer. Walaupun kemudahan ini sangat diapresiasi, namun perlu diwaspadai adanya ancaman keamanan, seperti praktik phishing, yang dapat merugikan pengguna. Phishing, atau praktik peretasan yang menyamar sebagai entitas terpercaya untuk mencuri data pribadi, merupakan salah satu ancaman digital yang sangat mengkhawatirkan. Ancaman ini bisa muncul karena adanya kebocoran informasi pribadi, baik yang disebabkan oleh kelalaian individu itu sendiri maupun oleh pihak lain.

Para pelaku phishing semakin berkembang dalam menggunakan berbagai strategi untuk menipu korban dan merampas informasi sensitif seperti informasi keuangan dan login akun. Dampak dari jebakan phishing tidak hanya merugikan secara finansial, tetapi juga merusak kepercayaan serta kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi online. Suatu peristiwa sebelumnya, seperti kejadian phishing yang menimpa nasabah prioritas Bank BRI dan sudah diadili dalam Perkara Nomor 189/Pdt.G/2023/PN Kpn, menunjukkan ancaman yang nyata yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan elektronik. PT. Bank Republik Indonesia (Persero) Tbk. menghadapi tuntutan atas dugaan pelanggaran hukum dari seorang nasabah prioritas bernama Silvia Yap, karena menjadi korban jebakan phishing. Silvia Yap berpendapat bahwa kejadian tersebut terjadi karena kurangnya kewaspadaan dari pihak bank dalam menjaga keamanan data nasabah, yang mengakibatkan informasi bocor dan menyebabkan kerugian sebesar Rp 1,4 miliar dari rekeningnya. Uang tabungan tersebut raib setelah Silvia mengklik tautan dalam pesan undangan pernikahan dari nomor yang tidak dikenal melalui aplikasi WhatsApp [1]. Dengan demikian, pada penelitian ini penulis ingin menguraikan penjelasan mengenai regulasi yang mengatur tentang perlindungan data pribadi nasabah dalam konteks layanan perbankan elektronik di Indonesia, dan bagaimana pertanggungjawaban bank atas kerugian yang disebabkan oleh kebocoran data pribadi dalam layanan perbankan elektronik. Penulisan ini juga didasarkan pada metode penelitian hukum normatif, yang merupakan pendekatan analisis terhadap peraturan-peraturan hukum yang ada untuk memahami dan menguraikan isu hukum tertentu. Dalam hal ini, kami mengacu pada undang-undang, peraturan, dan kebijakan yang mengatur perlindungan data pribadi dan tanggung jawab bank dalam layanan perbankan elektronik untuk menjelaskan aspek-aspek hukum yang relevan. Metode penelitian hukum normatif memungkinkan kami untuk menyajikan analisis yang komprehensif dan mendalam terhadap kerangka hukum yang mengatur topik tersebut, sehingga memberikan pemahaman yang lebih baik tentang isu yang dibahas.

2. METODE

2.1 Jenis Penelitian

Pendekatan yuridis normatif dan persyaratan penelitian deskriptif analitis sangat relevan dalam konteks penelitian hukum yang berfokus pada analisis norma hukum. Meskipun penelitian hukum empiris memanfaatkan populasi dan sampel, penelitian hukum normatif dapat tetap memberikan kontribusi yang berharga dalam pemahaman dan pengembangan aspek yuridis suatu permasalahan. Peneliti mengumpulkan data sekunder berupa dokumen hukum primer, dan prosedur tersebut termasuk dalam metode pengumpulan data. Pendekatan penulis dalam analisis data yang bersifat kualitatif termasuk dalam proses analisis data.

2.2 Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan sejumlah teknik penelitian hukum untuk mengidentifikasi solusi rumusan masalah, antara lain:

a. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach)

Metodologi penelitian ini bersifat hukum dan mengacu pada seluruh hukum serta peraturan yang masih berlaku untuk mengatasi permasalahan yang dibahas oleh penulis. Undang-Undang yang relevan secara langsung dengan penelitian diteliti, diselidiki, dan dievaluasi agar sesuai dengan metodologi hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

b. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach)

Metode konseptual diterapkan melalui analisis konseptual terhadap subjek yang diteliti.

2.3 Jenis Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer :

Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku

b. Bahan Hukum Sekunder :

Untuk memperkuat informasi hukum utama, penulis akan mengambil informasi dari buku, artikel, jurnal penelitian, dan berbagai makalah ilmiah.

c. Bahan Hukum Tersier :

Untuk menjelaskan unsur-unsur hukum utama dan sekunder, penulis akan merujuk pada sumber hukum pendukung. Penggunaan Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat menjadi sumber penting dalam penelitian atau praktik hukum. Dengan memanfaatkannya secara bersamaan, dapat memastikan interpretasi yang tepat terhadap istilah-istilah hukum dan memahami konteks lebih luas dari kata-kata yang digunakan dalam teks hukum.

2.4 Teknik Penelusuran Bahan Hukum

Dengan menggunakan teknik pencarian bahan hukum, penulis mengumpulkan sumber-sumber hukum primer, sekunder, dan tersier serta melakukan tinjauan pustaka untuk mencari bahan hukum untuk diteliti. Untuk memudahkan peneliti dalam memanfaatkan dokumen hukum dalam pekerjaannya, bahan-bahan tersebut telah diidentifikasi, diorganisasikan, dan diinventarisasi. Penulis menggunakan berbagai cara untuk mengumpulkan bahan hukum, antara lain mencari e-book di internet, e-journal nasional dan internasional, serta artikel online tentang topik yang dibahas oleh PDIH Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, dan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya.

2.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Metode analisis bahan hukum yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis interpretasi. Teknik hukum untuk memperdebatkan suatu permasalahan hukum adalah analisis interpretatif. Metode interpretasi hukum berikut digunakan dalam penelitian ini:

- a. Interpretasi gramatikal mengacu pada proses pemberian makna pada kata-kata di dalam kalimat dalam dokumen hukum. Hal ini melibatkan penafsiran istilah dan frasa berdasarkan penggunaannya dalam bahasa sehari-hari atau terminologi hukum.
- b. Interpretasi sistematis mengacu pada proses pengorganisasian dan pengelompokan informasi hukum berdasarkan kategorisasinya, dan menyusunnya secara metodis. Mengingat keterhubungan antar pasal, apakah pasal-pasal tersebut merupakan satu kesatuan peraturan Perundang-undangan, ataukah banyak peraturan Perundang-undangan yang dijadikan satu kesatuan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Regulasi Yang Mengatur Pelindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Konteks Layanan Perbankan Elektronik di Indonesia

Dalam mengatur pelindungan data pribadi dalam konteks layanan perbankan elektronik ditentukan dalam beberapa peraturan perundang- undangan :

Pertama, Pasal 29 ayat (4) dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengharuskan bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian terkait transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank, demi kepentingan nasabah. Hal ini diatur karena bank memegang dana masyarakat berdasarkan kepercayaan. Selain itu, Pasal 40 ayat (1) dan (2) dalam Undang-Undang yang sama mengharuskan bank untuk menjaga kerahasiaan informasi mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

Kedua, Pasal 4 huruf f dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa jika terjadi wanprestasi antara pihak-pihak berdasarkan perjanjian, dan jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka konsumen berhak mendapatkan ganti rugi. Dalam perjanjian internet banking antara bank dan nasabah, ditentukan bahwa bank dapat menerima dan menjalankan setiap instruksi yang sah berdasarkan penggunaan user ID dan PIN dari nasabahnya. Permasalahan yang muncul adalah adanya syarat-syarat baku dalam perjanjian tersebut yang dapat merugikan nasabah.

Syarat eksonerasi adalah perjanjian yang memuat syarat-syarat baku di mana kewajiban kreditur menjadi sempit atau terbatas, sehingga tanggung jawab yang seharusnya diatur oleh undang-undang dihapus oleh penyusun perjanjian melalui syarat-syarat eksonerasi tersebut [2]. Selain itu, dalam perjanjian internet banking terdapat klausul force majeure yang membebaskan debitur dari tanggung jawab atas tidak dipenuhinya kewajiban yang ditentukan baginya. Hal ini ditentukan dalam undang-undang, sehingga meskipun klausul force majeure tidak dicantumkan dalam perjanjian, debitur tetap dibebaskan dari tanggung jawab karena merupakan ketentuan perundang-undangan [3]. Kemudian pada pasal 19 Pasal yang berbunyi "*Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau*

diperdagangkan” dan dalam Pasal 26 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasanya harus memenuhi jaminan dan/atau garansi sebagaimana yang telah diperjanjikan, dan juga harus mengganti rugi jika pelaku usaha mengalami kerugian yang menggunakan barang.

Ketiga, merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Dapat disimpulkan bahwa setiap pelaksanaan sistem elektronik harus menyediakan sistem yang andal, di mana sistem elektronik tersebut harus memiliki kemampuan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan harus aman, yang berarti sistem elektronik harus terlindungi baik secara fisik maupun non fisik. Selain itu, sistem tersebut harus bertanggung jawab atas operasinya yang berjalan sesuai dengan ketentuan. Kecuali jika ditentukan lain oleh ketentuan perundang-undangan, setiap penyelenggara sistem elektronik harus memenuhi persyaratan minimum, salah satunya adalah melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut [4].

Keempat, merujuk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran. Melalui peraturan ini, mempertegas peraturan-peraturan diatas, dimana pada pasal 2 PBI ini dijelaskan apabila pelaksanaan sistem pembayaran ditujukan agar menghasilkan Sistem Pembayaran yang aman, efektif, dan efisien.

Kelima, merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. Melalui peraturan ini, perlindungan hukum ditegaskan pada pasal Pasal 16 ayat (2) huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi yang menyatakan : *“Pemrosesan data pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan data pribadi dari pengaksesan yang tidak sah, pengungkapan yang tidak sah, pengubahan yang tidak sah, penghilangan data pribadi”* [5].

Keenam, dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan PERPU Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja, Pasal 22 mengenai perlindungan hukum menyatakan bahwa: *“Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah, atau memanipulasi: a. akses ke jaringan telekomunikasi, dan atau; b. akses ke jasa telekomunikasi dan atau; c. akses ke jaringan telekomunikasi.”*

Ketentuan ini, jika dianalogikan dengan perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan internet banking, menunjukkan perbedaan dalam objek data atau informasi yang dilindungi. Ketentuan ini lebih menitikberatkan pada data dalam jaringan dan data yang sedang ditransfer [6]. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyelenggaraan internet banking dilakukan melalui regulasi mandiri (self regulation) dan regulasi pemerintah (government regulation), meskipun masih terdapat banyak kekurangan. Hingga saat ini, belum ada ketentuan khusus melalui regulasi pemerintah yang mengatur hak yang seimbang antara penyelenggara internet banking dengan nasabahnya.

Sebagaimana telah dipaparkan diatas dan berdasarkan Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mempertegas bahwa perlindungan data pribadi merupakan layanan perbankan elektronik atau digital. Otoritas Jasa Keuangan juga memiliki peraturan yang mengatur penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, yang mana dalam hal ini mencakup aspek perlindungan data pribadi nasabahnya. Dalam

Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, layanan perbankan digital dapat dikembangkan dengan memanfaatkan data nasabah secara optimal agar memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga nasabah mampu mengatasinya secara mandiri, maka perlu adanya aspek keamanan yang baik.

Adapun dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik yang memberikan pengelolaan terhadap data pribadi dalam sistem elektronik, dalam hal ini termasuk layanan perbankan digital, dalam hal ini Bank harus memastikan bahwa data pribadi nasabah tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak - pihak yang tidak berwenang dan mampu memberikan kepastian mengenai hak dan kewajiban Bank dalam melindungi data pribadi nasabah.

3.2. Upaya Hukum Dalam Pertanggungjawaban Bank

Terdapat beberapa upaya hukum yang dapat dilakukan nasabah untuk menuntut ganti rugi dalam kasus jebakan phishing WhatsApp. Dalam hal ini, pertanggungjawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa. Nasabah memiliki hak untuk meminta tanggung jawab dan menyelesaikan sengketa melalui beberapa pilihan, baik melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non-litigasi). Dalam situasi jika nasabah menginginkan penyelesaian pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (non-litigasi), nasabah dibenarkan untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang dialami. Namun sebelum menyelesaikan sengketa, terlebih dahulu nasabah wajib melakukan pengaduan ke bank yang bersangkutan baik secara lisan maupun tulisan.

Bank wajib menyelesaikan sengketa sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan dalam hukum positif Indonesia [7]. Hal ini sejalan dengan apa yang tertera dalam Pasal 2 PBI No 7/PBII2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang berbunyi “bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah [8]. Hal ini juga diatur dalam pasal 6 POJK Nomor 6/POJK/07/2002 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang menjelaskan bahwasannya bank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib menangani pengaduan dari nasabah akibat layanan yang diberikan bank. Di Indonesia sendiri, beberapa bank yang ada telah menjelaskan tata cara pengaduan di website bank masing-masing. Pengaduan nasabah BRI melalui www.bri.co.id, pengaduan nasabah bank Mandiri melalui www.bankmandiri.co.id, dan sebagainya.

Setelah nasabah melakukan pengaduan, bank wajib menanggapi pengaduan tersebut dengan penjelasan aduan diterima atau tidak diterima. Jika nasabah merasa belum cukup, maka selanjutnya nasabah terkait dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non-litigasi). Dalam menyelesaikan sengketa tersebut, nasabah dapat mengajukan pertanggungjawaban kepada pihak bank maupun pihak ketiga, nasabah dapat menggugat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun melalui peradilan. Proses penyelesaian sengketa non-litigasi, didasarkan pada Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, ataupun konsiliasi. Dalam hal apabila tidak ditemukan kesepakatan antara pihak bank dan nasabah, maka penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan ke pengadilan melalui proses litigasi. Adapun dalam proses litigasi, Nasabah dapat mengajukan gugatan

perdata berupa ganti rugi ke pengadilan yang berwenang dengan dalil bahwasannya tindakan bank adalah perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 KUHPer menyatakan bahwa "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut" [9]. Dalam hal ini, nasabah harus dapat membuktikan bahwa tindakan bank memenuhi unsur-unsur Pasal 1365 KUHPerdata. Mariam Darus Badruzaman dalam bukunya "KUH Perdata Buku III: Hukum Perikatan dengan Penjelasan," sebagaimana dikutip oleh Rosa Agustina, menguraikan unsur Perbuatan Melawan Hukum yang harus dipenuhi, antara lain [10]:

1. Harus ada perbuatan (positif maupun negatif);
2. Perbuatan itu harus melawan hukum;
3. Ada kerugian;
4. Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian; dan
5. Ada kesalahan.

Nasabah harus membuktikan bahwa tindakan bank melanggar beberapa ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan ketentuan Pasal 26 ayat (2) UU ITE, "Setiap orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan undang-undang ini." Pasal ini menyatakan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap perolehan data pribadi tanpa persetujuannya. Pelanggaran terhadap Perlindungan Data Pribadi (PDP) dapat digugat sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH) berdasarkan kesalahan (Pasal 1365 KUHPerdata) atau atas dasar ketidakpatutan atau ketidakhati-hatian (Pasal 1366 KUHPerdata). Selanjutnya, Pasal 38 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian." Namun, UU ITE tidak mengatur tata cara pengajuan gugatan, sehingga prosesnya tunduk pada aturan umum dalam Hukum Acara Perdata berdasarkan "Asas Lex Specialis Derogate Lege Generalis."

Selain UU ITE, nasabah juga dapat menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum dalam mengajukan tuntutan ganti rugi. UU Perlindungan Konsumen mengakui kedudukan nasabah sebagai konsumen dalam hubungan hukum dengan pihak bank sebagai pelaku usaha. Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa "konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya" [11]. Dengan demikian, konsumen (dalam hal ini nasabah) dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak bank dengan alasan bahwa layanan perbankan elektronik yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yakni tidak terjaminnya keamanan data pribadi nasabah yang mengakibatkan kerugian finansial akibat serangan phishing WhatsApp.

Lebih lanjut, dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa "*pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan*" [12]. Pasal ini menjelaskan hak nasabah untuk menuntut ganti rugi kepada pihak bank atas kerugian yang dialami akibat penggunaan layanan perbankan elektronik yang disediakan oleh bank. Dalam hal ini, nasabah dapat menuntut ganti

rugi sesuai dengan kerugian yang dialami berdasarkan ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, dalam hal pertanggungjawaban maka seharusnya Bank bertanggung jawab untuk melakukan pemeliharaan aplikasi layanan elektronik perbankan sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan kepada nasabahnya. Selanjutnya ketika nasabah mengalami kerugian, Pertanggungjawaban bank terhadap nasabah adalah dengan melaksanakan sampai tuntas proses pengaduan oleh nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga nasabah dapat menemukan solusi atas kerugian yang dialaminya. Dalam hal nasabah membawa perkaranya dalam proses peradilan, tanggung jawab yang dapat diberikan oleh bank dengan membayar ganti rugi atas kerugian materiil yang dialami nasabah.

4. KESIMPULAN

Masih terdapat kekaburan dalam Regulasi mengenai perlindungan hukum nasabah terhadap serangan phishing di Indonesia. Namun regulasi yang ada menurut penulis telah cukup komprehensif dalam mengatur tentang perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan elektronik, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi; Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran. Regulasi-regulasi ini telah menerapkan prinsip-prinsip fundamental dan mewajibkan bank untuk menerapkan langkah-langkah pengamanan yang memadai dalam menjaga sistem keamanan data nasabah.

Upaya Hukum dalam Pertanggungjawaban dalam Bank bisa melalui pengadilan (litigas) maupun di luar pengadilan (non-litigasi). Nasabah dibenarkan untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang dialami tetapi sebelum memulai penyelesaian nasabah wajib melakukan pengaduan ke bank yang bersangkutan baik secara lisan maupun tulisan. Menurut pada Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen, jika dilakukan secara non-litigasi penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, ataupun konsiliasi. Dalam hal apabila tidak ditemukan kesepakatan antara pihak bank dan nasabah, maka penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan ke pengadilan melalui proses litigasi dan mengajukan gugatan perdata berupa ganti rugi ke pengadilan yang berwenang berdasarkan ketentuan Pasal 26 ayat (2) UU ITE dan pelanggaran PDP dapat digugat sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH) atas dasar kesalahan berdasarkan ketentuan UU (1365 KUHPperdata).

REFERENSI

- [1] Akira Paramitanignyas. "SOSOK Silvia Yap Pengusaha Asal Malang yang Jadi Korban Penipuan via APK Whatsapp, Kehilangan 1,4 M.
- [2] A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Suatu Pengantar), (Jakarta: Daya Widy, 1999), h. 104.
- [3] Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, (Jakarta: Institut Bank Indonesia, 1993), h. 2
- [4] Dwi Ayu Astrini, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime*, *Lex Privatum Vol. II* No. 1 2015, h. 154.
- [5] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data

Pribadi

- [6] Budi Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 223
- [7] Natasya, Rivka Rotua, Tinjauan yuridis tanggung jawab bank terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui layanan electronic banking (*e-banking*). 2017
- [8] Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- [9] Pasal 1365 KUHPerdata
- [10] Juan Belva Caesar Abram Korompis. *Perbuatan Melawan Hukum Materiil (Materiele Wederrechtelijk) dalam Tindak Pidana Narkotika menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika*. Jurnal Lex Crimen, Vol. 7, No. 7, 2018;
- [11] Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- [12] Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen