

Perlindungan Hukum Nasabah BTPN Jenius Dalam Kasus Pembobolan Dana Rekening

Davina Dewi¹, Meurina Desthabu^{2*}, Zefanya Angelica³

¹²³Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

*E-mail: 2110611065@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstract

Legal protection embodies a form of effort to provide security to legal subjects. The rise of technological developments has provided a shift and renewal in digital crime, one of which concerns the theft of account funds. In this case, the customer is the party who is harmed and must receive legal protection. This research will use a normative juridical approach with a case study method which refers to account breaches experienced by Jenius bank customers. The data in this research was collected through library study techniques. so the final results of this research focus on the responsibility of Digital Banks in consumer protection for customers.

Keywords: *Legal protection, customers, digital banks.*

Abstrak

Perlindungan hukum mewujudkan bentuk upaya untuk memberikan rasa aman kepada subjek hukum. Maraknya perkembangan teknologi telah memberikan pergeseran dan pembaharuan dalam tindak kejahatan melalui digital, salah satunya mengenai pembobolan dana rekening. Dalam hal ini nasabah merupakan pihak yang dirugikan dan harus mendapatkan perlindungan hukum. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan metode study case yang merujuk kepada pembobolan rekening yang dialami oleh nasabah bank Jenius. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum nasabah jenius dalam kasus pembobolan dana rekening sangat bergantung pada kebijakan serta tanggungjawab Bank Digital dalam aspek perlindungan konsumen terhadap para nasabah.

Kata kunci: Perlindungan hukum, Nasabah, Bank digital.

1. Pendahuluan

Perkembangan zaman kian mengalami percepatan terutama bidang digitalisasi. Digitalisasi inilah yang akhirnya membawa perubahan pada setiap poros industri. Setiap bidang berupaya agar dapat berevolusi guna memaksimalkan transformasi pelayanannya sebagai ajang untuk menarik konsumen. Salah satu bidang yang turut mengalami transfigurasi tersebut adalah sektor perbankan. Hal ini dibuktikan dengan maraknya penggunaan istilah "Digital banking" dalam dunia perbankan. *Digital Banking* merupakan layanan dari perbankan dengan menggunakan bantuan aplikasi dan teknologi agar dapat menyesuaikan perkembangan perekonomian digital yang semakin hari terlihat perkembangannya. Adapun tujuan layanan ini adalah guna memudahkan nasabah dalam berkomunikasi, melakukan pendaftaran, akses pembukaan rekening dan penutupan rekening serta layanan transaksi kemanapun.

Saat ini telah banyak beberapa bank digital yang digunakan oleh masyarakat diantaranya: Bank Jago, BLU yang dikelola oleh Bank Central Asia,

Livin yang dikelola oleh Mandiri, Jenius yang dikelola oleh Bank BTPn dan masih banyak lagi. Internet Banking atau *E-Banking* merupakan salah satu bagian aspek dari bank digital. Internet banking hadir untuk memudahkan serta menguntungkan para nasabahnya. Terbentuknya *E-Banking* didukung dengan penyebaran internet yang bagus dan cukup meluas di berbagai wilayah Indonesia. Penggunaannya yang praktis dan mudah diakses ini membuat para nasabah bank, menjadikan *E-Banking* sebagai salah satu opsi alat transaksinya. Penggunaan bank digital juga terasa ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, sebab semua kalangan mulai dari pedagang kaki lima, pertokoan, hingga gerai ternama telah menggunakannya sebagai sarana pembayaran. Bank digital dapat dikatakan sebagai sistem fungsional yang bernilai efisien.

Namun, dengan kemudahan yang ditawarkan oleh bank digital, tidak menutup kemungkinan ada beberapa kekurangan yang harus di pertimbangkan oleh para nasabahnya. Salah satu permasalahan yang sering terjadi pada bank digital yaitu kerentanan terhadap keamanannya. Pesatnya kemajuan teknologi memberikan kemudahan seseorang untuk berbuat kejahatan. Kejahatan yang sering muncul dalam teknologi yaitu kejahatan *cyber*. Hal ini didukung karena penggunaan bank digital menggunakan akses internet dan perangkat komunikasi yang akan terhubung dengan jaringan komputer secara global¹ sehingga membuat bank digital sangat rentan terkena resiko keamanan seperti kebocoran data dan lain sebagainya.

Selain kebocoran data, dan serangan *cyber*, resiko yang sering dialami oleh para nasabah saat menggunakan layanan dari bank digital dapat berupa kegagalan dalam transaksi pembayaran, pembobolan akun rekeningnya, pemblokiran secara tiba-tiba dan paksa pada akunnya yang dapat dipicu oleh kesalahan kode akses serta lain sebagainya. Sehingga hal tersebut membawa pengaruh buruk terhadap kenyamanan serta perlindungan para nasabah. Kasus-kasus yang rentan terjadi pada bank digital sempat dialami oleh beberapa nasabah Jenius.

Jenius merupakan sebuah platform bank digital yang dikelola atau turunan dari PT. Bank BTPN Tbk. Jenius merupakan aplikasi perbankan digital yang menawarkan layanan berupa perbankan modern dengan menggunakan aplikasi mobile. Jenius ini dapat memudahkan para nasabahnya untuk melakukan transaksi, mengelola keuangan dan lain sebagainya. Namun, dengan maraknya kasus *cyber* terhadap teknologi digital sekarang membuat nasabah butuh perlindungan hukum terkait rekening yang telah mereka buat pada layanan perbankan. Berlandaskan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, dengan ini penulis ingin mengkaji kembali bagaimana perlindungan hukum untuk para nasabah bank khususnya mengenai kasus pembobolan rekening. 1. Bagaimana perlindungan hukum kepada nasabah Bank dalam kasus pembobolan rekening? Bagaimana bentuk pertanggungjawaban Bank Jenius atas kasus pembobolan rekening?

2. Metode Penelitian

Penelitian di atas menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif merupakan metode penelitian dengan memanfaatkan

¹ Decky, Hendarsyah. (2012). "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*,1(1):12

hukum sebagai sumber utamanya. Pendekatan ini akan berfokus pada teori-teori, konsep serta asas yang berkaitan dengan hukum yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Adapun bahan penelitian akan didapatkan melalui metode studi kepustakaan. Data-data yang tercantum dalam penelitian ini akan dikumpulkan lewat pembacaan serta penelaahan dari beberapa literatur seperti buku dan jurnal. Kemudian, dalam menganalisis kajian ini, penulis menggunakan analisis kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan metode study case dimana kasus yang dipilih dan dianalisis dalam penelitian ini merupakan kasus pembobolan rekening yang dialami oleh nasabah bank jenius.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Bank Dalam Kasus Pembobolan Rekening

Pada hakikatnya Perlindungan hukum merupakan bentuk upaya untuk memberikan rasa aman kepada subjek hukum. Mengkonstruksikan kembali salah satu pandangan Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan bentuk pengayoman kepada hak dari subjek hukum yang telah dirugikan oleh orang lain dan perlindungan ini diberikan sebagai langkah agar subjek hukum dapat menikmati hak yang seharusnya mereka terima.² Pada intinya, seyogyanya dalam suatu peristiwa atau perbuatan hukum, pentingnya memahami mengenai perlindungan hukum yang dimiliki oleh setiap subjek hukum itu.

Dalam kasus nasabah bank digital dengan bank terkait. Pada dasarnya terdapat hubungan hukum antara nasabah dengan bank terkait yang didasarkan atas suatu perjanjian.³ Sehingga, dalam hal ini selayaknya perlu adanya perlindungan hukum terhadap kepentingan dari nasabah bank.

Keberadaan bank digital di Indonesia telah diakui dengan lahirnya Peraturan OJK NOMOR 12 /POJK.03/2021 TENTANG BANK UMUM. Merujuk kepada Pasal 1 angka 22 yang berbunyi:

"Bank Digital adalah Bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP atau menggunakan kantor fisik terbatas."

Selaras dengan pemahaman mengenai bank digital dalam ketentuan tersebut, bahwa pada dasarnya bank digital berbeda dengan bank konvensional. Dimana keberadaan bank digital merupakan produk hasil digitalisasi dari bank dengan tujuan untuk memperluas target pasar serta dapat menurunkan biaya operasional.⁴ Namun, di Indonesia sendiri kepastian mengenai hukum Bank Digital tetap berakar pada peraturan-peraturan yang mendasari bank-bank umum

² Satjipto Rahardjo. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 54

³ Feby S.A., dkk. (2016). "Perlindungan Nasabah Bank Dalam Pembobolan Rekening Yang Dilakukan Oleh Pimpinan Cabang Bank (Studi Kasus Pembobolan Rekening Bank Daerah Jawa Tengah Unit Usaha Syariah Surakarta)." *Jurnal Diponegoro Law Review*, 5(2): 6.

⁴ Kautsar.I, DKK n.d. "Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Di Indonesia Yang BerkepastianHukum." https://www.dokumjdih.jatimprov.go.id/upload/46799/Artikel_Bank_Digital_Kautsar_Isma_1.pdf.

beroperasi. Kepastian hukum Bank Digital terwujud dengan disamakannya kedudukan dengan bank umum.⁵

Keberadaan bank digital, membawa tantangan utama. Dimana pentingnya pemberian keamanan dan perlindungan terhadap para nasabah. Baik pihak Bank Digital dengan konsumen sebagai seorang pelaku usaha memiliki keterkaitan hukum. Jika merujuk kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan pihak pelaku usaha dan nasabah bank digital itu sendiri sebagai konsumen.⁶

Namun, jika kita menelaah lebih dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebenarnya tidak memiliki ketentuan mengenai bentuk perlindungan hukum yang spesifik kepada nasabah ketika mengalami kerugian akibat layanan Bank Digital. Payung hukum mengenai perlindungan tersebut sebenarnya dapat dilihat dalam Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan pada BAB VI yang merupakan landasan terhadap perlindungan hak seorang nasabah. Hal ini tercermin dalam Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30.⁷

LANGKAH PENCEGAHAN KERUGIAN KONSUMEN (PASAL 28)	PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (PASAL 29)	BENTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN (PASAL 30)
<p>-Adanya edukasi kepada masyarakat mengenai karakteristik sektor jasa keuangan dan bentuk produk serta layanan.</p> <p>-Pemberhentian terhadap suatu kegiatan apabila memiliki potensi merugikan konsumen</p> <p>-Dan tindakan-tindakan berbahaya lain yang selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.</p>	<p>-Ketersediaan perangkat untuk pelayanan pengaduan konsumen oleh OJK</p> <p>-Adanya alur mekanisme pengaduan</p> <p>-Menjadi fasilitator penyelesaian pengaduan konsumen yang mengalami kerugian.</p>	<p>-Menyelesaikan pengaduan dari konsumen yang mengalami kerugian</p> <p>-Mengajukan gugatan: > Memperjuang adanya pengembalian harta konsumen > Mendapatkan ganti rugi dari pihak yang telah merugikan konsumen.</p>

⁵ Ibid, 11

⁶ Dita Fitra, & Suherman. (2020). "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Yang Mengalami Kerugian Atas Pembobolan Rekening". *Proceeding: Call for Paper 2nd National Conference on Law Studies*, 2(1): 280.

⁷ Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30 UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan pada BAB VI

Dalam dunia perbankan, nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam aktivitas operasional suatu bank. Namun, pada prakteknya banyak kecenderungan dari pihak penyelenggara perbankan yang tidak memperdulikan hak dari nasabah. Hal inilah yang menjadikan dalam dunia perbankan, seorang nasabah memiliki kedudukan yang lemah. Ini juga dilatarbelakangi belum memadainya hukum untuk melindungi nasabah Bank Digital. Walaupun demikian, memberikan perlindungan terhadap konsumen dari segala bentuk kerugian sudah menjadi tanggung jawab dari suatu bank sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 7 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyatakan bahwa:⁸

1. Pentingnya suatu itikad baik dalam operasional bank digital;
2. Pelayanan yang didasarkan pada kebenaran, kejujuran dan tidak diskriminasi;
3. Adanya penjaminan kualitas barang atau jasa;
4. Adanya koordinasi antara pihak bank kepada nasabah mengenai kondisi jaminan barang dan jasa dengan transparan;
5. Adanya pemberian garansi;
6. Pemberian kompensasi atau ganti rugi dari pihak bank, apabila lahirnya kerugian finansial akibat kelalaian pihak bank. Hal ini dilakukan agar konsumen terhindar dari adanya kerugian finansial akibat tindakan penipuan atau bahkan pembobolan rekening bank.⁹

3.2. Bentuk Pertanggungjawaban Bank Atas Kasus Pembobolan Rekening

Pembobolan rekening pada pemakaian Bank Digital adalah kasus yang dialami oleh para nasabah BTPN Jenius. Jenius merupakan salah satu aplikasi *banking* yang dikelola oleh BTPN. Salah satu nasabah Bank BTPN yakni Sdr. Firdaus Ariefatosa sempat membagikan keluhannya pada akun Twitter pribadi @eosmate. Dimana kejanggalan yang ia keluhkan terjadi tertanggal 5 Juli 2023 lalu, secara tiba-tiba saldo rekeningnya berkurang sebanyak Rp. 2.400.000 (dua juta empat ratus rupiah) dan selang 2 (dua) menit kemudian kembali terkirimnya notifikasi bahwa terdapat penarikan saldo sebesar Rp. 5.100.000 (lima juta seratus ribu rupiah).¹⁰

Atas kejadian tersebut nasabah yang bersangkutan segera memeriksa riwayat transaksi melalui akses *digital banking* miliknya, ternyata benar saja bahwa saldo di rekeningnya telah berkurang dengan total Rp. 7.500.000 (tujuh juta lima ratus ribu rupiah). Ia merincikan penarikan saldo tersebut telah digunakan pada situs *Walmart.com* Bentoville dengan masing-masing transaksi senilai US\$ 156,01 dan US\$ 333,87. Rupanya setelah ia membagikan postingan mengenai kerugiannya tersebut, banyak nasabah lain yang merespon dengan keluhan serupa. Perpindahan uang digital yang semakin mudah untuk terkena peretasan tidak masuk akal ialah penyebab dari timbulnya disintermediasi di dunia

⁸ Pasal 7 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁹ Selinasya. (2023). "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pembobolan Dana Nasabah Btr". *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1):183

¹⁰ Oswaldo, I. G. (2023, July 10). *BTPN Kembalikan Uang Nasabah Jenius Rp 7,5 Juta yang Sempat Lenyap*. detikFinance. Retrieved September 16, 2023, from <https://finance.detik.com/moneter/d-6815839/btpn-kembalikan-uang-nasabah-jenius-rp-75-juta-yang-sempt-lenyap>

perbankan.¹¹ Disintermediasi sendiri bermula ketika telah hadir kegiatan jual beli melalui *e-commerce*, dimana dunia industri *retail*¹² beralih pada digitalisasi yang dikuasai oleh konsumen dengan memusatkan proses transaksi menggunakan peran e-banking dan aplikasi *virtual payment* lainnya (bisa dari turunan bank maupun *startup* di bidang jasa).¹³ Pengakomodasian sistem pembayaran ini telah diterapkan di hampir seluruh negara di dunia, dikarenakan dinilai praktis dan efektif dalam mengembangkan perekonomian. Salah satunya Walmart yang menjadi situs belanja multinasional milik Amerika Serikat sekaligus pencetus bisnis *hypermart* kedua di Indonesia dengan keutamaan menyediakan berbagai jenis peralatan kebutuhan sehari-hari atau biasa disebut toko serba ada (toserba). *Walmart.com* menjadi toko online yang dapat dikategorikan berbahaya dan tidak mampu menjaga privasi para konsumennya. Walmart sengaja mengelola data base setiap konsumennya untuk beberapa kegiatan yang bertujuan mendongkrak surplus penjualan. Hal-hal yang menjadi target utama dalam pengelolaan data base setiap konsumen adalah;

- a. Peningkatan penjualan barang secara online meningkat sebesar 10%-15%;
- b. Mampu mendeteksi pergeseran nilai jual di pasaran dengan akurat guna yang bertujuan menghindari persaingan serta mengakomodir pemasaran secara lebih menarik;
- c. Membuat para konsumen lebih aktif memperbaharui daya beli;
- d. Walmart mampu menganalisa dengan tepat sekiranya variabel pembelian tertinggi setiap konsumennya;
- e. Terdapat arsip data inventori yang memudahkan evaluasi keluar masuknya barang guna menghindari kerugian penyetokan barang;
- f. Big data yang diakomodir oleh tim IT Walmart itu sendiri menyanggupi dalam analisa algoritma data-data histori pembelian dengan metode pembayaran via kartu kredit yang bermanfaat bagi transaksional khusus serta penawaran spesial.¹⁴

Semua ini dirumuskan dengan pengalgoritmaan lebih dari 245 (dua ratus empat puluh lima) juta data yang tersimpan dalam *Hadcoop Cluster*. Data-data mentah tersebut akan dikelola menjadi *big data* yang mampu menjadi sasaran empuk dan strategis bagi Walmart untuk sengaja mencari keuntungan lewat praktik-praktik kecurangan berbasis teknologi. Hal ini tentu saja menjadi bagian dari *cyber crime* di luar kendali nasabah, sebab pihak Walmart telah turut menjadi dalang dalam pembobolan rekening. Sangat dimungkinkan apabila nasabah BTPN Jenius tersebut yakni Sdr. Firdaus Ariefatosa pernah melakukan transaksi di laman Walmart, maka data pribadinya akan mudah terakses yang nantinya dipergunakan demi kepentingan ekonomis sepihak. Kejadian ini telah banyak terjadi dimana lewat pemutakhiran *big data* yang terus dikembangkan maka akan sangat mudah

¹¹ Sembiring, S. (2000). *Hukum perbankan*. Mandar Maju.

¹² Marselina, Christiati. (2017). "Bagaimana Teknologi E-Commerce Mengubah Rantai Nilai Tradisional Dan Model Bisnis". *Media Informatika* 2(1): 21. Retrieved Oktober 3, 2023, from https://www.jurnal.likmi.ac.id/Jurnal/3_2013/032013_02_marselina.pdf

¹³ *Studi Kasus Walmart: Meningkatkan Penjualan dengan Bantuan Big Data*. (n.d.). Bitlabs. Retrieved October 6, 2023, from <https://bitlabs.id/blog/studi-kasus-walmart/>

¹⁴ *Bukti Terbaru Amazon Berdarah-Darah Usai Ditinggal Jeff Bezos*. (2023, July 11). CNBC Indonesia. Retrieved October 6, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230711164855-37-453338/bukti-terbaru-amazon-berdarah-darah-usai-ditinggal-jeff-bezos>

untuk mendapatkan informasi pribadi dari yang umum hingga bersifat rahasia seperti *password* atau kode akses (pin) dari verifikasi transaksi *digital banking*. Sehingga untuk menentukan pihak yang bersalah dan wajib memperlihatkan bentuk pertanggungjawaban atas kehilangan saldo nasabah dapat dirumuskan dalam beberapa sudut pandang.¹⁵

Pertama, tentu saja nasabah itu sendiri yang menjadi sumber potensial dalam hilangnya nominal dana pada rekening, hal ini dapat dipicu atas kurangnya proteksi dan kesadaran untuk menjaga secara waspada terhadap segala bentuk informasi privat layaknya kata sandi pengakses transaksi pada bank digital. Terkadang pun masih sering ditemukan beberapa kejadian abnormal layaknya informasi pesan singkat yang diterima akibat riwayat pembelian barang pada laman belanja tertentu. Berangkat dari tergiurnya persuasi yang ditawarkan, biasanya disandingkan dengan pengisian tautan untuk mendapatkan beberapa data-data pribadi, nantinya akan disalahgunakan oleh para oknum mengatasnamakan pihak bank digital milik nasabah.¹⁶

Kedua, kesalahan dapat ditimbulkan atas kurangnya pengawasan dan perlindungan data nasabah sebagai konsumen bank digital sebagaimana tertuang dalam Pasal 12 POJK 1/7/2023 memberikan aturan yang wajib terselenggara yakni dengan menginformasikan kepada para nasabahnya apabila terjadi perubahan mengenai risiko. Sehingga, apabila tidak terjalin kesepakatan maka nasabah memiliki hak untuk memutuskan hubungan hukumnya dengan pihak bank. Perubahan risiko yang dituangkan dalam peraturan tersebut terkait dengan perubahan sistem teknologi dan edukasi terkait dampak yang ditimbulkan dari pembaruan versi fasilitas bank digital tersebut. Kemudian bank juga telah lalai memberikan proteksi perlindungan data, kerahasiaan, keandalan, dan keamanan data yang menyebabkan kerugian pada nasabah (dalam hal ini bank melanggar aturan pada substansi mengenai perlindungan konsumen yang teranulir dalam POJK No 1/07/2013).

Ketiga sebagai pihak terakhir yang memiliki peranan terbesar dalam perlindungan unit jasa pelayanan bank termasuk turunan bank yaitu salah satunya aplikasi Jenius sebagai turunan dari media pembayaran Bank BTPN yakni Bank Indonesia (BI).¹⁷Dimana BI bertindak sebagai lembaga pengawas yang seharusnya mengawasi alur dari akses transaksional keseluruhan layanan jasa pembayaran non tunai tersebut. Sudah selayaknya BI memperhatikan secara cermat dan mengantisipasi pembobolan yang dilakukan pihak asing sebagai salah satu ekspansi perekonomian hingga melakukan pemblokiran akses apabila terdapat indikasi *illegal payment*. Pada intinya apabila kita berkaca pada teori *fautes de service* yakni bahwa segala bentuk kerugian yang timbul akan dibebankan kepada pejabat dari instansi terkait walaupun disebabkan oleh pihak ketiga di luar perusahaan penabung.¹⁸

¹⁵ *Kejahatan Transfer Dana*. (2006). Sinar Grafika.

¹⁶ Anin, Meslik. (2020). "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Korban Cyber Crime dalam Internet Banking berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Iustitia Omnibus (Jurnal Ilmu Hukum)*, 2: 102-113.

¹⁷ Ibid

¹⁸ Ibid

Berpedoman pada rumusan perlindungan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No 13/POJK.03/2021 BAB VII Perlindungan Konsumen dan/atau Pemenuhan Prinsip Syariah, Pasal 26 Ayat (1) menyatakan bahwa bank mempunyai kewajiban dalam penerapan konsep perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yang selaras dengan peraturan perundang-undangan.¹⁹ Demikian atas beberapa dasar aturan tersebut, maka pihak Bank BTPN telah mengambil sikap awal untuk bertanggung jawab melakukan perlindungan terhadap dana nasabah yang hilang dengan mengakomodir penerimaan aduan serta berjalannya tahap penyelidikan guna menemukan penyebab terjadi hilangnya dana tersebut terjadi akibat ulah nasabah, bank, atau adanya kesengajaan pihak ketiga. Pengaduan tersebut dilakukan oleh nasabah melalui tahapan dan syarat sebagai berikut:

- a. Apabila telah disampaikannya sebuah aduan namun tidak terjadi kesepakatan didalamnya;
- b. Suatu masalah yang diadukan belum memiliki kekuatan hukum tetap dari lembaga arbitrase maupun badan peradilan manapun;
- c. Serta diperkirakan bahwa nasabah memiliki potensi kerugian akibat dari pembobolan rekening yang bersangkutan ganti rugi oleh Bank Indonesia.²⁰

Dikarenakan nasabah telah memenuhi syarat di atas maka Bank BTPN menindaklanjuti penanganan hingga penyelesaian bahkan pemantauan setelah permasalahan tersebut selesai secara gratis tanpa pungutan biaya apapun. Pengaduan yang dilayangkan oleh nasabah juga harus dimulai melalui formulir online dan setelahnya akan dilaksanakan penyelidikan kasus hingga dikonfirmasi lewat sambungan telepon maupun pertemuan langsung antara kedua pihak.²¹ Respon positif ini wajib dibuktikan lewat penyandingan beberapa bentuk bukti yang menguatkan validasi data demi klaim ganti rugi (berbentuk dokumen slip) dari nasabah seperti data-data pribadi mulai dari nama pengirim, tanggal lahir, alamat, nomor rekening, jadwal transaksi, hingga beberapa dokumen pendukung yang memuat arsip penerima, dimana rincian tersebut telah sesuai dengan Pasal 20 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang menerangkan persoalan tindak lanjut pengaduan secara lisan maupun tertulis memuat pemberitahuan teknis dan edukatif mengenai mekanisme penanganan masalah yang terjadi, konsultasi, dan atau fasilitas lain yang berkaitan.

Selanjutnya, Bank BTPN meningkatkan daya perhatian menjadi lebih penuh yang turut mengawal sistematisa pengembalian berjalan sesuai standarisasi keberlakuan rumusan Pasal 38 Huruf C POJK/ 1/7/2013 menetapkan komitmen pada setiap bank digital untuk melakukan permohonan maaf dan menawarkan

¹⁹ Zainal Asikin. (2013) Pengantar Hukum Perbankan Indonesia, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

²⁰ Asri, Ni Made Intan Purnama dan Sarjana, I Made. (2021). "Perlindungan Terhadap Data Pribadi Konsumen Pada Situs Belanja Online Yang Diredas Pihak Lain." *Kertha Desa (Jurnal Ilmu Hukum)* 9 (11), 1-12

²¹ Dinatha, Gede Dicky Garla, & Dharmawan, Ni Ketut Supasti. (2021). "Perlindungan Nasabah Penyimpan dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Uang yang Disimpan di Bank." *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 9 (12), 1067-1078

ganti kerugian (*redress/remedy*) ataupun perbaikan produk dan layanan, jika pengaduan nasabah terbukti kebenarannya. Nasabah akan dijamin pengembalian dana yang hilang dengan jangka waktu selambatnya 40 hari kerja.²² Apabila belum juga mencapai suatu permufakatan atas solusi aduan nasabah, maka nasabah diperkenankan untuk menaikkan perkara ke meja persidangan, lembaga alternatif, lembaga mediator niaga, hingga memintakan bantuan fasilitator dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kiranya bentuk-bentuk penyelesaian yang digunakan nantinya tentu memiliki kelemahan juga keunggulan masing-masing. Tetapi berkat responsibilitas Bank BTPN yang begitu sigap dalam penanganan masalah para nasabah secara profesional menimbulkan kesan performa terbaik membuat nasabah tidak kehilangan rasa kepercayaannya.

Seluruh rangkain pertanggungjawaban Bank BTPN ini menyesuaikan prinsip keamanan, efisiensi, kesetaraan akses, dan perlindungan konsumen. Kejadian ini pun turut menjadi titik balik bagi Bank BTPN dan Jenius untuk lebih waspada dalam melakukan penjagaan kenyamanan pelayanan melalui langkah preventif dan represif, sebagai berikut:

1. Langkah preventif (pencegahan pembobolan rekening dalam bank digital)

Mencegah kerentanan pembobolan akses privasi dalam layanan transaksi digital dapat dilakukan melalui 3 pendekatan (analisis pelaku transfer dana, celah hukum sistem pencegahan, dan konsepsi penanggulangan)²³ terdiri atas penghimbau untuk menjaga lebih ketat PIN ATM dengan menggunakan kode yang tidak mudah diketahui oleh orang lain (tanggal dan tahun lahir), peningkatan standarisasi SOP (Standard of Procedure) para pegawai Bank, pengedukasian dan peringatan tanda bahaya akan hadirnya modus penipuan terbaru yang mampu menimbulkan aception akun pribadi nasabah, pembuatan kebijakan yang mengikuti perkembangan/kemajuan teknologi seperti autentikasi dua langkah menggunakan sidik jari atau face id bahkan identifikasi biometric lewat pengenalan retina mata nasabah, dan penggunaan asesmen digital melalui konteks Public Key Infrastructure (digital signature) untuk penerimaan permintaan transaksi keluar masuknya dana nasabah.

2. Langkah represif (penanggulangan pembobolan rekening dalam bank digital)

Pada tahap ini sebagai tindak terakhir yang lebih tegas maka menekankan pada pelaksanaan identifikasi demi mengungkap fakta di lapangan, mulai dari identifikasi pengirim, identifikasi penerima, identifikasi institusi keuangan terkait, identifikasi fasilitas transfer dana yang terkait, dilaksanakannya agenda komunikasi antara nasabah dan lembaga penabung untuk menghasilkan sinkronisasi data, hingga tahap terakhir jatuh pada penyerahan ganti kerugian ataupun solusi lain yang telah disepakati bersama.

²² Hanas, Clinton Satria., & Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. (2020). "Pengaturan Tenggang Waktu Pemberian Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen." *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* 10 (2), 204-214

²³ Fitri, Dita dan Suherman. (2020). "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Perbankan yang Mengalami Kerugian atas Pembobolan Rekening." *Prosiding National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2 (1), 274-292

Terakhir dalam konferensi pers yang diselenggarakan Bank BTPN demi pemulihan nama baik atas maraknya rekayasa sosial (social engineering)²⁴ yang menjatuhkan reputasi maupun eksistensi *digital banking* milik BTPN (Jenius) pihak perusahaan berpesan untuk nasabah lebih berhati-hati dan tidak menganggap kecil perihal kode OTP (*One Time Password*) sebagai kunci utama log in akun atau pengalihan akun milik nasabah. Tak lupa Bank BTPN juga meyakinkan kembali para nasabahnya lewat laporan publik atas kasus-kasus yang diselesaikan secara tuntas dan transparan tidak meninggalkan rasa kecewa pada nasabah.

4. Kesimpulan

Secara spesifik bank digital berbeda dengan bank konvensional. Bank digital merupakan produk hasil digitalisasi dari bank konvensional. Di Indonesia sendiri kepastian hukum mengenai bank digital masih disamakan kedudukannya dengan bank umum. Pada dasarnya bank digital ini membawa rintangan yang besar mengenai perlindungan keamanan bagi setiap nasabahnya. Namun kenyataannya banyak pihak penyelenggaraan bank yang belum secara penuh memperhatikan hak-hak dari nasabahnya. Bahkan di dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum ada peraturan spesifik terkait persoalan nasabah ketika mengalami kerugian dari layanan bank digital. Namun tetap ada payung hukum yang akan melindungi hak hak nasabah tersebut yaitu UU No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan khususnya pada Bab VI Pasal 28, 29 dan 30 yang merupakan landasan perlindungan hak seorang nasabah.

Adapun kasus mengenai permasalahan bank digital pernah dialami oleh salah satu nasabah Jenius yakni Sdr. Firdaus Ariefatosa. Jenius merupakan aplikasi perbankan digital yang merupakan produk turunan dari Bank BTPN. Dalam kasus ini, nasabah yang bersangkutan secara tiba-tiba kehilangan saldo di rekening jeniusnya sebanyak Rp. 7.500.000. setelah diperiksa ternyata saldonya berkurang karena ada aktivitas pada situs Walmart.com Bentovilee. Perlu diketahui Walmart merupakan toko online yang bisa digolongkan berbahaya karena kurang mampu dalam menjaga privasi para konsumennya. Berdasarkan pengalaman yang didapatkan oleh Sdr. Firdaus Ariefatosa dapat disimpulkan bahwa adanya kemungkinan Sdr. Firdaus ini pernah melakukan transaksi di laman Walmart. Hal inilah yang menyebabkan data pribadinya bisa terakses serta dapat digunakan untuk kepentingan ekonomi sepihak.

Secara teori permasalahan mengenai pertanggungjawaban atas kasus-kasus digital yang dirasakan oleh para nasabah bank akan mempunyai sudut pandang yang berbeda-beda. Dalam konteks ini tidak semua bentuk kesalahan pada bank digital murni kelalaian atau kurangnya keamanan dari pihak bank, namun bisa saja kasus-kasus pembobolan ataupun hilangnya saldo rekening di bank digital terjadi akibat keteledoran nasabahnya sendiri. Seperti contohnya tidak sadar bahwa telah memberikan data seperti *password*, *username* ataupun tidak sengaja menekan *link*/tautan ilegal lainnya. Walaupun adanya perbuatan yang dilakukan

²⁴ Nasabah Jenius Banyak jadi Korban Pembobolan Rekening, BTPN Ungkap Penyebabnya. (2023, August 22). Infobanknews. Retrieved October 6, 2023, from <https://infobanknews.com/nasabah-jenius-banyak-jadi-korban-pembobolan-rekening-btpn-ungkap-penyebabnya/>

secara tidak hati-hati oleh para nasabah bank digital, sudah seharusnya tetap menjadi bagian dari tanggung jawab pihak bank. Hal ini menjadi salah satu layanan perbankan digital kepada setiap konsumen untuk menerima permasalahan serta mencari cara dalam menyelesaikan setiap permasalahan agar tidak merugikan pihak manapun. Adapun rangkaian-rangkaian pertanggungjawaban Bank BTPN dalam menangani kasus yang berkaitan dengan rekening nasabah bank jenius akan memperhatikan prinsip keamanan, efisiensi, kesetaraan akses serta perlindungan konsumen. Kemudian selalu menjaga kenyamanan pelayanan melalui langkah preventif dan represif.

Daftar Pustaka

- Anin, Meslik. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Korban Cyber Crime dalam Internet Banking berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Iustitia Omnibus (Jurnal Ilmu Hukum)*, No. 2, 102-113
- Asikin, Zainal. (2013). *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia Jakarta*. Depok, Jawa barat: PT Raja Grafindo Persada.
- Asri, Ni Made Intan Purnama Dan Sarjana, I Made. (2021). Perlindungan Terhadap Data Pribadi Konsumen Pada Situs Belanja Online Yang Diredas Pihak Lain. *Kertha Desa (Jurnal Ilmu Hukum)*, 9 (11), 1-12
- Audina, F.S., Dkk. (2016). Perlindungan Nasabah Bank Dalam Pembobolan Rekening Yang Dilakukan Oleh Pimpinan Cabang Bank (Studi Kasus Pembobolan Rekening Bank Daerah Jawa Tengah Unit Usaha Syariah Surakarta). *Diponegoro Law Journal*, 5 (2), 6
- Bitlabs. *Studi Kasus Walmart: Meningkatkan Penjualan dengan Bantuan Big Data*. (n.d.). Retrieved October 6, 2023, from <https://bitlabs.id/blog/studi-kasus-walmart/>
- Dewi, Intan Rakhmayanti. CNBC Indonesia. *Bukti Terbaru Amazon Berdarah-Darah Usai Ditinggal Jeff Bezos*. (2023). Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230711164855-37-453338/bukti-terbaru-amazon-berdarah-darah-usai-ditinggal-jeff-bezos>
- Dinatha, Gede Dicky Garla, & Dharmawan, Ni Ketut Supasti. (2021). Perlindungan Nasabah Penyimpan Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Uang Yang Disimpan Di Bank. *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)*, 9 (12), 1067-1078
- F.J. Izma., DKK (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 2 (1)
- Fitri, Dita, & Suherman. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Yang Mengalami Kerugian Atas Pembobolan Rekening. *Prosceeding Conference National Conference on Law Studies (NCOLS)*, 2 (1), 280
- Hanas, Clinton Satria., & Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. (2022). Pengaturan Tenggang Waktu Pemberian Ganti Kerugian Oleh Pelaku Usaha Kepada Konsumen. *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)*, 10 (2), 204-214
- Hendarsyah, Decky. (2012). "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Imiah Ekonomi Kita*, 1(1), 12
- Ibrahim, Johannes dan Yohanes. (2006). *Kejahatan Transfer Dana*. Sinar Grafika.

- Infobanknews.com. *Nasabah Jenius Banyak jadi Korban Pembobolan Rekening, BTPN Ungkap Penyebabnya*. (2023). Diakses dari <https://infobanknews.com/nasabah-jenius-banyak-jadi-korban-pembobolan-rekening-btpn-ungkap-penyebabnya/>
- Ismail, Kautsar Dkk N. D. "Perindungan Hukum Nasabah Bank Digital di Indonesia Yang Berkepastian Hukum." Diakses dari https://Www.Dokumjdh.Jatimprov.Go.Id/Upload/46799/Artikel_bank_digital_kautsar_ismail.Pdf
- K, M. C. (2017). Bagaimana Teknologi E-Commerce Mengubah Rantai Nilai Tradisional Dan Model Bisnis. *Jurnal Media Informatika*, 12(1), 21
- Kautsar.I, Dkk N.D. *Perindungan Hukum Nasabah Bank Digital Di Indonesia Yang Berkepastian Hukum*. Diakses dari https://Www.Dokumjdh.Jatimprov.Go.Id/Upload/46799/Artikel_bank_digital_kautsar_ismail.Pdf
- Oswaldo, I. G. detikFinance. (2023). *BTPN Kembalikan Uang Nasabah Jenius Rp 7,5 Juta yang Sempat Lenyap*. Retrieved September 16, 2023. Diakses dari <https://finance.detik.com/moneter/d-6815839/btpn-kembalikan-uang-nasabah-jenius-rp-75-juta-yang-sempat-lenyap>
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2021 Tentang Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Selinasya. (2023). Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pembobolan Dana Nasabah Btn. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10 (1).
- Sembiring, S. (2000). *Hukum perbankan*. Mandar Maju.
- Sicilia, M., Yazid A. (2020). Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(2), 79
- Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen