

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH SEBAGAI KORBAN TINDAK PIDANA PERBANKAN DI INDONESIA

### *Legal Protection for Customers Who are Victims of Banking Crimes in Indonesia*

**Safitri Wikan Nawang Sari\***

\*Fakultas Hukum Univ.  
Achmad Yani Banjarmasin,  
Kota Banjarmasin, Provinsi  
Kalimantan Selatan, Indonesia

\*email:  
[sarisafitri452@gmail.com](mailto:sarisafitri452@gmail.com)

Lisensi:CC-BY 

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan di Indonesia serta upaya hukum yang dapat ditempuh untuk memperoleh keadilan dan kepastian hukum. Metode Penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif melalui penafsiran hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah telah diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menggantikan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan). Perlindungan tersebut mencakup aspek preventif dan represif, termasuk pertanggungjawaban pidana pelaku dan tanggung jawab Bank atas kerugian nasabah. Namun, dalam praktiknya perlindungan hukum belum berjalan optimal karena lemahnya posisi nasabah, keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa, serta belum maksimalnya penegakan hukum terhadap pelaku tindak pidana perbankan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan regulasi perlindungan nasabah, peningkatan peran otoritas jasa keuangan dalam pengawasan dan penegakan hukum serta penyederhanaan mekanisme penyelesaian sengketa agar nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan memperoleh perlindungan hukum yang efektif, adil, dan berkelanjutan.

#### Kata Kunci:

Perlindungan Hukum  
Nasabah  
Tindak Pidana Perbankan  
Penegakan Hukum

#### Keywords:

Legal Protection  
Customers  
Banking Crimes  
Law enforcement

#### Abstract

This study aims to analyze the legal protection regulations for customers as victims of banking crimes in Indonesia and the legal remedies that can be taken to obtain justice and legal certainty. The research method used is normative juridical, with a statutory approach and a conceptual approach. The data used are in the form of primary, secondary, and tertiary legal materials analyzed qualitatively through legal interpretation. The results of the study indicate that legal protection for customers has been regulated in Law No. 10 of 1998 concerning amendments to Law No. 7 of 1992 concerning Banking, Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law No. 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority and the Financial Services Authority Regulation (POJK No. 6/POJK.07/2022 which replaces POJK No. 1/POJK.07/2013 concerning consumer and community protection in the financial services sector). This protection includes preventive and repressive aspects, including criminal liability of perpetrators and the Bank's responsibility for customer losses. However, in practice, legal protection has not been optimal due to the weak position of customers, limited access to dispute resolution mechanisms, and suboptimal law enforcement against perpetrators of banking crimes. This study recommends strengthening customer protection regulations, increasing the role of financial services authorities in supervision and law enforcement, and simplifying dispute resolution mechanisms to ensure customers as victims of banking crimes receive effective, fair, and sustainable legal protection.

## PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu sektor vital dalam sistem perekonomian nasional yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Kepercayaan masyarakat merupakan pondasi utama dalam kegiatan perbankan, sehingga keamanan dana nasabah menjadi hal yang mutlak untuk dijaga. Oleh karena itu negara berkewajiban menjamin perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai pengguna jasa perbankan (Sutan Remy Sjahdeini, 2014)

Dalam Praktiknya, perkembangan teknologi dan kompleksitas sistem perbankan justru membuka peluang terjadinya berbagai tindak pidana perbankan, seperti pembobolan dana nasabah, pemalsuan dokumen perbankan, penyalahgunaan wewenang oleh pihak internal bank, serta kejahatan perbankan berbasis teknologi informasi. Tindak pidana tersebut seringkali menimbulkan kerugian besar bagi nasabah, baik secara materiil maupun immateriil, dan menjadikan nasabah sebagai pihak yang paling dirugikan (Hermansyah, 2011).

Secara *law in theory*, perlindungan terhadap nasabah telah diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 mengatur Perbankan, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menggantikan POJK No. 1/POJK.07/2013 mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Selain itu, sebagaimana dinyatakan dalam UU Perbankan / Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 46 sampai dengan 50 A mengatur terkait ketentuan pidana untuk menindak pelaku tindak pidana Perbankan guna memberi efek jera dan perlindungan bagi masyarakat.

Namun demikian, dalam Law in Action atau praktik penegakan hukum dilapangan, ternyata perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih seringnya nasabah mengalami kesulitan dalam memperoleh penggantian kerugian, proses penyelesaian sengketa yang berlarut-larut, serta lemahnya posisi tawar nasabah dalam berhadapan dengan bank maupun aparat penegak hukum. Tidak jarang nasabah justru dibebani pembuktian yang berat meskipun secara substansi merupakan korban tindak pidana (Zulham, 2013).

Disisi lain, mekanisme perlindungan preventif dan represif yang disediakan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sektor jasa keuangan (LAPS SJK) berdasarkan peraturan OJK NO. 61 /POJK.07/2020 belum sepenuhnya dipahami dan dimanfaatkan secara maksimal oleh nasabah. Kondisi ini menimbulkan permasalahan terkait efektifitas regulasi dan implementasi perlindungan hukum bagi nasabah korban tindak pidana perbankan di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, Penulis sangat memerlukan kajian yuridis yang mendalam dalam membangun pola penguatan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan di Indonesia, maka dengan ini kajian yuris tersebut di tuangkan oleh Penulis dalam rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan di Indonesia ?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan untuk memperoleh perlindungan dan ganti kerugian ?

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian yang berfokus mengkaji isu hukum yang ada berdasarkan temuan identifikasi hukum terhadap ketentuan hukum, prinsip hukum, dan

aturan yang berkaitan dengan isi umum dan khusus dari peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini (*ius constitutum*).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yakni menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan isu-isu hukum yang ditangani. Serta, menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin hukum yang berkembang dalam ilmu hukum yang kemudian ditelaah dan dimaknai sebagai sesuatu yang relevan dengan isu permasalahan yang diteliti (Marzuki, Peter Mahmud, 2021).

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan mengkaji informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber untuk dipublikasikan secara luas menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

Bahan hukum primer bersifat *authoritative* yang berasal dari peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder untuk memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil penelitian, rancangan peraturan perundang-undangan, dan hasil karya dari kalangan hukum yang memiliki keterkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian, sedangkan bahan hukum tersier sebagai bahan hukum tambahan yang berasal dari kamus-kamus hukum.

Semua bahan -bahan hukum dianalisis secara kualitatif melalui penafsiran hukum. Penganalisaan dilakukan secara mendalam terhadap dokumen-dokumen hukum untuk dihubungkan temuan analisis tersebut dengan isu hukum yang ditemukan guna menghasilkan evaluasi yang objektif serta menjawab permasalahan hukum yang ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **I. Pengaturan Perlindungan Hukum bagi Nasabah sebagai korban tindak pidana Perbankan di Indonesia**

Pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan di Indonesia secara umum termuat dalam kerangka hukum nasional, termasuk dalam UU Perbankan yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan; Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur Perlindungan Konsumen; Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menggantikan POJK No. 1/POJK.07/2013 mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan serta aturan lain yang berkaitan dengan keamanan data serta transaksi elektronik. Dalam konteks tindak pidana perbankan, perlindungan hukum mencakup hak nasabah untuk mendapatkan ganti rugi, akses penyelesaian sengketa, serta kewajiban bank dan aparat penegak hukum untuk memberikan perlindungan secara efektif.

Penulis mendeskripsikan dari berbagai sumber literatur bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah bank sebagai korban tindak pidana perbankan telah diatur secara normatif, seperti dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada nasabah sebagai konsumen atas keamanan dana dan informasi pribadi mereka (Simatupang, 2025; Siswajhanty et al., 2024). Meskipun demikian, terdapat keterbatasan dalam implementasi perlindungan hukum tersebut, terutama ketika nasabah mengalami kerugian akibat tindakan kriminal, seperti pembobolan rekening, skimming, atau phising, yang menuntut bukti kuat untuk membuktikan tanggung jawab Bank (Ayuhandika et al., 2023).

Meskipun peraturan hukumnya sudah ada, terkait efektivitas penegakan hukum masih menjadi tantangan. Misalnya, efektivitas penanganan kasus pembobolan dana nasabah masih menghadapi kendala seperti kompleksitas

pembuktian kerugian, lemahnya pengawasan internal perbankan, dan kurang optimalnya peran aparat penegak hukum. Hal ini berarti nasabah seringkali kesulitan memperoleh ganti kerugian atau penyelesaian yang cepat melalui mekanisme yang tersedia.

Perlindungan hukum juga mencakup kewajiban bank untuk memitigasi resiko dan memenuhi standar layanan yang adil dan transparan. Bank harus menerapkan standar layanan yang menjamin keamanan transaksi serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah mengenai hak dan mekanisme pengaduan apabila terjadi tindak pidana perbankan (Maulidha & Ramadhani, 2025), selain itu Bank harus bertanggung jawab apabila kerugian disebabkan bukan karena kelalaian nasabah , misalnya pada kasus phising mengatasnamakan Bank BCA terjadi diperiode sekitar 2022-2023, kronologi singkatnya bahwa nasabah menerima SMS atau pesan WhatsApp yang mengatasnamakan Bank BCA dengan narasi seperti “akun diblokir”, “verifikasi data”, atau “update sistem”. Pesan tersebut berisi tautan palsu yang menyerupai website resmi BCA. Setelah nasabah memasukkan user ID, PIN, dan OTP. Pelaku menggunakan data tersebut untuk menguras saldo rekening korban. Transaksi dilakukan tanpa sepengetahuan nasabah. Atas kejadian tersebut, nasabah mengalami kerugian yang bervariasi, mulai dari jutaan hingga ratusan juta rupiah. (Kompas.com, 2025, February 27). Dalam hal ini, Penulis menganalisa dari segi aspek hukumnya kasus phising pembobolan rekening nasabah oleh pelaku tindak pidana perbankan ini , pelaku dapat diberat tindak pidana penipuan elektronik dan akses ilegal sistem elektronik dengan jeratan Pasal 378 KUHP Jo. Pasal 28 ayat (1) Jo. Pasal 30 Jo. Pasal 35 Jo Pasal 45 A ayat (1) UU No. 19 Tahun 2016 Jo. UU No. 1 Tahun 2024 tentang UU ITE sebagai bentuk kejahatan penipuan dan kejahatan perbankan berbasis teknologi informasi. Pasal 28 ayat (1) UU ITE terkait Pasal penipuan atau perbuatan menyesatkan melalui media elektronik; Pasal 30 UU ITE terkait Pasal akses ilegal ke sistem elektronik; Pasal 35 terkait Pasal manipulasi, penciptaan, perubahan data elektronik; Pasal 45 A ayat (1) terkait ketentuan pidana yang di jatuhkan kepada pelaku tindak pidana perbankan yang terbukti secara sah dan meyakinkan melakukan tindak pidana tersebut. Dalam hal ini Bank dapat dimintai pertanggungjawaban jika sistem pengamanan terbukti lemah sebagai bentuk pelanggaran prinsip kehati-hatian dan keamanan sistem perbankan.

Dalam kasus phising Perbankan, nasabah secara faktual adalah korban tindak pidana, namun, dalam praktik sering dianggap lalai karena memberikan data rahasia. Padahal menurut prinsip perlindungan konsumen dan prinsip kehati-hatian perbankan, Bank tetap memiliki kewajiban untuk memberikan sistem keamanan yang andal, , edukasi nasabah secara efektif dan menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Hal ini sejalan dengan:

- UU No. 7 Tahun 1992 Jo. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Ketentuan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah diatur dalam Pasal 29 ayat (3) menyatakan “Bank wajib menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip kehati-hatian”; diatur dalam Pasal 37 B menyatakan “Bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada Bank”, Pasal ini sebagai dasar cikal bakal terbentuknya sistem penjaminan simpanan; Pasal 46 sampai dengan Pasal 50 A menyatakan “pengaturan sanksi pidana terhadap tindak pidana perbankan”. Pasal ini sebagai bentuk perlindungan represif bagi nasabah perbankan.
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam UU ini, nasabah Bank dipersamakan sebagai konsumen jasa keuangan. Ketentuan -ketentuan dalam UU Perlindungan konsumen yang melindungi nasabah, yaitu : Pasal 1 angka 2 menyatakan “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa”; Pasal 4 menyatakan “hak konsumen untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, informasi, dan ganti rugi”; Pasal 19 menyatakan “Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen”; dan Pasal 45 menyatakan “konsumen berhak menggugat pelaku usaha melalui pengadilan atau diluar pengadilan”.

- UU OJK sebagai dasar perlindungan nasabah jasa keuangan yang diatur dalam UU No. 21 Tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan. Hal ini diatur dalam Pasal 28 menyatakan “OJK melakukan perlindungan konsumen dan masyarakat”; Pasal 29 menyatakan “OJK wajib menyediakan mekanisme pengaduan konsumen”; Pasal 30 menyatakan “OJK dapat melakukan pembelaan hukum bagi konsumen”. Ditambah lagi Peraturan OJK yang mengatur secara khusus terkait perlindungan nasabah, yaitu : POJK No. 6 / POJK.07/2022 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat disektor jasa keuangan untuk menggantikan POJK No. I / POJK. 07/2013. Isi pokok dari POJK No. 6 / POJK.07/2022 antara lain terkait hak dan kewajiban konsumen jasa keuangan, kewajiban bank dalam perlindungan nasabah, penanganan pengaduan nasabah, dan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan.

Pada hakikatnya, secara dasar dalam perspektif yuridis normatif Bank dapat bertanggungjawab apabila kerugian disebabkan bukan karena kelalaian nasabah, seperti pada kasus phising diatas, oleh karena itu, aspek perlindungan hukum harus lebih dikembangkan mengikuti ancaman teknologi. Tindak pidana perbankan berbasis digital menuntut adaptasi regulasi untuk memasukkan perlindungan data pribadi dan pengamanan transaksi elektronik, sehingga secara keseluruhan terkait pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan di Indonesia cukup komprehensif dalam kerangka hukum nasional, namun tantangan implementasi dan dinamika kejahatan modern berbasis digitalisasi menuntut upaya perbaikan, harmonisasi regulasi, serta peningkatan efektivitas penegakan hukum di bidang Perbankan.

## **2. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh oleh Nasabah Sebagai Korban Tindak Pidana Perbankan Untuk Memperoleh Perlindungan dan ganti kerugian**

Nasabah yang menjadi korban tindak pidana perbankan, seperti phising, pembobolan rekening, atau kerugian akibat kesalahan sistem bank, berhak melakukan sejumlah upaya hukum untuk memproleh perlindungan dan ganti kerugian . Secara doktrinal, upaya hukum ini dapat dikategorikan menjadi dua penyelesaian perkara yaitu melalui upaya non litigasi (diluar pengadilan) dan upaya litigasi (melalui jalur persidangan di pengadilan).

### *1. Upaya Non litigasi (penyelesaian perkara diluar pengadilan)*

Nasabah pada tahap awal dapat menempuh mekanisme pengaduan langsung kepada bank terkait. Dalam pengaturan UU Perbankan dan UU Perlindungan Konsumen, Bank berkewajiban menerima, mengelola, dan menanggapi pengaduan nasabah atas kerugian yang mereka alami. Hal ini tercantum dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan atau pada POJK No. 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, yang dalam hal ini mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau perbuatan yang bertentangan dengan peraturan. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memberikan tanggapan pengaduan dan penawaran penyelesaian kepada nasabah, termasuk pilihan kompensasi atau ganti rugi yang disepakati.

Selain, pengaduan internal, nasabah juga dapat menggunakan mekanisme lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) disektor jasa keuangan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 61 /POJK.07/2020) tentang lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan (LAPS SJK) yang mengatur tentang penyelesaian perkara nasabah diluar pengadilan melalui mediasi, ajudikasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh OJK untuk menyelesaikan perkara nasabah tanpa harus melalui proses peradilan biasa.

Mekanisme ini seringkali lebih cepat, murah dan sederhana dibandingkan litigasi. Dalam hal ini, nasabah dapat menggunakan layanan tersebut setelah pengaduan internal tidak berhasil mencapai penyelesaian.

## 2. *Upaya Litigasi (penyelesaian melalui jalur persidangan di pengadilan)*

Apabila upaya non litigasi tidak memperoleh solusi atau nasabah merasa ganti kerugian belum terpenuhi secara adil , nasabah berhak mengajukan gugatan perdata ke pengadilan. Secara perdata , nasabah dapat menggugat berdasarkan prinsip perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedad*) berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan subyek hukum (orang atau badan hukum) yang telah melakukan perbuatan melawan hukum mewajibkan subyek hukum yang melakukan perbuatan itu, yang karena perbuatannya telah menimbulkan kerugian pada orang lain, wajib untuk membayar ganti kerugian. Maka, dalam hal ini, apabila Bank cukup terbukti terdapat kelalaian dalam pengamanan data nasabah maka mewajibkan bank sebagai pihak yang merugikan orang lain untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah baik berupa ganti rugi materiil maupun non materiil. Selain itu, bank juga dapat dimintai pertanggungjawaban perdata berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999. Pasal 19 ayat (1) menyatakan “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”; Pasal 19 ayat (2) menyatakan “ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan / atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatandan/ atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”; Pasal 19 ayat (3) menyatakan “pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”; Pasal 19 ayat (4) menyatakan “pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan”. Sehingga dalam hal ini, Pasal 19 ayat (1), (2), (3), (4) UU No. 8 Tahun 1999 menjadi dasar hukum yang menguatkan bagi nasabah bank untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat tindak pidana perbankan, seperti phising, pembobolan rekening, skimming dan kelalaian sistem perbankan, yang dalam konteks perbankan menempatkan bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dan nasabah sebagai konsumen, kewajiban bank sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian nasabah sebagai konsumen.

Di dalam POJK No. 22 Tahun 2023 mendeskripsikan peran otoritas jasa keuangan (OJK) sangat penting dalam proses perlindungan hukum bagi nasabah. Apalagi jika kerugian nasabah terjadi karena kelalaian bank, misalnya sistem bank tidak cukup kuat dalam melindungi data nasabah, maka bank dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata dan nasabah bisa menuntut ganti rugi sesuai dengan prinsip pertanggungjawaban bank yang telah diatur dalam POJK. Dalam hal ini, OJK tidak hanya mengatur mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi juga berwenang melakukan fasilitasi, pengawasan, dan pemberian sanksiadministratif kepada pelaku usaha jasa keuangan termasuk bank yang tidak memenuhi kewajiban mereka terhadap ganti kerugian atas kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian nasabah .

Meskipun berbagai mekanisme telah diakomodir dalam ketentuan hukum nasional, namun tantangan dalam penerapannya di masyarakat masih signifikan, misalnya dalam hal membuktikan kelalaian bank dalam sistem atau prosedur seringkali memerlukan keahlian teknis dari tenaga ahli di bidang perbankan dan bukti kuat, sehingga proses penyelesaian, baik melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) yang difasilitasi OJK maupun litigasi dapat membutuhkan waktu lama serta biaya tambahan yang cukup lumayan mahal. Hal ini menunjukkan

perlunya perbaikan mekanisme penegakan hukum yang berbasis penguatan sistem digitalisasi perbankan yang bersumber pada pengawasan sistem satu atap dan edukasi nasabah terkait sosialisasi kesadaran perlindungan data pribadi secara digitalisasi untuk memaksimalkan hak-hak mereka sebagai korban tindak pidana perbankan.

## KESIMPULAN

Pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan di Indonesia, telah diatur secara doktrinal melalui berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain undang-undang perbankan, undang-undang perlindungan konsumen, undang-undang otoritas jasa keuangan, undang-undang informasi dan transaksi elektronik, serta peraturan otoritas jasa keuangan yang mengatur perlindungan konsumen jasa keuangan, baik secara preventif maupun represif. Namun dalam praktiknya dimasyarakat, perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat kelemahan dalam implementasi, khususnya terkait pembuktian kerugian, posisi tawar nasabah, serta tanggung jawab bank dalam kasus tindak pidana perbankan berbasis teknologi. Selain itu, nasabah sebagai korban tindak pidana perbankan memiliki berbagai upaya hukum untuk memperoleh perlindungan dan ganti kerugian, yaitu melalui mekanisme pengaduan kepada bank, penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, serta gugatan perdata dan pelaporan pidana melalui aparat penegak hukum pada sistem peradilan pidana terpadu (*integrated criminal justice system*) apabila terdapat unsur tindak pidana berupa adanya perbuatan pidana, perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, pelaku mampu bertanggung jawab atas perbuatannya, dan tidak adanya alasan pemaaf dan alasan pemberian. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya untuk lebih mendalam dalam mengkaji efektivitas penerapan perlindungan hukum bagi nasabah dalam praktik peradilan serta menganalisis peran dan tanggung jawab bank secara komprehensif, khususnya dalam menghadapi perkembangan kejahatan perbankan berbasis digital.

## REFERENSI

- Ayuhandika, N., Sarie Putri, R.M., & Rahma, I.M. (2023). *Bank Responsibility and Legal Protection of Customers damaged due to phishing crime*. International Journal of Multicultural and Multireligious understanding. Vol. 10 No. 3 (2023). <http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v10i3.4509>
- Hermansyah (2011). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Kompas.com. (2025, February 27). Kenali modus dan cara mencegah penipuan mengatasnamakan BCA.Kompas.com. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2025/02/27/201500065/kenali-modus-dan-cara-mencegah-penipuan-mengatasnamakan-bca>.
- Marzuki, Peter. Mahmud (2021). *Penelitian Hukum*, Cet.15. Jakarta: Kencana
- Maulidha, N.W., & Ramadhani, O.D. (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank*. Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan. Vol. 7 No. 4 (2024). <https://doi.org/10.3783/causa.v7i4.6830>
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
- Simatupang, P.G. (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Kasus Pembobolan Dana Perbankan*. Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik (JIA). Vol. 1 No. 6 (2024): Desember. <https://doi.org/10.61722/jia.v1i6.2978>
- Sjahdeini, Sutan Remy (2014). *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Jo. Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang UU ITE
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Zulham (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: kencana