

Batas Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Atas Ketidak Hati-hatiannya dalam Transaksi Perbankan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Studi Kasus dalam Putusan Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb

Adisti Satira Febrian *¹
Nayla Rizqika Ramadhani ²
Khashia Nadia Safitri ³
Larasati Ramadhani ⁴
Dwi Desi Yayi Tarina ⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta,
*e-mail: 2410611049@mahasiswa.upnvj.ac.id¹⁾ 2410611051@mahasiswa.upnvj.ac.id²⁾
2410611324@mahasiswa.upnvj.ac.id³⁾ 2410611346@mahasiswa.upnvj.ac.id⁴⁾
dwidesyayitarina@upnvj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas batas perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan dalam konteks ketidak hati-hatian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan studi kasus Putusan Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb. Permasalahan utama terletak pada pertentangan antara kewajiban bank dalam menjaga keamanan dana nasabah dan kontribusi kelalaian nasabah dalam menimbulkan kerugian. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif melalui pendekatan peraturan perundang-undangan dan analisis putusan pengadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah tidak bersifat absolut, melainkan bersifat kondisional dan bergantung pada pemenuhan kewajiban nasabah, khususnya itikad baik dan prinsip kehati-hatian. Dalam hal terdapat contributory negligence, tanggung jawab bank dapat dikurangi secara proporsional. Oleh karena itu, pembagian tanggung jawab antara bank dan nasabah menjadi faktor penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang adil, seimbang, dan memberikan kepastian hukum.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Nasabah Bank, Ketidak hati-hatian, Tanggung Jawab Bank

Abstract

This study examines the limits of legal protection for banking customers in the context of negligence under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, with a case study of Decision Number 110/Pdt.G/2021/PN Amb. The main problem lies in the conflict between the bank's obligation to maintain the security of customer funds and the contribution of customer negligence in causing losses. The research method used is normative juridical through a statutory regulatory approach and analysis of court decisions. The results show that legal protection for customers is not absolute, but rather conditional and dependent on the customer's fulfillment of obligations, particularly good faith and the principle of prudence. In the case of contributory negligence, the bank's liability can be reduced proportionally. Therefore, the division of responsibilities between banks and customers is an important factor in realizing fair, balanced legal protection and providing legal certainty.

Keyword: Consumer Protection, Bank Customers, Negligence, Bank Responsibility

PENDAHULUAN

Sektor perbankan merupakan pilar utama dalam perekonomian nasional sebagai lembaga intermediasi yang sangat krusial dalam mengelola dana masyarakat. Hubungan hukum antara bank dan nasabah pada dasarnya adalah hubungan kontraktual yang didasarkan pada kepercayaan (*fiduciary relation*), di mana bank berkewajiban menjaga keamanan dana yang dipercayakan kepadanya. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi fenomena kerugian nasabah akibat pembobolan dana, baik yang dilakukan oleh pihak eksternal maupun penyalahgunaan wewenang oleh oknum internal bank atau yang biasa disebut dengan *fraud*.

Salah satu kasus yang menarik perhatian publik adalah pembobolan dana pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Ambon yang melibatkan Wakil Pimpinan Cabang sebagai aktor utama dalam tindak pidana korupsi dan pencucian uang.¹ Kasus ini kemudian bermuara pada gugatan perdata melalui Putusan Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb, di mana para nasabah menuntut pengembalian saldo tabungan mereka yang hilang hingga miliaran rupiah. Dalam dinamika sengketa tersebut, muncul persoalan mengenai sejauh mana perlindungan hukum dapat diberikan kepada nasabah jika terdapat indikasi kelalaian atau ketidaksesuaian prosedur dalam transaksi perbankan.

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memberikan jaminan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi konsumen, termasuk nasabah perbankan dalam menggunakan jasa keuangan. Dalam konteks perbankan, nasabah diposisikan sebagai konsumen yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang jujur dan jaminan keamanan atas dana simpanannya. Di sisi lain, bank memiliki kewajiban untuk menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dan manajemen risiko yang ketat guna mencegah terjadinya kerugian bagi nasabah.

Namun demikian, perlindungan hukum yang diberikan oleh UUPK sering kali berbenturan dengan doktrin kelalaian nasabah. Pihak bank kerap kali menggunakan argumen bahwa kerugian nasabah terjadi karena kesalahan atau kelalaian nasabah itu sendiri, seperti memberikan akses data pribadi atau mempercayakan transaksi kepada pihak lain di luar sistem resmi perbankan. Dalam Putusan Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb, pihak bank beralih bahwa saldo nasabah yang hilang tidak tercatat dalam sistem resmi (*Icons*) dan menolak bertanggung jawab atas dasar tersebut.²

Pertentangan hukum muncul ketika sistem internal bank terbukti lemah namun nasabah juga dianggap tidak cermat. Berdasarkan teori *vicarious liability*, bank seharusnya bertanggung jawab atas perbuatan pegawainya yang dilakukan dalam lingkup pekerjaan. Akan tetapi, batas perlindungan terhadap nasabah yang dianggap lalai menjadi rancu dalam penegakan hukum perdata. Apakah kelalaian nasabah dapat secara otomatis menghapuskan tanggung jawab mutlak bank, atau bank tetap wajib bertanggung jawab mengingat nasabah berada pada posisi tawar yang lebih rendah.

Persoalan ini menjadi semakin mendesak untuk dibahas mengingat peningkatan kasus kejahatan perbankan yang semakin canggih. Tanpa adanya kejelasan mengenai batas perlindungan hukum, kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan dapat tergerus. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana pengaturan perlindungan nasabah dalam UUPK serta bagaimana posisi kelalaian nasabah dalam menentukan tanggung jawab bank, dengan merujuk pada analisis yuridis atas sengketa yang terjadi dalam Putusan Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb.

Berdasarkan uraian tersebut, penulisan jurnal ini akan membahas dua permasalahan, yaitu bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan bagaimana kedudukan kelalaian nasabah dalam menentukan tanggung jawab hukum bank atas kerugian akibat pembobolan dana, serta sejauh mana kelalaian tersebut dapat membatasi perlindungan hukum yang dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif dalam studi hukum dapat dilakukan dengan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilakukan melalui studi putusan atau studi kasus, yang bertujuan untuk memahami penerapan hukum dalam perkara konkret. Selain itu, literatur hukum juga menjadi

¹ Putusan Pengadilan Negeri Ambon Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb, hlm. 3.

² *Ibid.*, hlm. 2.

sumber utama dalam memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai konsep, teori, serta perkembangan hukum yang relevan dengan penelitian.

Dalam pendekatan ini, analisis dilakukan secara sistematis terhadap bahan hukum yang berkaitan dengan objek penelitian. Bahan hukum tersebut dapat berupa bahan hukum primer seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal ilmiah, pendapat para ahli hukum, dan berbagai literatur hukum lainnya. Analisis terhadap bahan-bahan hukum tersebut bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai ketentuan hukum yang berlaku serta bagaimana ketentuan tersebut diinterpretasikan dalam praktik.

HASIL & PEMBAHASAN

1. Pengaturan Perlindungan Hukum terhadap Nasabah yang Tidak Berhati-hati dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sebagai nasabah, kita kerap beranggapan bahwa bank bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi pada rekening kita. Anggapan ini tidak sepenuhnya benar atau keliru, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan yang nyata, namun perlu diketahui pula bahwa perlindungan itu bersifat timbal balik. Perlu kita ketahui bahwa hak akan selalu berjalan beriringan dengan kewajiban. Hak seseorang akan dipenuhi ketika kewajibannya sudah dijalankan, maka sama halnya dengan konsep perlindungan konsumen, konsumen akan diberikan perlindungan apabila konsumen tersebut telah memenuhi kewajibannya. Maka, perlindungan konsumen tidaklah bersifat mutlak atau absolut, karena dibatasi pula dengan kewajiban konsumen untuk bertindak secara patut dan beritikad baik dalam setiap transaksi.

Dalam konteks perlindungan hukum bagi nasabah bank, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memegang peranan penting sebagai payung hukum dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah bank.³ Pada Pasal 4 UUPK dijelaskan terkait hak-hak konsumen, yakni " *a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.*"⁴ Dalam Pasal 4 huruf a UUPK disebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam konteks perbankan, hak ini berkaitan erat dengan keamanan dana simpanan, keamanan sistem transaksi elektronik, serta perlindungan terhadap penyalahgunaan data maupun rekening nasabah. Selain itu, Pasal 4 huruf h UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau menimbulkan kerugian. Ketentuan ini menjadi dasar bagi nasabah untuk menuntut pertanggungjawaban bank apabila terjadi kegagalan sistem, kebocoran data, ataupun transaksi tidak sah yang merugikan nasabah. Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, dan perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Pihak

³ Laia, Yusmani, Rahmad Rifai Lubis, and Rudolf Silaban. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 4, no. 2 (2022): 374-384.

⁴ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4

nasabah merupakan unsur yang sangat berperan dalam mati hidupnya dunia perbankan yang bersandar kepada kepercayaan nasabah.⁵ Namun, perlu diketahui bahwa hak-hak tersebut tidak dapat dipahami sebagai hak yang tanpa batas. Perlindungan konsumen dalam UUPK dibangun atas prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban. Artinya, konsumen juga dituntut untuk memenuhi kewajibannya agar perlindungan hukum dapat diberikan secara proporsional. Hal ini sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 huruf a UUPK, “*Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.*” Dengan kata lain, hukum tidak memberikan “*cek kosong*” bagi nasabah untuk tetap mengharapkan perlindungan penuh atas kecerobohan yang dilakukan.

Selain mengatur hak konsumen, UUPK juga mengatur kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK yang berbunyi “*a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.*”⁶ Salah satu kewajiban penting adalah dengan membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian jasa demi keamanan dan keselamatan transaksi. Dalam praktik perbankan, kewajiban ini dapat berupa kepatuhan terhadap prosedur keamanan rekening, menjaga kerahasiaan PIN, OTP, *password mobile banking*, serta tidak memberikan data pribadi kepada pihak lain. Pasal 5 UUPK juga menegaskan bahwa konsumen wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Konsep itikad baik dalam hukum tidak hanya dimaknai sebagai kejujuran secara subjektif, melainkan juga mencakup standar kepatuhan, kehati-hatian, dan rasionalitas dalam bertindak.⁷ Jika nasabah mengabaikan kewajaran finansial atau sengaja melompati prosedur keamanan yang sudah ditetapkan, maka secara hukum nasabah tersebut dapat dikategorikan sebagai konsumen yang tidak beritikad baik.

Penerapan prinsip itikad baik dalam hubungan antara bank dan nasabah dapat dilihat secara konkret dalam Putusan Pengadilan Negeri Ambon Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb, yang berkaitan dengan gugatan sejumlah nasabah terhadap bank atas hilangnya dana simpanan akibat tindakan manipulatif yang dilakukan oleh oknum pejabat bank. Perkara ini memperlihatkan adanya keterkaitan yang cukup kompleks antara doktrin *vicarious liability* (tanggung jawab pengganti) dan *contributory negligence*, yaitu kondisi di mana kerugian terjadi akibat kontribusi kesalahan dari kedua belah pihak.⁸ Secara teoretis, *vicarious liability* merupakan perluasan pertanggungjawaban berdasarkan hubungan kerja yang diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdara, di mana atasan bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh bawahannya sepanjang terjadi dalam rangka pelaksanaan pekerjaan.⁹ Sementara itu, konsep *contributory negligence* dalam doktrin perdata modern menempatkan adanya pembagian tanggung jawab berdasarkan kontribusi kesalahan para pihak terhadap timbulnya kerugian, sebagai koreksi terhadap prinsip pertanggungjawaban yang bersifat penuh atau absolut.¹⁰

Para penggugat mendasarkan gugatannya pada Pasal 1367 KUHPerdara, dengan argumen bahwa bank sebagai instansi harus bertanggung jawab secara kelembagaan atas perbuatan

⁵ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2003)

⁶ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 5.

⁷ Kevin Noble Effendi, Michael Kalep Simarmata, Priscilla Trinita Patricius, dan Tundjung Herning Sitabuana. "Itikad Baik Atau Kecakapan Hukum Perikatan." *Jurnal Serina Sosial Humaniora* 1, no. 1 (2023): 239-249.

⁸ Iza Sadzili dan Lastuti Abubakar. "Doktrin Kelalaian Kontribusi (Contributory Negligence) Terhadap Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Kesalahan Atau Kelalaian Pegawai Bank," *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 12, no. 1 (2025): hlm. 8.

⁹ Susanto, Ery Agus Priyono, Dhian Indah Astanti, Patma Sari, Ali Imron, Haswar Widjanarto, Dharu Triasih, Mukharom, dan Ade Soraya. *Perbuatan Melawan Hukum*. (Yogyakarta: CV. Edu Akademi, 2025)

¹⁰ *Ibid.*

manipulatif pegawainya, mengingat tindakan tersebut dilakukan pada hari dan jam kerja serta menggunakan fasilitas bank. Namun di sisi lain, pihak bank mengajukan pembelaan dengan merujuk pada doktrin *contributory negligence*, di mana nasabah dianggap turut berkontribusi terhadap kerugian karena bersikap ceroboh dan tidak berhati-hati dalam melindungi kepentingannya sendiri. Meskipun Majelis Hakim mengakui bahwa para penggugat merupakan nasabah sah dari bank yang bersangkutan, pengadilan menilai bahwa para penggugat tidak dapat dikategorikan sebagai konsumen yang beritikad baik. Dalam perspektif hukum perdata, itikad baik tidak hanya dimaknai secara subjektif, tetapi juga objektif sebagai standar perilaku yang wajar, patut, dan sesuai kehati-hatian dalam hubungan, sebagaimana juga tercermin dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPperdata.¹¹ Penilaian tersebut dalam kasus didasarkan pada fakta bahwa para nasabah turut mengabaikan prinsip kehati-hatian dan kewajaran dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu pertimbangan utama hakim adalah adanya ketidakwajaran transaksi, di mana nasabah diketahui tergiur oleh tawaran *cashback* atau keuntungan sebesar 20% yang diberikan secara tidak resmi oleh oknum pegawai bank.¹² Nilai keuntungan tersebut dinilai tidak rasional karena jauh melebihi standar bunga perbankan pada umumnya yang berkisar sekitar 9,5% per tahun.

Tak hanya itu, Majelis Hakim juga mempertimbangkan adanya pelanggaran terhadap prosedur resmi perbankan, di mana dalam kasus ini, para nasabah menyerahkan uangnya secara langsung kepada oknum pegawai tanpa melalui mekanisme *teller* ataupun pencatatan resmi dalam sistem Icons, yang akhirnya mengakibatkan sejumlah transaksi tidak tercatat dalam sistem internal bank.¹³ Tindakan tersebut menunjukkan bahwa nasabah tidak menjalankan kewajiban untuk mengikuti prosedur keamanan dan tata cara transaksi yang sah sebagaimana diwajibkan dalam Pasal 5 UUPK.

Majelis Hakim juga menilai adanya kelalaian pengawasan dari pihak nasabah. Selama bertahun-tahun para penggugat menikmati keuntungan bonus yang diberikan tanpa melakukan pengecekan rutin terhadap saldo resmi maupun mutasi rekening mereka.¹⁴ Sikap pasif ini dianggap bertentangan dengan prinsip kehati-hatian yang dalam hubungan kontraktual jangka panjang antara konsumen jasa keuangan dan bank sebagai penyedia layanan. Namun demikian, dari sisi lain, pihak manajemen bank juga dianggap lalai dalam fungsi pengawasan internal, mengingat fakta bahwa praktik manipulasi ini sudah berlangsung lama sejak tahun 2013 hingga 2019. Durasi kejahatan yang panjang ini dinilai cukup oleh Majelis Hakim untuk membuktikan adanya keburukan manajemen dari tingkat pimpinan hingga bawah yang mengabaikan Etika Perbankan. Seandainya satuan audit internal melakukan pengawasan lebih ketat dan rutin, kerugian masif ini seharusnya dapat dicegah dari awal. Oleh karena itu, meski nasabah dinilai lalai, bank tetap dinyatakan melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) karena gagal menjamin keamanan sistem operasionalnya bagi publik.

Berdasarkan keseluruhan fakta tersebut, pengadilan pada akhirnya menilai bahwa kerugian yang timbul tidak sepenuhnya dapat dibebankan kepada bank. Putusan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah sangat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya itikad baik dalam melakukan transaksi. Dengan kata lain, meskipun konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum, hak tersebut dapat dibatasi apabila konsumen sendiri terbukti mengabaikan standar kewajaran, kehati-hatian, dan prosedur resmi yang berlaku.

2. Batas tanggung jawab hukum bank atas kerugian pembobolan dana & batas perlindungan hukumnya menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Kedudukan kelalaian nasabah merupakan faktor penting dalam menentukan tanggung jawab hukum bank atas kerugian akibat pembobolan dana. Pada prinsipnya, bank sebagai pelaku usaha jasa

¹¹ Isna'atul Rizqi Kusuma Wardani. *Asas-Asas dalam Hukum Perdata*. (Jambi: PT. Avid Media Indonesia, 2026).

¹² Putusan Pengadilan Negeri Ambon Nomor 110/Pdt.G/2021/PN Amb.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*

keuangan memiliki kewajiban untuk melindungi dana nasabah melalui penerapan prinsip kehati-hatian dan penyediaan sistem keamanan yang memadai. Kewajiban tersebut bersumber dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan¹⁵ serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)¹⁶. Apabila pembobolan dana terjadi akibat kelemahan sistem, kelalaian pegawai, atau kegagalan pengawasan internal bank, maka bank dapat dimintai pertanggungjawaban hukum untuk mengganti kerugian yang dialami nasabah.¹⁷

Namun demikian, tanggung jawab bank tidak bersifat mutlak. Dalam praktiknya, kelalaian yang dilakukan oleh nasabah juga dapat menjadi faktor yang menentukan apakah bank tetap bertanggung jawab atau tidak. Terdapat batas tanggung jawab hukum baik bagi bank maupun pegawainya. Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen¹⁸, bank wajib memberikan ganti rugi atas kerugian nasabah, tetapi tanggung jawab tersebut tidak berlaku apabila kerugian disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian nasabah sendiri. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum tidak hanya melindungi nasabah, tetapi juga menuntut adanya itikad baik dan kehati-hatian dari konsumen sebagai subjek hukum.

Kelalaian nasabah dapat berupa tindakan yang tidak berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan data pribadi perbankan, seperti memberikan PIN, kata sandi, atau kode OTP kepada pihak lain, serta mengakses layanan perbankan melalui sarana yang tidak aman seperti jaringan *Wi-Fi* publik di tempat umum seperti kafe, bandara, atau pusat perbelanjaan, menggunakan perangkat elektronik yang tidak terlindungi, seperti komputer umum di warnet dan komputer kantor yang digunakan bersama, yang mana pada perangkat tersebut bisa saja terdapat program berbahaya, seperti *malware* atau *spyware*. Selain itu, ketika nasabah mengakses layanan perbankan melalui tautan atau situs yang tidak resmi, misalnya melalui *link* yang dikirimkan oleh pihak yang tidak dikenal melalui pesan singkat, *e-mail*, atau media sosial. Tautan tersebut seringkali mengarahkan nasabah ke halaman yang menyerupai situs resmi bank, padahal sebenarnya merupakan situs palsu yang dibuat untuk mencuri data login nasabah. Jaringan semacam ini umumnya tidak memiliki sistem keamanan yang kuat sehingga memungkinkan pihak lain menyadap atau mencuri data yang sedang dikirimkan melalui jaringan tersebut. Tindakan semacam ini dapat membuka peluang bagi pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembobolan rekening. Dalam kondisi demikian, kelalaian nasabah dapat dianggap sebagai penyebab terjadinya kerugian sehingga tanggung jawab bank dapat dibatasi.

Meskipun kelalaian nasabah dapat mempengaruhi tanggung jawab bank, perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen tetap harus diperhatikan. Dalam hubungan antara bank dan nasabah, posisi bank pada umumnya lebih kuat karena bank memiliki kendali atas sistem, teknologi, serta prosedur keamanan yang digunakan dalam operasional perbankan. Oleh karena itu, bank tetap memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa sistem keamanan yang digunakan telah memadai dan mampu melindungi dana nasabah dari berbagai potensi penyalahgunaan dari pihak lain. Apabila terbukti bahwa sistem keamanan bank tidak cukup kuat atau terdapat kelemahan dan kelalaian dalam pengawasan, maka bank tetap dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun terdapat unsur kelalaian dari pihak nasabah.

Selain itu, dalam perkembangan praktik perbankan modern, batas tanggung jawab bank juga dipengaruhi oleh penerapan prinsip manajemen risiko dan kewajiban perlindungan konsumen yang semakin ketat, termasuk melalui regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Bank tidak hanya dituntut untuk menyediakan sistem keamanan yang bersifat reaktif, tetapi juga preventif, seperti penerapan multi-factor authentication, monitoring transaksi mencurigakan, serta edukasi kepada nasabah

¹⁵ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

¹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷ N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Panta Rei, 2005): hlm. 45–46.

¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1) dan (2)

secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, kegagalan bank dalam memberikan edukasi yang memadai kepada nasabah mengenai potensi risiko transaksi digital dapat dikategorikan sebagai bentuk kelalaian institusional. Oleh karena itu, meskipun terdapat unsur kelalaian nasabah, tanggung jawab bank tidak serta-merta hilang apabila bank tidak dapat membuktikan bahwa seluruh standar keamanan dan kewajiban perlindungan konsumen telah dilaksanakan secara optimal.¹⁹

Di sisi lain, pendekatan hukum yang ideal dalam menentukan batas tanggung jawab bank dan perlindungan nasabah seharusnya menggunakan prinsip proporsionalitas. Artinya, pembagian tanggung jawab harus mempertimbangkan tingkat kesalahan masing-masing pihak secara objektif dan adil. Apabila kelalaian nasabah bersifat ringan (misalnya kurang waspada), sedangkan kelemahan sistem bank bersifat substansial, maka bank tetap harus memikul tanggung jawab yang lebih besar. Sebaliknya, apabila kelalaian nasabah bersifat berat dan dominan, seperti secara sadar memberikan data rahasia kepada pihak lain, maka perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dikurangi secara signifikan. Pendekatan ini sejalan dengan perkembangan doktrin hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang tidak lagi bersifat absolut, melainkan mengarah pada keseimbangan antara perlindungan dan tanggung jawab konsumen dalam menjaga kepentingannya sendiri.²⁰

KESIMPULAN

Pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memperlihatkan bahwa perlindungan yang diberikan kepada nasabah sebagai konsumen jasa perbankan tidak bersifat absolut, melainkan kondisional dan bergantung pada terpenuhinya kewajiban konsumen, khususnya kewajiban beritikad baik dan bersikap hati-hati. UUPK memberikan jaminan atas hak-hak fundamental seperti keamanan, informasi, dan ganti rugi, namun secara bersamaan juga menempatkan nasabah sebagai subjek hukum yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepentingannya sendiri. Dalam hubungan *fiduciary* antara bank dan nasabah, perlindungan hukum pada akhirnya bertumpu pada keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak, sehingga perlindungan hanya efektif apabila nasabah juga bertindak rasional dan tidak lalai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi turunan maupun kebijakan sektoral yang secara lebih spesifik mengatur standar kehati-hatian nasabah dalam transaksi perbankan, disertai dengan peningkatan literasi keuangan oleh otoritas terkait agar nasabah mampu mengelola risiko secara rasional dan proporsional dalam setiap aktivitas perbankannya.

Selanjutnya, batas tanggung jawab hukum bank atas kerugian akibat pembobolan dana tidak bersifat absolut, melainkan ditentukan secara proporsional dengan mempertimbangkan tingkat kelalaian masing-masing pihak. Bank tetap memikul tanggung jawab utama apabila kerugian bersumber dari kelemahan sistem, kelalaian internal, atau kegagalan pengawasan, namun tanggung jawab tersebut dapat berkurang atau bahkan dikesampingkan apabila terbukti adanya kontribusi kelalaian dari nasabah. Oleh karena itu, untuk mewujudkan perlindungan hukum yang adil dan seimbang, disarankan agar bank secara konsisten memperkuat sistem keamanan dan manajemen risiko berbasis teknologi, meningkatkan kualitas pengawasan internal, serta melakukan edukasi yang berkelanjutan kepada nasabah mengenai risiko transaksi digital. Di sisi lain, nasabah juga perlu meningkatkan kehati-hatian dalam menjaga data dan menggunakan layanan perbankan secara aman. Tak hanya itu, otoritas terkait juga perlu memperkuat regulasi dan mekanisme pengawasan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi keuangan guna memastikan adanya kepastian hukum dan perlindungan yang optimal bagi seluruh pihak.

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 102; serta lihat juga I Made Pasek Diantha, "Perlindungan Hukum Nasabah dalam Transaksi Perbankan Elektronik," *Jurnal Magister Hukum Udayana* 9, no. 2 (2020): hlm. 305.

²⁰ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 24, no. 1 (2017): hlm. 45.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Djumhana, Muhmmad. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Kristiyanti, Celina T. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siahaan, N. H. T. 2005. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Susanto, Ery A. Priyono, Dhian I. Astanti, Patma Sari, Ali Imron, Haswar Widjanarto, Dharu Triasih, Mukharom, and Ade Soraya. 2025. *Perbuatan MELawan Hukum*. Yogyakarta: CV. Edu Akademi.
- Wardani, Isna'atul R. 2026. *Asas-Asas dalam Hukum Perdata*. Jambi: PT. Avid Media Indonesia.

Jurnal/Artikel Ilmiah

- Barkatullah, Abdul H. 2017. "Urgensi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 24 (1).
- Diantha, I Made P. 2020. "Perlindungan Hukum Nasabah dalam Transaksi Perbankan Elektronik." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 9 (2).
- Effendi, Kevin N., Michael K. Simarmata, Priscilla T. Patricius, and Tundjung H. Sitabuana. 2023. "Itikad Baik Atau Kecakapan Hukum Perikatan." *Jurnal Serina Sosial Humaniora* 1 (1): 239-249.
- Laia, Yusmani, Rahmad R. Lubis, and Rudolf Silaban. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 4 (2): 374-384.
- Sadzili, Iza, and Lastuti Abubakar. 2025. "Doktrin Kelalaian Kontribusi (Contributory Negligence) Terhadap Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Kesalahan Atau Kelalaian Pegawai Bank." *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 12 (1): 1-11.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen