

 <p>JURNAL PROGRAM SARJANA ILMU HUKUM UNIVERSITAS ISLAM AS-SYAFI'YAH</p> <p>Hal. 172-187</p>	<p>E-ISSN 2809-8641</p>	<p>Naskah Dikirim</p> <p>16/03/2026</p>	<p>Naskah Direview</p> <p>24/03/2026</p>	<p>Naskah Diterbitkan</p> <p>31/03/2026</p>
---	---	---	--	---

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PERBANKAN
YANG DIRUGIKAN KARENA KESALAHAN SISTEM
PADA LAYANAN MOBILE BANKING ANTAR BANK**

Pandhito Dava Wiratama¹, Slamet Riyanto², Ade Salamah³

¹Universitas Islam As-Syafi'iyah, Indonesia, wiratamapandhito@gmail.com

²Universitas Islam As-Syafi'iyah, Indonesia, slametriyanto2001@gmail.com

³Universitas Islam As-Syafi'iyah, Indonesia, adesalamah@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.34005/jhj.v8i1.246>

ABSTRAK

Perkembangan internet saat ini sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat hal ini juga berpengaruh terhadap kemajuan di bidang perbankan. Dengan kemajuan yang pesat di bidang perbankan terdapat potensi terjadinya masalah yang dapat merugikan nasabah perbankan. Rumusan masalah didalam skripsi ini membahas tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan yang dirugikan karena kesalahan sistem pada layanan mobile banking antar bank dan bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah perbankan yang dirugikan karena kesalahan sistem pada layanan mobile banking antar bank. Untuk menjawab pertanyaan diatas, metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini yaitu metode yuridis normatif yaitu menganalisis penerapan peraturan perundang-undangan yang mempunyai relevansi terhadap masalah yang dikaji. data yang digunakan yaitu data sekunder yang berupa beberapa peraturan, buku, artikel, serta beberapa literatur lainnya yang didapatkan melalui studi kepustakaan dan studi dokumen terkait dengan data dan informasi yang selanjutnya akan dianalisis secara yuridis normatif. Kemudian hasil dari sumber-sumber tersebut dideskripsikan dengan deskriptif analitis dengan Bahasa yang baku, mudah dipahami dan mudah dimengerti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 2 perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan yang dirugikan karena kesalahan sistem pada layanan mobile banking antar bank yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Mengenai pertanggungjawaban bank terhadap nasabah perbankan yang dirugikan karena

kesalahan sistem pada layanan mobile banking antar bank yaitu bank harus bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah dengan ketentuan bahwa kerugian nasabah tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pihak perbankan. Saran dari penelitian ini adalah bank harus dapat menjaga kredibilitasnya agar dapat menimbulkan kepercayaan nasabah terhadap kinerja perbankan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, nasabah perbankan yang dirugikan, Mobile Banking.

ABSTRACT

The development of the internet has now experienced very rapid progress, this also affects progress in the banking sector. With rapid progress in the banking sector, there is the potential for problems that can harm banking customers. The formulation of the problem in this thesis discusses how legal protection is provided for banking customers who are harmed due to system errors in interbank mobile banking services and how the bank is responsible for banking customers who are harmed due to system errors in interbank mobile banking services. To answer the above questions, the research method used in this thesis is the normative juridical method, namely analyzing the application of laws and regulations that have relevance to the problem being studied. The data used is secondary data in the form of several regulations, books, articles, and several other literature obtained through library studies and document studies related to data and information which will then be analyzed normatively. Then the results of these sources are described analytically descriptively with standard, easy-to-understand and easy-to-understand language. The results of this study indicate that there are two legal protections for banking customers who are harmed due to system errors in interbank mobile banking services, namely preventive legal protection and repressive legal protection. Regarding bank accountability towards banking customers who suffer losses due to system errors in interbank mobile banking services, banks must be responsible for losses experienced by customers, provided that the customer's losses are caused by negligence or error on the part of the bank. The suggestion from this study is that banks must be able to maintain their credibility in order to instill customer trust in banking performance.

Keywords: Legal Protection, bank customers who are harmed, Mobile Banking.

I. PENDAHULUAN

Berkembangnya sistem teknologi komunikasi, multimedia, serta teknologi informasi, secara kolektif dikenal sebagai telematika, pada dasarnya memfasilitasi modernisasi perilaku masyarakat. (Didik M, 2009) Akibatnya, perubahan dalam perilaku sosial tak bisa terelakkan demi keberlangsungan hidup umat manusia. Saat ini, kehidupan erat kaitannya dengan kemajuan teknologi dan kerap kali bergantung pada bank dan penyedia layanan. (Arif, 2017) Berbagai tujuan dan kepentingan, yang mencakup aspek kehidupan pribadi dan umum, memerlukan layanan perbankan, khususnya transfer uang, yang merupakan salah satu kegiatan paling penting dalam masyarakat di zaman modern ini.

Pesatnya kemajuan teknologi perbankan di masa kini telah menghadirkan berbagai efisiensi dalam ranah transaksi bisnis. Transaksi bisnis saat ini terkait erat dengan aktivitas dalam sektor perbankan, khususnya di Indonesia, dan dapat terwujud melalui penerapan sistem perbankan elektronik. Berbagai kemudahan tersedia bagi nasabah, termasuk layanan perbankan yang disediakan melalui platform *e-banking*, yang memfasilitasi aktivitas transaksi daring yang biasa disebut *mobile banking*.

Banyaknya jumlah bank di Indonesia tidak menjamin praktik perbankan yang sehat. Potensi terjadinya masalah yang merugikan nasabah merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari dan harus diakui. Terutama jika nasabah dianggap sebagai pihak yang acapkali lebih lemah daripada bank. Masuknya berbagai produk bisnis akhir-akhir ini menuntut adanya edukasi publik secara serentak untuk menumbuhkan kesadaran konsumen agar mampu memilah dan memilih dari berbagai penawaran pasar. Evaluasi terhadap manfaat dan implikasinya, serta langkah-langkah yang perlu ditempuh apabila terjadi sengketa atau kerugian yang disebabkan oleh produsen, menjadi hal yang penting.

Kerugian yang dialami nasabah bank saat menggunakan layanan perbankan seluler, yang disebabkan oleh kesalahan sistem dalam kerangka perbankan, merupakan area penyelidikan yang relevan dalam hukum perbankan. Masalah ini terkait dengan peraturan yang mencakup perlindungan konsumen,

sebab nasabah yang memanfaatkan layanan perbankan ini, menurut definisinya, adalah konsumen.

II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap nasabah perbankan yang dirugikan karena kesalahan sistem pada layanan *mobile banking* antarbank?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah perbankan yang dirugikan karena kesalahan sistem pada layanan *mobile banking* antarbank?

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam menjawab permasalahan pembahasan penelitian ini yaitu penelitian yuridis normatif, khususnya menganalisis penerapan peraturan undang-undang yang mempunyai relevansi terhadap masalah yang dikaji. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengatasi persoalan tersebut melalui penelitian deskriptif analitis, khususnya dengan memberikan penjelasan komprehensif perihal *mobile banking*. Selain itu, analisis akan dilakukan untuk mengidentifikasi masalah dan solusinya.

IV. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Yang Dirugikan Karena Kesalahan Sistem Pada Layanan *Mobile Banking* Antarbank

Secara teori, setiap individu memiliki kedudukan dan perlindungan yang setara dalam kerangka hukum. Konsep perlindungan secara erat mencakup kerangka aturan, yang dapat diringkas menjadi dua komponen mendasar: ‘perlindungan’ dan aturan itu sendiri. *Rechtsschutz* diterjemahkan menjadi perlindungan hukum dari bahasa Inggris serta *rechtsbescherming* dari bahasa Belanda. Perlindungan hukum mengacu pada perlindungan yang diamanatkan oleh perundangan. Timbulnya perlindungan hukum dari interaksi peraturan yang mengatur hubungan antara orang perseorangan atau antara orang perseorangan dengan badan hukum. (Arifin, 2010) Dalam konteks perlindungan hukum, mendefinisikan ‘perlindungan’ sebagai tindakan pengamanan, yang mencakup berbagai objek, tindakan, dan entitas lain yang menjadi sasaran pengamanan tersebut. Secara umum, perlindungan mengacu pada pengamanan terhadap unsur-

unsur yang merugikan, yang dapat berwujud sebagai manfaat, barang, ataupun komoditas. Pengamanan mencakup pula pengamanan yang diberikan kepada mereka yang lebih rentan.

Maria T.G mengartikulasikan pengertian perlindungan hukum sebagai fungsi negara, yang terutama berkaitan dengan pengaturan hukum negara, dengan tujuan untuk menjamin kepastian hak bagi individu atau kolektif. (Geme, 2012) Satjipto Rahardjo mengemukakan jika perlindungan hukum merupakan upaya guna memberi individu perlindungan atas pelanggaran hak asasi manusia dari individu lainnya, sehingga pemberian perlindungan ditujukan ke masyarakat, sehingga memungkinkan mereka untuk sepenuhnya menjalani hak-haknya sebagaimana diberikan hukum. Setiono lebih lanjut merujuk pada perspektif Satjipto, sementara C.S.T. Kansil mengemukakan bila kepastian hukum mencakup tingkat perlindungan hukum yang signifikan yang seharusnya diberikan aparat penegak hukum. Ketentuan ini bertujuan guna menumbuhkan rasa aman, baik secara psikologis ataupun fisik, terhadap gangguan serta pelbagai ancaman yang ditimbulkan oleh suatu entitas. Lebih lanjut, Setiono mengatakan bahwasanya perlindungan hukum berfungsi sebagai mekanisme guna memberi masyarakat perlindungan atas tindakan penguasa yang sewenang-wenang serta bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum, sehingga menumbuhkan ketertiban maupun ketenteraman serta memberi kesempatan bagi seseorang guna sepenuhnya mempergunakan hak-haknya. (Setiono, 2004) Moch. Isnaeni sebagaimana dikutip Mirza pun memaparkan teori perlindungan hukum, yang menyatakan bahwa hukum ditujukan guna membangun suatu barikade defensif terhadap ancaman gelombang kejut yang membahayakan yang selalu ada. (Maharani, 2022)

Perlindungan hukum terhadap pihak yang menggunakan teknologi digital yang berhubungan dengan pihak perbankan didalam bertransaksi harus mendapatkan perlindungan karena yang bersangkutan menggunakan produk perbankan yang terkadang banyak mengalami kendala sehingga mengakibatkan kerugian. Perlindungan terhadap nasabah yang menggunakan fasilitas perbankan secara digital harus mendapatkan keamanan dan kenyamanan baik yang mencakup data pribadi nasabah maupun kenyamanan pelayanan perbankan secara digital.

Yang dimaksud dengan keamanan dan kenyamanan pelayanan perbankan secara digital dimana nasabah perbankan dapat merasa terlindungi dari serangan cyber yang dilakukan oleh hacker. Untuk melindunginya, perbankan harus mempersiapkan sistem pencegahan dan perlindungan terhadap sistem teknologi digital yang dimiliki oleh perbankan tersebut.

Di Indonesia, lembaga perbankan memiliki fungsi maupun tanggung jawab yang berbeda. Di luar operasi standarnya, bank-bank Indonesia juga bertugas untuk berperan sebagai lembaga pembangunan, yang berfungsi sebagai entitas yang berupaya guna memaksimalkan ekonomi nasional dan mendorong pertumbuhan. Sebagai entitas ekonomi, keberadaan bank bukan sekadar bertujuan komersial; melainkan mencakup tujuan tambahan, khususnya peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. (Sunggono, 2003)

Kebutuhan akan perlindungan hukum yang kuat bagi konsumen yang menggunakan layanan perbankan seluler sangat mendesak. Layanan ini sering kali bersinggungan dengan berbagai kerumitan hukum, yang membuat nasabah merasa terkesampingkan terkait transaksi yang dilakukan oleh bank mereka. Lebih jauh, tantangan yang dihadapi nasabah dalam menegakkan hak-hak mereka memperburuk situasi ini.

Nasabah yang memanfaatkan *mobile banking* kerap menghadapi masalah seperti transaksi pembayaran yang tidak berhasil dan terulangnya transaksi, yang disebabkan oleh keterlambatan pemrosesan data. Hal ini memerlukan penyelesaian masalah perlindungan hukum bagi nasabah yang menghadapi kesalahan dalam layanan *mobile banking*.

Muchsin menyampaikan pendapatnya bila perlindungan hukum ialah perlindungan atas subjek hukum lewat peraturan undang-undang yang berlaku, serta penegakan hukum ditempuh lewat sanksi. Kedua jenis yang menjadi pembeda dari perlindungan hukum, yakni.

- a. Perlindungan hukum preventif ialah perlindungan yang ditetapkan pemerintah guna mengantisipasi dan menanggulangi potensi pelanggaran sebelum terjadi. Ihwal ini diatur dalam kerangka peraturan dan ketentuan yang ditetapkan untuk mencegah pelanggaran dan memberikan batasan atau kendala guna memastikan pemenuhan suatu komitmen.

- b. Perlindungan hukum represif ialah perlindungan tertinggi berupa sanksi berupa denda, kurungan penjara, serta sanksi tambahan yang dijatuhkan atas terjadinya perselisihan atau pelanggaran. (Marzuki, 2008)

Mengenai masalah ini, Philipus M. Hadjon mengidentifikasi kedua kategori mekanisme perlindungan hukum.

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Mekanisme perlindungan hukum antisipatif berikut memungkinkan badan hukum guna menyampaikan keberatan ataupun pernyataan sebelum dikeluarkannya sebuah keputusan pemerintah. Perihal tersebut ditujukan guna memberi pencegahan munculnya konflik. Perlindungan hukum preventif sangatlah krusial bagi tindakan pemerintah yang mengandalkan kewenangannya, karena memerlukan pendekatan yang cermat dan bijaksana dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Indonesia belum memiliki peraturan yang jelas berkenaan dengan perlindungan hukum preventif.

2. Perlindungan Hukum Represif

Tujuan perlindungan hukum represif ialah mengatasi dan menguraikan masalah atau sengketa. Pengawasan perlindungan hukum dari Pengadilan Umum serta Pengadilan Tata Usaha Negara di Indonesia terklasifikasikan lingkup kerangka hukum tersebut. Landasan untuk melindungi individu dari tindakan pemerintah didasarkan kepada pengakuan serta pelestarian hak asasi manusia. Lintasan sejarah masyarakat Barat menunjukkan bahwa munculnya prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menetapkan batasan dan tanggung jawab bagi individu dan negara. Prinsip kedua yang melandasi perlindungan hukum atas tindakan pemerintah ialah supremasi hukum. (Marzuki, 2008)

B. Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Nasabah Perbankan Yang Dirugikan Karena Kesalahan Sistem Pada Layanan *Mobile Banking* Antarbank

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan tanggung jawab sebagai kewajiban untuk menanggung segala beban. Dalam terminologi hukum, berarti kewajiban seseorang guna memenuhi tugas yang

telah ditetapkan. Tanggung jawab berarti melakukan tindakan sebagai bukti pengetahuan tentang kewajibannya. (Notoatmojo, 2010) Lebih lanjut, sebagaimana yang dikemukakan Titik Triwulan, akuntabilitas mensyaratkan adanya asas, yaitu adanya unsur yang memberi individu hak hukum guna menggugat individu lainnya dan termasuk memberi individu tersebut kewajiban hukum guna mempertanggungjawabkan perbuatannya. (Titik Triwulan, 2010)

Pertanggungjawaban hukum timbul akibat kegagalan satu pihak dalam melaksanakan tugas, yang mengakibatkan pihak lain mengalami kerugian akibat pelanggaran hak-haknya. Kewajiban hukum sering kali digambarkan sebagai kebutuhan untuk bertindak sesuai dengan norma-norma yang ditetapkan tanpa penyimpangan. (Halim, 2001)

Pertanggungjawaban hukum, sebagaimana didefinisikan oleh hukum perdata, bersinggungan dengan akuntabilitas individu atas tindakan yang melanggar hukum. Dalam sistem hukum, terdapat tanggung jawab karena kegagalan memenuhi tanggung jawab hukum. (Jawahir Thontowi, 2006) Gagasan tanggung jawab hukum erat kaitannya dengan gagasan mengenai hak beserta tanggung jawab. (Rahardjo, 2000) Pandangan yang berlaku adalah bahwasanya hak individu senantiasa berkaitan dengan tanggung jawab mereka kepada individu lainnya. Gagasan mengenai tanggung jawab (akuntabilitas) menunjukkan bahwasanya individu, secara hukum bertanggungjawab terhadap suatu kegiatan, yang menyiratkan bila mereka dikenakan sanksi jika perilaku mereka melanggar undang-undang yang relevan. (Kalsen, 2006). Tanggung jawab Hukum dikategorikan menjadi dua bentuk yaitu :

1. Tanggung jawab hukum perdata

Tanggung jawab hukum perdata bisa timbul akibat wanprestasi serta tindakan yang bertentangan hukum (*onrechtmatige daad*). Pertanggungjawaban atas wanprestasi secara perdata hanya bisa diajukan apabila sudah ada kesepakatan yang menetapkan hak ataupun kewajiban. Kontrak mulai berlaku atas persetujuan para pihak terkait. Berdasar Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian didefinisikan sebagai suatu perbuatan

yang dilakukan oleh satu orang atau lebih yang mengikatkan diri kepada satu pihak atau lebih melalui persetujuan bersama. Dalam hubungan hukum, para pihak yang terlibat akan menanggung beban suatu kewajiban. Apabila para pihak gagal memenuhi atau selanjutnya melanggar kewajiban mereka, mereka dapat dianggap lalai dan, sebagai akibat dari kecerobohan tersebut, dapat dikenakan tanggung jawab perdata atas wanprestasi. Menurut Pasal 1234 KUH Perdata, setiap kewajiban memerlukan penyediaan sesuatu, pelaksanaan suatu tindakan, atau penolakan suatu tindakan.

Tanggung jawab hukum perdata mengacu pada akuntabilitas yang ditimbulkan atas tindakan melawan hukum yang bersumber dari hubungan hukum, hak, dan tanggung jawab yang sudah ditetapkan. Pengertian tindakan melawan hukum di Indonesia dijelaskan oleh Pasal 1365 KUH Perdata, yang menetapkan bahwasanya setiap tindakan yang melawan hukum dan menimbulkan kerugian kepada orang lain mengharuskan pelakunya untuk mengganti kerugian yang ditimbulkannya. Suatu tindakan memenuhi syarat sebagai tindakan melawan hukum dan pelakunya dapat memintakan pertanggungjawaban atas kerugian jika memenuhi kriteria berikut:

- a. Unsur perbuatan, Komponen suatu tindakan dapat dikategorikan menjadi dua kategori: tindakan yang disengaja (dilakukan secara aktif) dan tindakan lalai.
- b. Bertentangan dengan hukum, Konsep ilegalitas mencakup tindakan yang melanggar undang-undang yang berlaku serta melanggar tanggung jawab hukum pelaku, sehingga melanggar hak subjektif orang lain. Ini pun mencakup pelanggaran norma tidak tertulis, yang mengatur moralitas, ketelitian, dan kehati-hatian yang diharapkan dalam interaksi sosial dan dalam kaitannya dengan properti sesama warga negara.
- c. Terdapat kerugian, Pasal 1365 KUH Perdata mengatur tentang konsep kerugian. Pasal 1365 mengamanatkan bila pelaku perbuatan melawan hukum wajib memberikan ganti rugi. Pasal ini tidak mengatur lebih

lanjut tentang ganti rugi. Pasal 1371 angka (2) KUH Perdata menjelaskan perihal ganti rugi dengan menyatakan bahwa penilaian penggantian kerugian ditentukan oleh kedudukan dan kecakapan kedua belah pihak. Pasal 1372 angka (2) KUHPerdata mengatur bila dalam menilai pihak-pihak yang terlibat, pengadilan harus mempertimbangkan beratnya penghinaan yang dilakukan dengan mempertimbangkan pangkat, jabatan, kemampuan dua pihak, serta kondisi khusus.

- d. Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dengan kerugian., Dalam suatu perbuatan melawan hukum, unsur kausalitas yang wajib ditetapkan, yang memperlihatkan bila tindakan salah seseorang mengakibatkan kerugian pada pihak lain, sedangkan kerugian tersebut secara langsung disebabkan oleh kelalaian tergugat. Akibatnya, kesalahan dan kerugian saling terkait erat dan merupakan satu kesatuan yang tidak bisa terpisah.

Tujuan pertanggungjawaban perdata yang timbul akibat tindakan yang bertentangan dengan hukum dan wanprestasi ialah ganti rugi. Perbedaan antara keduanya adalah tujuan dan akibat yang ditimbulkan dari perbuatan melawan hukum, yaitu ganti rugi yang bertujuan untuk mengembalikan keadaan sebelum terjadinya tindakan melawan hukum. Tujuan ganti rugi wanprestasi adalah untuk memberikan ganti rugi atas pemenuhan kewajiban debitur. Tujuan ganti rugi wanprestasi adalah untuk memastikan para pihak memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu sebagaimana yang diperjanjikan. Pasal 1365 KUHPerdata mengatur bahwasanya setiap tindakan melawan hukum yang merugikan orang lain, mengharuskan pelakunya untuk mengganti kerugian yang dideritanya karena kesalahannya. Atas dasar itulah, timbulnya kerugian akibat perbuatan melawan hukum sekadar diartikan sebagai ganti rugi. Sebaliknya, kerugian yang timbul akibat wanprestasi, sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 1246 KUH Perdata, mencakup biaya, ganti rugi, dan bunga yang bisa dituntut oleh kreditur, yang meliputi kerugian aktual yang diderita dan keuntungan yang dapat diperoleh, tanpa mengurangi

pengecualian maupun perubahan yang ditetapkan setelahnya. Perihal ini bisa diringkaskan sebagai meliputi biaya, ganti rugi, dan bunga. (Harahap, 2013)

Dalam konteks hukum, kewajiban untuk bertanggungjawab berkaitan dengan korelasi antara hak dan tanggung jawab. Badan usaha bertanggung jawab kepada konsumennya atas segala tindakan yang mengakibatkan kerugian, termasuk kerugian yang diderita pengguna produk yang cacat ataupun berbahaya, serta cedera yang disebabkan oleh bahan baku berbahaya yang dipergunakan dalam operasinya. Pernyataan tersebut di atas memperlihatkan bila pengertian tanggung jawab merupakan hal yang terpenting dan harus dipertahankan dalam hukum perlindungan konsumen. Wacana tentang tanggung jawab tidak dapat dilepaskan dari asas-asas tanggung jawab, karena konsep-konsep tersebut berkaitan dengan aspek-aspek terpenting dari perlindungan konsumen. (Shidarta, 2000)

2. Pertanggungjawaban Hukum Pidana

Tanggung jawab hukum pidana ialah kewajiban yang dipenuhi pelaku sebagai pembalasan kepada korban, yang tidak hanya mencakup masalah hukum tetapi juga prinsip moral dan etika dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam bahasa asing, tanggung jawab hukum pidana dinamai sebagai *toerekenbaarheid*, tanggung jawab pidana, ataupun pertanggungjawaban pidana. Konsep ini berupaya untuk memastikan akuntabilitas individu berdasarkan hukum pidana, dengan menentukan apakah tindakan mereka memiliki konsekuensi hukum yang menyangkut kepentingan orang lain. Konsep ini menekankan perlunya hubungan kausal antara tindakan pelaku dan kerugian yang diakibatkannya terhadap kepentingan tertentu. (Prodjodikoro, 2009)

Pertanggungjawaban pidana dirumuskan oleh Pasal 1 Ayat 1 KUHP, yang menegaskan bahwasanya suatu tindakan merupakan tindak pidana sekadar bila tindakan tersebut secara tegas ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan sebelum dilakukan. Seseorang dapat dianggap bertanggung jawab berdasar pada hukum pidana jika

tindakannya mengakibatkan akibat tertentu yang menyebabkan kerugian atau kerugian.

Dalam hal pelaku usaha lalai dan ingkar terhadap konsumen memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab mengganti kerugian serta memikul segala resiko akibat kelalaiannya. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya. Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen mempunyai beberapa bentuk. pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen antara lain berupa:

1. *Contractual Liability*, atau disebut pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontraktul ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, produk liability dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada product liability atau pertanggungjawaban produk.

3. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang di atur dalam pasal 22 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 Undang-Undang No.8 Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian. Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang di produksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis disebut sebagai *product liability*.

Kewajiban para para pelaku usaha untuk senantiasa beretikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya sebagaimana yang diamanatkan dalam pasal 7 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

“beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”.

Dalam hal ini bertujuan untuk menjaga iklim usaha yang sehat serta tetap menjaga agar konsumen tidak dirugikan.

Perihal kewajiban hukum badan usaha terhadap konsumen sebagaimana tercantum dalam Buku III KUH Perdata, gugatan terhadap badan usaha yang diasumsikan sudah menyebabkan kerugian pada konsumen bisa mengacu pada KUH Perdata, khususnya timbulnya pertanggungjawaban hukum sebagai dampak dari wanprestasi serta tanggung jawab hukum yang ditimbulkan karena kesalahan.

Pertanggungjawaban yang timbul sebab kesalahan bisa mengacu kepada Pasal 1365 hingga Pasal 1367 KUH Perdata tentang tindakan

melawan hukum. Apabila nasabah mengajukan tuntutan ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), nasabah harus memenuhi beberapa kriteria perbuatan tersebut dan membuktikan kesalahan badan usaha. Sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdara, unsur perbuatan melawan hukum, di antaranya:

- a. tindakan itu tergolong sebagai tindakan yang bertentangan dengan hukum,
- b. terdapat kesalahan,
- c. terdapat kerugian,
- d. terdapat tuntutan ganti rugi.

V. KESIMPULAN

1. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Perbankan yang Dirugikan Karena Kesalahan Sistem Pada layanan Mobile Banking Antar bank dilakukan dalam bentuk 2 jenis perlindungan yaitu :
 - a. Perlindungan hukum preventif, Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Langkah preventif yang dapat dilakukan oleh pihak perbankan yaitu dengan self regulation atau secara sukarela menetapkan aturan atau mekanisme internal untuk memastikan bahwa mereka beroperasi sesuai dengan hukum dan etika bisnis, serta melindungi konsumen dari potensi kerugian, hal yang dapat dilakukan bank adalah:
 1. Membuat sistem yang aman dan kuat agar tidak mudah diretas.
 2. Melakukan pengawasan dan audit secara berkala sehingga keamanan sistem dapat terjaga.
 3. Memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan mobile banking yang aman agar dapat memberi keamanan bagi nasabah dalam menggunakan mobile banking
 4. Menyediakan saluran komunikasi yang efektif untuk menanggulangi masalah sehingga dapat tercipta hubungan harmonis antara pihak perbankan dengan pihak nasabah.

- b. Perlindungan hukum represif, yaitu upaya hukum yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa untuk memberikan sanksi atau pemulihan terhadap kerugian yang ditimbulkan. Perlindungan hukum represif dapat berbentuk :
1. Tindakan penegakan hukum, yaitu penerapan sanksi hukum terhadap bank yang melanggar aturan atau melakukan Tindakan yang merugikan nasabah. Sanksinya dapat berupa sanksi administratif, denda, hingga tuntutan pidana jika ada unsur dalam pelanggaran yang dilakukan.
 2. Ganti kerugian, yaitu nasabah yang dirugikan akibat pelanggaran yang dilakukan bank berhak mendapatkan ganti kerugian atas kerugian yang dialami. Bank bertanggungjawab untuk memulihkan kerugian tersebut.
 3. Penyelesaian sengketa, yaitu upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak bank melalui mekanisme yang tersedia seperti mediasi, arbitrase atau gugatan ke pengadilan.
2. Pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang dirugikan karena kesalahan sistem pada layanan mobile banking antar bank adalah menjadi tanggung jawab bank apabila kesalahan tersebut disebabkan kesalahan ataupun kelalaian yang dilakukan perbankan sesuai dengan Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 yang berbunyi “PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai PUJK/perbankan”.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, B. N. (2017). *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Dunia Kajian Cyber Crime Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Arifin. (2010). *Perlindungan Hukum Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah*. Semarang: Walisongo Press.
- Didik M, A. M. (2009). *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: Reflika Aditama.
- Geme. (2012). *Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Hukum Adat (Woe) dalam Pengelolaan Cagar Alam Watu Ata*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Halim, R. (2001). *Pengantar Hukum dan Pengetahuan Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Angky Pelita Studyways.
- Harahap, M. Y. (2013). *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jawahir Thontowi, P. I. (2006). *Hukum Internasional Kontemporer*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kalsen, H. (2006). *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.

- Maharani. (2022). *Perlindungan Nasabah Bank Syariah BUMN Pasca Merger Ditinjau Berdasarkan Hukum Perseroan Terbatas dan Hukum Perbankan . Vol 3, 2.*
- Marzuki, P. M. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum.* jakarta : Kencana.
- Notoatmojo, S. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Prodjodikoro, W. (2009). *Asas-Asas Hukum Pidana Indonesia.* Bandung: Refika Aditama.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Setiono. (2004). *Rule Of Law.* Surakarta: Supremasi Hukum.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.* Jakarta: PT.Grasindo.
- Sunggono, B. (2003). *Metodologi Penelitian Hukum.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Titik Triwulan, S. F. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien.* Jakarta: Prestasi Pustaka.