

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS
PEMBOBOLAN REKENING MELALUI *MOBILE BANKING* DI
INDONESIA**

SKRIPSI

OLEH :

NIRA FARIDATUL MAYMUNA

NIM 200202110041



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS
PEMBOBOLAN REKENING MELALUI *MOBILE BANKING* DI
INDONESIA**

SKRIPSI

OLEH :

NIRA FARIDATUL MAYMUNA

NIM 200202110041



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS
PEMBOBOLAN REKENING MELALUI *MOBILE BANKING* DI
INDONESIA**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau Sebagian, maka skripsi dan gelar sarjanan yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 20 Maret 2024

Penulis



Nira Faridatul Maymuna

NIM. 200202110041

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Nira Faridatul Maymuna NIM 200202110041 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS
PEMBOBOLAN REKENING MELALUI *MOBILE BANKING* DI
INDONESIA**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 20 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing



Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002



Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.
NIP. 197801302009121002

BUKTI KONSULTASI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajiyana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Nira Faridatul Maymuna
NIM : 200202110041
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Pembobolan Rekening Melalui *Mobile Banking* Di Indonesia**

No.	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Kamis, 24 Agustus 2023	Judul dan rumusan masalah	
2	Kamis, 7 September 2023	ACC judul dan rumusan masalah	
3	Jum'at, 13 Oktober 2023	BAB I & II	
4	Senin, 23 Oktober 2023	Revisi BAB I & II	
5	Senin, 13 November 2023	ACC Proposal	
6	Rabu, 6 Desember 2023	Revisi Proposal	
7	Selasa, 30 Januari 2024	BAB III & IV	
8	Rabu, 6 Maret 2024	Revisi BAB III & IV	
9	Rabu, 13 Maret 2024	ACC BAB III & IV	
10	Rabu, 20 Maret 2024	ACC Abstrak dan BAB I-IV	

Malang, 20 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP. 197408192000031002

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN


Dewan Penguji Skripsi saudara Nira Faridatul Maymuna, NIM 200202110041, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS
PEMBOBOLAN REKENING MELALUI *MOBILE BANKING* DI
INDONESIA**

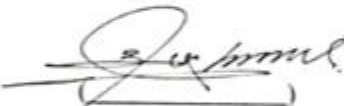
Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 3 Mei 2024.

Dengan Penguji :

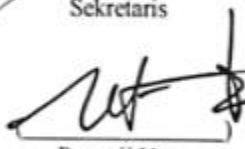
1. Dr. Khoirul Hidayah, M.H.
NIP. 197805242009122003


Ketua

2. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.
NIP. 197801302009121002



Sekretaris

3. Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.
NIP. 198304202023211012


Penguji Utama

Malang, 13 Mei 2024
Dekan




Prof. Dr. Sudirman, M.A., CAHRM.
NIP. 197708222005011003

MOTTO

.... فَأَكْمُرُكُمْ رُءُوسَ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

.... Maka kamu berhak atas pokok hartamu.

Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)

[Q.S Al Baqarah : 279]

KATA PENGANTAR

Pertama-tama tidak lupa saya mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kepada kita nikmat berupa kesehatan yang tiada taraandingannya ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Pembobolan Rekening Melalui Mobile Banking di Indonesia* dengan baik.

Shalawat dan salam tetap tercurah haturkan kepada kita, suri tauladan kita yang patut ditiru yakni Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita nanti-nantikan syafaatnya besok di yaumul qiyamah. Beliau yang telah membimbing kita dari zaman yang penuh dengan kedhaliman menuju zaman yang penuh cinta dan penuh terang benderang yakni Islam.

Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan sebagai wujud dari partisipasi penulis dalam mengembangkannya, serta mengaktualisasikan ilmu yang telah diperoleh selama menimba ilmu dibangku perkuliahan, sehingga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, dan juga pada masyarakat pada umumnya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan tugas ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena ini, penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih, kepada:

1. Prof. Dr. H.M Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

2. Prof. Dr. Sudirman, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Noer Yasin, M.HI., selaku Dosen wali penulis selama memenuhi kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terima kasih banyak penulis sampaikan.
5. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada beliau yang telah memberikan masukan, kritik, saran dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah SWT memberikan pahalanya yang sepadanya kepada beliau.
7. Staf karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada segenap keluarga Bapak Marsandi, Almh. Ibu Kumayah, Mbak Sriyanti, Mas Muhroji, penulis ucapkan terimakasih banyak atas partisipasinya selama masa perkuliahan 4 tahun dan sudah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Terimakasih kepada teman-teman Genk Gonk dan sahabat-sahabtku Febi, Puput, Abil, Rara yang telah memberikan semangat semasa perkuliahan sampai masa skripsi ini.
10. Terimakasih juga kepada sahabat-sahabatku yang dirumah (Vina, Fathiya, Elisa, Yeni, Riska) yang telah memberi support untuk mengerjakan skripsi ini semasa liburan dirumah.
11. Kepada semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya, terimakasih atas dukungan maupun semangat dari kalian karena berkat kalian akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri Nira Faridatul Maymuna yang tetap bertahan dan semangat dalam perkuliahan ini sampai selesai, terima kasih atas kerja samanya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari di dalam skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhirnya saya berharap skripsi ini akan memberikan manfaat dan menambah khazanah ilmu pengetahuan. Selamat membaca

Malang, 20 Maret 2024



Nira Faridatul Maymuna
NIM. 200202110041

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicitak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku Internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah. Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	`	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horizontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
BUKTI KONSULTASI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional	6
F. Metode Penelitian	8
1. Jenis Penelitian	8
2. Pendekatan Penelitian.....	9
3. Bahan Hukum.....	10
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	11
5. Analisis Bahan Hukum	12
G. Penelitian Terdahulu	12

H. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Perlindungan Hukum.....	22
B. Perlindungan Konsumen.....	28
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Bentuk-Bentuk Kejahatan Pembobolan Rekening <i>Mobile Banking</i> Yang Terjadi di Indonesia	34
B. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan yang Mengalami Kerugian atas Pembobolan Rekening <i>Mobile Banking</i>	46
BAB IV PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

17

ABSTRAK

Nira Faridatul Maymuna, 200202110041, 2024. **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Pembobolan Rekening Mobile Banking di Indonesia**. Skripsi Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Dosen Pembimbing: Dr. Burhanuddin Susamto, S.HI., M.Hum.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Nasabah; Pembobolan Rekening; Mobile Banking

Di Indonesia, tahun 2021 terjadi kasus pembobolan rekening mencapai 20,6% dan tahun 2022 mencapai 356.786 pembobolan rekening *Mobile Banking* dengan modus melalui surat undangan pernikahan yang dikirim lewat via Whatsapp yang disebut dengan kejahatan *phising*. Sehingga perlu adanya perlindungan hukum untuk nasabah yang mengalami kerugian akibat dari pembobolan rekening *Mobile Banking* tersebut. Fokus masalah dalam penelitian ini bentuk-bentuk pembobolan rekening *Mobile Banking* dan bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap atas nasabah terhadap pembobolan rekening *Mobile Banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pembobolan rekening *Mobile Banking* di Indonesia dan bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang dirugikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Jenis data yang digunakan adalah data primer, sekunder, dan tersier. Sedangkan metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan dianalisis secara deduktif. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum dan perlindungan konsumen.

Diketahui hasil dari penelitian ini ialah terdapat banyak kejahatan pembobolan rekening *Mobile Banking* seperti, *pharming*, *spoofing*, *keylogger*, *phising*, dan *sniffing*. Kejahatan *phising* sering terjadi di Indonesia, awalnya pelaku melakukan dengan cara menipu korban dengan mengirim link palsu lewat platform Whatsapp yang sudah dimanipulatif tujuannya untuk pengambilan data korban. Adapun bentuk-bentuk perlindungan nasabah yang mengalami kerugian terdiri dari dua macam yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif yaitu yang dilakukan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan tersebut dapat berupa tindakan pencegahan atau edukasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha jasa keuangan, pelayanan pengaduan, dan tindakan pengawasan sebagaimana diatur dalam ketentuan UU OJK, POJK tentang Perlindungan konsumen, dan POJK tentang layanan digital bank umum. Selain itu, perlindungan hukum secara represif yang dilakukan untuk menangani sengketa yang sudah terjadi baik melalui penyelesaian sengketa di pengadilan atau luar pengadilan. Perlindungan hukum ini berupa sanksi, denda, penjara, atau bahkan hukuman tambahan. Pihak pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggungjawab dari pelayanan pengaduan hingga pengganti kerugian.

ABSTRAC

Nira Faridatul Maymuna, 200202110041, 2024. *Legal Protection for Customers for Mobile Banking Account Hacking in Indonesia*. Thesis, Department of Sharia Economic Law, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang, Supervisor: Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.

Keywords: *Legal Protection; Customer; Account Fraud; Mobile Banking*

In Indonesia, in 2021, the number of cases of account breakage reached 20.6% and in 2022, there were 356,786 break-through mobile banking accounts by mail sent via whatsapp called the phishing crime. He said the transaction would be carried out by the finance ministry. The focus of the problems in this study forms the breaking of mobile banking accounts and legal protection forms against customers against mobile banking accounts.

The aim of this study is to know the forms of the Indonesia Mobile Banking account breach and the legal forms of protection against customer. The methods used in this study use a normative type of research with a constitutional approach. The types of data used are secondary, and tertiary. Whereas data collection methods use literature studies and deductive analysis. As for the theory used in this study is the theory of law protection and consumer protection.

It is known that the results of this study are that there are many crimes of breaking into Mobile Banking accounts such as pharming, spoofing, keylogger, phishing, and sniffing. Phishing crimes often occur in Indonesia, initially the perpetrator deceives the victim by sending a fake link via the Whatsapp platform which has been manipulated for the purpose of retrieving the victim's data. The forms of customer protection that experience losses consist of two types, namely preventive legal protection and repressive legal protection. Preventive legal protection is carried out with the aim of preventing disputes from occurring. This protection can be in the form of preventive or educational measures carried out by financial service business actors, complaint services, and supervisory actions as stipulated in the provisions of the OJK Law, POJK concerning consumer protection, and POJK concerning commercial bank digital services. In addition, repressive legal protection is carried out to deal with disputes that have occurred either through dispute resolution in court or out of court. This legal protection is in the form of sanctions, fines, imprisonment, or even additional penalties. Financial service business actors must be responsible from complaint services to compensation.

مستخلص البحث

نيرة فريده ميمونا، ٢٠٢٤، ٢٠٠٢، ٢١١٠٠٤١. الحماية القانونية للعملاء في حالة اختراق حسابات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إندونيسيا. أطروحة قسم القانون الاقتصادي الشرعي جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج المشرف: د. برهان الدين سوسامتو، شي، م. هوم

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية؛ عميل؛ الاحتيال في الحساب؛ المصرفية عبر الهاتف المحمول

في إندونيسيا، في عام ٢٠٢١، بلغ عدد حالات اقتحام الحسابات 20.6٪ وفي عام ٢٠٢٢، كان هناك ٣٥٦،٧٨٦ حساب مصرفي عبر الهاتف المحمول عن طريق البريد المرسل عبر ما يسمى بجريمة التصيد الاحتيالي. وقال إن وزارة المالية ستنفذ الصفقة. ويشكل تركيز المشاكل في هذه الدراسة كسر الحسابات المصرفية عبر الهاتف المحمول ونماذج الحماية القانونية ضد العملاء من الحسابات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

والهدف من هذه الدراسة هو معرفة أشكال خرق الحساب المصرفي عبر الهاتف المحمول في إندونيسيا والأشكال القانونية للحماية من العملاء. الأساليب المستخدمة في هذه الدراسة تستخدم النمط المعياري للبحث مع نهج دستوري. أنواع البيانات المستخدمة هي الثانوية، والثانوية، والثالثة. بينما تستخدم طرق جمع البيانات الدراسات الأبية والتحليل الاستنتاجي. أما النظرية المستخدمة في هذه الدراسة فهي نظرية حماية القانون وحماية المستهلك.

ومن المعروف أن نتائج هذا البحث أن هناك العديد من جرائم اختراق الحسابات المصرفية عبر الهاتف المحمول مثل الصيدلة والانتحال وتسجيل لوحة المفاتيح والتصيد الاحتيالي والتلصص والتلصص. وغالبًا ما تحدث جرائم التصيد الاحتيالي في إندونيسيا، حيث يقوم الجاني في البداية بخداع الضحية عن طريق إرسال رابط وهمي عبر منصة واتساب تم التلاعب به بغرض استرجاع بيانات الضحية. وتتكون أشكال حماية العملاء الذين يتعرضون للخسائر من نوعين، هما الحماية القانونية الوقائية والحماية القانونية القمعية. يتم تنفيذ الحماية القانونية الوقائية بهدف منع حدوث نزاعات. يمكن أن تكون هذه الحماية في شكل تدابير وقائية أو تنقيفية تقوم بها الجهات الفاعلة في مجال الخدمات المالية، وخدمات الشكاوى، المتعلق POJK، وقانون OJK والإجراءات الإشرافية على النحو المنصوص عليه في أحكام قانون المتعلق بالخدمات الرقمية للبنوك التجارية. بالإضافة إلى ذلك، يتم POJK بحماية المستهلك، وقانون تنفيذ الحماية القانونية القمعية للتعامل مع المنازعات التي حدثت إما من خلال تسوية المنازعات في المحكمة أو خارج المحكمة. وتكون هذه الحماية القانونية في شكل عقوبات أو غرامات أو حبس أو حتى عقوبات إضافية. يجب أن تكون الجهات الفاعلة في مجال الخدمات المالية مسؤولة من خدمات الشكاوى إلى التعويضات.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan kemajuan zaman dan teknologi yang semakin berkembang di Indonesia maupun dunia, tidak dapat dipungkiri bahwa hal ini memiliki dampak signifikan terhadap kehidupan manusia. Perkembangan tersebut juga turut berpengaruh besar pada aspek perekonomian, yang pada gilirannya membuka peluang untuk peningkatan kejahatan. Bidang perbankan adalah salah satu sektor ekonomi yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi.¹

Penggunaan teknologi dalam sektor perbankan telah membawa munculnya layanan transaksi online yang dikenal sebagai *Mobile Banking*. Dalam kehidupan sehari-hari, layanan *Mobile Banking* sangat menguntungkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Keunggulan *Mobile Banking* mencakup fleksibilitas, efisiensi, kemudahan penggunaan, serta peningkatan aksesibilitas terhadap pasar perbankan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Sebagai hasilnya, banyak masyarakat yang beralih ke penggunaan *Mobile Banking*. Selain itu, *Mobile Banking* juga berperan dalam meningkatkan persaingan antar lembaga keuangan.

¹Farizka Novaliana, “Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking” (Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah, 2021): 1 <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57353/1/FARIZKA%20NOVALIANA%20-%20FSH.pdf>

Selain kelebihan, *Mobile Banking* juga memiliki kekurangan, seperti kebutuhan akan pengaturan khusus dalam transaksi *online* yang masih perlu diperhatikan untuk lebih melindungi nasabah. Saat ini, regulasi hukum belum sepenuhnya memadai dalam melindungi hak-hak konsumen yang sering kali dilanggar oleh pihak perbankan. Selain itu, hukum yang sudah ada belum mampu secara efektif mengikuti perkembangan teknologi yang pesat saat ini. Sehingga implementasi dalam perundang-undangan tentang perlindungan nasabah terhadap pembobolan rekening tidak sesuai yang mengakibatkan terjadi tidak ada kepastian hukum.

Dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin pesat, kejahatan pembobolan rekening juga semakin bervariasi.² Kejahatan yang terkait dengan teknologi semakin banyak jenisnya dan beragam dalam modus operasinya. Kejahatan tersebut biasanya dilakukan dengan teknik yang digunakan untuk meretas perangkat lunak komputer atau mengatasi sistem keamanan dengan tujuan kejahatan. Tujuan kejahatan tersebut untuk mendapatkan data-data pribadi seperti data *Mobile Banking* nasabah.

Penggunaan *Mobile Banking* memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi juga membawa risiko terkait dengan pelanggaran hukum terhadap data pribadi nasabah. Tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

² Anonim, "Ini Jenis-jenis Kejahatan Digital Perbankan dan Tips Menghindarinya!", *Perbanas*, 09 Mei 2022, diakses tanggal 27 Agustus 2023, <https://perbanas.org/publikasi/artikel-perbanas/ini-jenis-jenis-kejahatan-digital-perbankan-dan-tips-menghindarinya>

Bentuk tanggung jawab dalam produk *liability* dilakukan secara langsung oleh pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna *Mobile Banking*. Tanggung jawab tersebut dapat diterapkan jika tidak terdapat perjanjian antara bank dan nasabah sesuai dengan perjanjian *Mobile Banking* yang berbentuk tanpa kertas. Ketika nasabah menghadapi akses tidak sah terhadap data pribadi yang terkait dengan *Mobile Banking*, mereka dapat menyelesaikan masalah tersebut melalui jalur *litigasi* (pengadilan) atau *non-litigasi* (luar pengadilan).

Menurut survei publik tahun 2021 mengenai perlindungan data pribadi, sekitar tanggal 14-21 Juli 2021 sejumlah 11.305 responden dari 34 provinsi di Indonesia menunjukkan bahwa 36,6% dari mereka mengalami kebocoran data melalui dompet digital, sementara 30,2% melalui rekening bank. Sebanyak 12,1% dari responden juga melaporkan kebocoran data finansial. Sebanyak 32,2% mengalami berkurangnya uang tabungan di rekening bank mereka karena melakukan transfer atau pembelian melalui *e-wallet* setelah dihubungi oleh pihak tertentu. Pada tahun 2021, lembaga atau produk keuangan yang dianggap rentan terhadap kebocoran data termasuk rekening bank (30,2%), *Mobile Banking* (20,6%), ATM Bank (20,5%), kartu kredit (16,3%), dan SMS Banking (12,3%).³ Pada tahun 2022, berdasarkan statistik terbaru dari Kaspersky, terdapat total 356.786 kasus

³ Anissa Mutia, "Survei: Ini Produk Keuangan yang Dianggap Rentan Kebocoran Data", *databoks*, 14 Oktober 2022, diakses 7 September 2023
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/14/survei-ini-produk-keuangan-yang-dianggap-rentan-kebocoran-data>

phishing dengan modus pembobolan M-Banking yang menggunakan surat undangan pernikahan.⁴

Dengan semakin majunya teknologi, terdapat penyalahgunaan yang merugikan orang lain demi kepentingan pribadi. Fenomena ini mencakup berbagai aspek, termasuk perbankan, yang dapat dianalisis dari perspektif hukum perlindungan konsumen, hukum perbankan, dan prinsip-prinsip kitab undang-undang hukum perdata (KUHPperdata). Keluhan yang dialami oleh konsumen perbankan seringkali berkaitan dengan kerugian finansial. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan perlindungan bagi konsumen, penerapannya belum sepenuhnya sesuai harapan. Banyak konsumen mengalami kesulitan mendapatkan perlakuan yang adil saat berurusan dengan pelaku usaha atau pembuat kebijakan. Banyak di antara mereka enggan atau mengalami kendala dalam mengajukan keluhan, dan seringkali tindak lanjut terhadap keluhan tersebut kurang memadai.

Oleh karena itu, perlindungan hukum di Indonesia terhadap isu ini harus disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pentingnya mempertimbangkan perlindungan konsumen dalam ranah pembobolan rekening harus diakui, sehingga kepentingan nasabah dapat terjaga dengan baik. Maka peneliti mengambil judul “**Perlindungan Hukum Terhadap**

⁴ Grace Gandhi, “Pembobolan M-Banking, Kaspersky: 356 Ribu Phising Sektor Keuangan di RI Terjadi Tahun 2022”, *Tempo.co*, 31 Januari 2023, diakses 7 September 2023 <https://bisnis.tempo.co/read/1685882/pembobolan-m-banking-kaspersky-356-ribu-phising-sektor-keuangan-di-ri-terjadi-tahun-2022>

Nasabah Atas Pembobolan Rekening Melalui *Mobile Banking* di Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk-bentuk pembobolan rekening melalui *Mobile Banking* yang terjadi di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah atas pembobolan rekening melalui *Mobile Banking* di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk pembobolan rekening melalui *Mobile Banking* yang terjadi di Indonesia.
2. Untuk mengetahui bentuk-bentuk perlindungan hukum di Indonesia terhadap nasabah yang menjadi korban pembobolan rekening melalui *Mobile Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian skripsi ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dalam upaya memberikan dasar teoritis bagi pengembangan hukum terkait perlindungan nasabah sebagai konsumen dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis

- 1) Sebagai bagian dari pembelajaran untuk melakukan analisis mendalam dan memperluas wawasan dalam merumuskan ide-ide dalam sebuah penelitian ilmiah.
 - 2) Untuk melatih keterampilan peneliti dalam merespon permasalahan konkret yang terjadi dalam kehidupan, khususnya yang terkait dengan isu-isu perlindungan nasabah di sektor perbankan.
 - 3) Menyempurnakan dan mengembangkan pemahaman ilmiah peneliti secara keseluruhan dengan lebih baik dan luas.
- b. Bagi Akademisi
- 1) Dapat digunakan sebagai sumber referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
 - 2) Memberikan motivasi dan inspirasi bagi peneliti untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut.
- c. Bagi masyarakat
- Meningkatkan pemahaman terhadap kalangan masyarakat umum dan khususnya nasabah yang menggunakan transaksi dengan *Mobile Banking*.

E. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum

Menurut C.S.T Kansil, perlindungan hukum mengacu pada rangkaian tindakan yang dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk memastikan keamanan serta memberikan perlindungan terhadap

individu, baik secara mental maupun fisik, dari gangguan dan ancaman yang berasal dari berbagai pihak.⁵

2. Nasabah

Menurut definisi dalam Pasal 1 angka (18) UU Perbankan, nasabah adalah individu atau pihak yang menggunakan layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan bank. Layanan utama dari bank adalah penghimpunan dana dan pemberian kredit. Nasabah dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu nasabah penyimpan yang menempatkan dana mereka di bank melalui perjanjian dengan bank, dan nasabah debitur yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian dengan bank, baik dalam kerangka prinsip syariah atau serupa dengan itu.⁶

3. Pembobolan Rekening

Pembobolan rekening termasuk dalam kategori kejahatan kerah putih, yang melibatkan tingkat intelektual dan teknologi yang maju. Kegiatan ini hampir tidak mungkin dilakukan oleh individu yang tidak memahami sistem perbankan. Pelaku pembobolan bank biasanya menggunakan teknologi komputer yang canggih dan memiliki

⁵ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka, 2018), 102

⁶Farizka Novaliana, “Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking” (Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah, 2021): 12 <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57353/1/FARIZKA%20NOVALIANA%20-%20FSH.pdf>

pengetahuan mendalam tentang proses transaksi dalam industri perbankan.⁷

4. Mobile Banking

Mobile Banking atau M-Banking merupakan layanan perbankan yang membolehkan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi khusus yang diinstal di smartphone mereka, yang disediakan oleh bank melalui perangkat komunikasi bergerak seperti handphone.⁸

F. Metode Penelitian

Penelitian adalah kegiatan ilmiah yang melibatkan analisis dan pengembangan, yang dilakukan dengan cara yang metodis, teratur, dan konsisten. Pendekatan metodologis mengacu pada penerapan metode atau prosedur tertentu, sementara pendekatan sistematis didasarkan pada suatu sistem, dan konsistensi menunjukkan ketiadaan kontradiksi dalam suatu kerangka kerja tertentu.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah metode penelitian normatif, yang merupakan jenis penelitian hukum dengan pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini memilih metode normatif karena fokus pada analisis terhadap peraturan hukum yang relevan

⁷Adityah Pontoh, "Pertanggungjawaban Korporasi Terhadap Tindak Pidana Pembobolan Rekening Nasabah Bank", *Lex Privatum*, no. 1 (2018), 92
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/19440/18990>

⁸ M. Eldi Ermawan, "Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pembobolan Rekening Nasabah Pengguna Mobile Banking" (Undergraduate thesis, Universitas Lampung, 2018):15
<http://digilib.unila.ac.id/30726/20/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

dengan perlindungan nasabah terkait insiden pembobolan Mobile Banking. Penelitian yuridis normatif mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam masyarakat atau praktik umum yang ada dalam masyarakat.⁹

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*Statutory Approach*). Pendekatan ini digunakan untuk melihat dan menelaah adanya regulasi yang berkaitan dengan perlindungan nasabah terhadap pembobolan rekening melalui *Mobile Banking*, yang termuat dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum, dan PBI No. 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

⁹ Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2022), 34

3. Bahan Hukum

Sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, serta bahan tersier:

a. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai otoritas. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan, catatan resmi atau risalah dalam proses pembuatan undang-undang.¹⁰ Dalam penelitian ini yang termasuk dalam bahan hukum primer adalah:

- 1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- 4) Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 5) POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- 6) POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum

¹⁰ Mukti FajarND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif*, 43

- 7) PBI No. 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
- b. Bahan hukum sekunder meliputi semua sumber publikasi yang berkaitan dengan hukum, namun tidak bersifat resmi, seperti literatur hukum, jurnal penelitian hukum, laporan penelitian hukum, dan sebagainya. Publikasi dalam konteks hukum perbankan dan perlindungan konsumen layanan keuangan termasuk buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, serta komentar mengenai norma hukum.¹¹
- c. Bahan tersier mengacu pada sumber-sumber yang tidak termasuk dalam kategori bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yang dianggap relevan, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan berita. Bahan-bahan non hukum ini bertujuan untuk melengkapi dan memperluas pemahaman peneliti.¹²

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Untuk mencapai kebenaran ilmiah dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode pengumpulan bahan hukum dengan melakukan studi kepustakaan. Proses ini melibatkan analisis sistematis terhadap buku-buku, jurnal-jurnal hukum, surat kabar, peraturan perundang-

¹¹ Abdul kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2022), 67

¹² Muhammad Shidiq Armia, *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum* (Banda Aceh: LKKI, 2022), 12

undangan, serta sumber-sumber lain yang terkait dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.¹³

5. Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan, termasuk peraturan perundang-undangan dan artikel terkait dengan topik penelitian, dipresentasikan secara terstruktur dalam penulisan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan. Pendekatan pengelolaan bahan hukum dilakukan secara deduktif, yaitu menyimpulkan dari isu-isu umum terhadap situasi konkret yang sedang dihadapi. Kemudian, bahan hukum tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi aspek-aspek penting dalam perlindungan nasabah sebagai konsumen perbankan, terutama terkait dengan kerahasiaan data nasabah dan perlindungan data nasabah dalam layanan Mobile Banking. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memberikan landasan hukum yang berguna dalam menangani masalah perlindungan konsumen jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh pihak-pihak terkait.¹⁴

G. Penelitian Terdahulu

Dalam skripsi ini penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai kemiripan dengan penelitian penulis, diantaranya:

¹³ Mukti FajarND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif*, 160

¹⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: University Press, 2020), 71

1. Skripsi yang ditulis oleh Fachrudin Husein yang berjudul: *Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Simpanan Nasabah (Studi Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank CIMB Niaga Madiun)*. Penelitian ini berfokus pada tanggung jawab Bank CIMB Niaga terhadap kehilangan dana simpanan nasabahnya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif yang menggunakan metode studi kepustakaan untuk analisis. Pendekatan yang digunakan adalah meneliti perundang-undangan perbankan untuk menilai tanggung jawab bank. Data dianalisis dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh Bank CIMB Niaga terhadap nasabahnya, serta ketidakambahan bank dalam mengambil tanggung jawab penuh atas kejadian tersebut. Hal ini menimbulkan beberapa isu yang perlu diselesaikan antara Bank CIMB Niaga dan nasabahnya.¹⁵
2. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Revandra Ilham Viery yang berjudul: *Analisis Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Melalui SMS Banking*. Temuan dan pembahasan dari penelitian ini menunjukkan bahwa dasar perlindungan hukum bagi pengguna SMS Banking terletak pada Pasal 29 (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pasal ini menetapkan kewajiban bank

¹⁵Fachrudin Husein, "Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Simpanan Nasabah (Studi Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank CIMB Niaga Madiun)" (Undergraduate thesis, UII Yogyakarta, 2018)
<https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/14163/FACHRUDIN%20HUSEIN%2013410504.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

untuk memberikan informasi terkait risiko kerugian transaksi nasabah, meskipun tidak secara eksplisit menyatakan bahwa bank wajib melakukan hal tersebut. Adapun tanggung jawab bank terhadap kasus pembocoran data diatur oleh Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Dalam hal terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai bank dalam membocorkan data, bank bertanggung jawab atas hal tersebut. Namun demikian, bank juga bertanggung jawab terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat pembocoran data tersebut.¹⁶

3. Skripsi yang ditulis Reza Aditya Pamuji, S.Sy yang berjudul: *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)*. Fokus penelitian tentang tanggung jawab bank terhadap kerugian yang diderita nasabah dikarenakan adanya modus card skimming pada saat melakukan transaksi di ATM dan perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian atau modus card skimming pada saat melakukan transaksi di ATM. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan normatif-empiris, yang menggabungkan analisis undang-

¹⁶Muhammad Revandra Ilham Viery, “Analisis Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Melalui SMS Banking” (Undergraduate thesis, Universitas Lampung, 2022) <http://digilib.unila.ac.id/70059/3/SKRIPSI%20FULL%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

undang dan regulasi terkait, serta penerapannya dalam praktik lapangan. Penelitian ini berfokus pada analisis deskriptif, yang menjelaskan peraturan-peraturan yang berlaku dan menghubungkannya dengan teori-teori hukum dalam praktiknya. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan wawancara. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa bank memiliki kewajiban atas kerugian yang diderita oleh nasabah akibat tindakan pencurian dengan modus card skimming, asalkan bukti rekaman CCTV tersedia dan tidak terdapat kesalahan dari pihak nasabah yang menjadi korban. Perlindungan hukum bagi nasabah dalam konteks ini merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁷

4. Skripsi yang ditulis oleh Pangki Ladipu yang berjudul: *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kartu ATM Pada Bank Mandiri Berdasarkan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Studi Kasus Putusan No. 266 K/Pdt.SUS-BPSK/2014)*. Penelitian ini meneliti efektivitas regulasi PBI Nomor 16/1/PBI/2014 yang mengenai Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, khususnya terkait hak-hak konsumen pengguna kartu ATM. Hal ini juga menyoroti pentingnya peran lembaga-lembaga terkait dalam melindungi hak-hak konsumen tersebut, serta

¹⁷Reza Aditya Pamuji, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming) (Undergraduate, thesis, UII Yogyakarta) <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/9160/THESIS%20JADI%20%21%21%21%21%21%21%21%21%21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

menevaluasi regulasi dalam putusan Nomor 266 K/Pdt.SUS-BPSK/2014 yang berupaya melindungi konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris, yang berfokus pada analisis efektivitas peraturan perundang-undangan yang berlaku. Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa putusan Hakim Agung dalam kasus No. 266 K/Pdt.SUS-BPSK/2014 dianggap tidak tepat dalam memberikan hukuman kepada pelaku usaha yang tidak mengganti kerugian yang diderita konsumen. Hal ini dikarenakan tidak ada bukti yang menunjukkan kesalahan dari konsumen, sementara kerugian terjadi akibat kurangnya pengawasan sistem dan kurangnya tanggung jawab dari pengurus serta pegawai pelaku usaha dalam menangani pengaduan konsumen. Sesuai dengan Pasal 10 PBI No. 16/1/PBI/2014, penyelenggara sistem pembayaran wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dari pengurus dan pegawai penyelenggara. Pasal 19 juga menegaskan bahwa penyelenggara sistem pembayaran harus aktif menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen sebagai bagian dari tanggung jawab mereka terhadap pelanggan.¹⁸

¹⁸Pangki Ladipu, "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kartu ATM Pada Bank Mandiri Berdasarkan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Studi Kasus Putusan no. 266 K/Pdt.SUS-BPSK/2014)" (Undergraduate, thesis, UIN Jakarta, 2017) <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41345/1/PANGKI%20LADIPA-FSH.pdf>

5. Skripsi yang ditulis oleh Dias Putri Pamungkas yang berjudul *Perlindungan Nasabah Dari Tindakan Skimming di Bank Syariah Mandiri Area Jember*. Penelitian ini mengungkap prosedur pengaduan dan langkah-langkah perlindungan nasabah korban tindakan skimming di Bank Syariah Mandiri Area Jember. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologis, yang menekankan pada hasil data yang ditemukan dalam konteks fenomena tersebut. Data primer dan sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti back office, customer service, dan security, melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif berdasarkan informasi dari berbagai sumber yang telah disebutkan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis interpretatif, sementara keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengaduan nasabah dan upaya perlindungan nasabah di Bank Syariah Mandiri Area Jember telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 mengenai Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan. Dalam peraturan ini, terdapat ketentuan yang jelas dalam Bab III pasal 40 dan 41, yang mengatur prosedur pengaduan nasabah kepada bank dan proses penyelesaiannya melalui regulator yaitu Otoritas Jasa Keuangan. Bank Syariah Mandiri Area Jember telah berhasil menerapkan ketentuan-ketentuan tersebut guna melindungi nasabah, sebagaimana yang diatur dalam Bab 1 pasal 2 dari

peraturan yang sama. Ini menunjukkan kesesuaian bank dalam mengimplementasikan prosedur dan kebijakan perlindungan nasabah sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹⁹

Tabel 1.
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Perbedaan	Persamaan
1.	Fachrudin Husein	Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Simpanan Nasabah (Studi Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank CIMB Niaga Madiun)	2018	Dalam penelitian ini hanya meneliti tentang: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab bank atas hilangnya dana simpanan nasabah, 2. Tidak meneliti tentang perlindungan hukumnya. 3. Meneliti dana simpanan yang di Bank tersebut bukan di <i>Mobile Banking</i> 	Menggunakan jenis penelitian normatif
2.	Muhammad Revandra Ilham Viery	Analisis Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Melakukan Trnsaksi Melalui <i>SMS Banking</i>	2022	Dalam penelitian meneliti tentang: <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna <i>SMS Banking</i> 	Menggunakan jenis penelitian normatif.

¹⁹Dias Putri Pamungkas, "Perlindungan Nasabah Dari Tindakan Skimming di Bank Syariah Mandiri Area Jember" (Undergraduate, thesis, IAIN Jember, 2018)
http://digilib.uinkhas.ac.id/28192/1/Dias%20Putri%20Pamungkas_083143003.pdf

				2. Terdapat perbedaan pada penggunaan layanan <i>e-banking</i>	
3.	Reza Aditya Pamuji, S.Sy	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus <i>Card Skimming</i>)	2017	Dalam penelitian ini: 1. Meneliti tentang nasabah yang mengalami kerugian dengan modus <i>card skimming</i> saat melakukan transaksi di ATM 2. Menggunakan jenis pendekatan normatif-empiris (gabungan)	Menyinggung perlindungan hukum terhadap nasabah terhadap keamanan data pribadi nasabah
4.	Pangki Ladipa	Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kartu ATM Pada Bank Manditi Berdasarkan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Studi Kasus Putusan No. 266 K/Pdt.SUS-BPSK/2014)	2017	Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris (gabungan) yaitu menganalisis tentang seberapa efektif suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku	Menyinggung tentang perlindungan hukum bagi nasabah yang menggunakan layanan-layanan bank
5.	Dias Putri Pamungkas	Perlindungan Nasabah Dari	2018	Dalam penelitian ini:	Meneliti tentang upaya

		Tindakan Skimming di Bank Syariah Mandiri Area Jember		<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti tentang perlindungan nasabah dari tindakan kejahatan skimming dan meneliti tentang prosedur pengaduan nasabah jika terjadi kejahatan skimming 2. Menggunakan pendekatan kualitatif (empiris), teknik pengumpulan data diperoleh langsung secara wawancara, observasi, dan dokumentasi. 	perlindungan hukum bagi nasabah agar tidak terjadi tindakan kejahatan atau pembobolan data.
--	--	---	--	---	---

Sumber: Data diolah dari penelitian terdahulu, 2023

Penelitian ini memperlihatkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya lebih fokus pada analisis tindakan kejahatan *card skimming* dan dampaknya pada produk layanan perbankan. Namun, dengan adanya penelitian ini dapat melengkapi penelitian sebelumnya dalam memahami terkait perlindungan nasabah terhadap kejahatan perbankan yang semakin komprehensif. Penelitian ini difokuskan pada analisis perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening melalui *Mobile Banking*. Hal tersebut merupakan kejahatan yang semakin sering terjadi saat ini. Adanya

peningkatan kejahatan di sektor perbankan, penting bagi bank untuk melakukan transaksi dengan sangat berhati-hati dan bertanggungjawab memberikan perlindungan kepada nasabah.

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disampaikan dalam beberapa bagian dengan sistematika penyajian sebagai berikut:

BAB I, Menguraikan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II, Memuat tinjauan pustaka yang menguraikan tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian yaitu teori perlindungan hukum dan perlindungan konsumen.

BAB III, Menguraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang bentuk pembobolan rekening melalui pembobolan rekening melalui *Mobile Banking* dan bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah pembobolan rekening melalui *Mobile Banking* di Indonesia

BAB IV, Memuat kesimpulan yang merupakan atas pokok-pokok permasalahan dan saran-saran yang dapat dipersiapkan untuk mengatasi permasalahan utama seperti telah diuraikan sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

1. Definisi

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari akar kata 'lindung', yang mengandung makna mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Secara umum, perlindungan berarti menjaga sesuatu dari bahaya, baik itu kepentingan maupun barang atau benda. Selain itu, perlindungan juga mencakup ide pengayoman yang dilakukan seseorang terhadap individu yang lebih rentan. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diinterpretasikan sebagai perlindungan yang diberikan oleh hukum atau melalui pranata dan sarana hukum.²⁰

Satjipto Rahardjo menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) yang telah dirugikan oleh tindakan orang lain. Perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²¹

Menurut Phillipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat yang dilakukan oleh pemerintah memiliki dua sifat, yaitu sifat preventif untuk mencegah terjadinya sengketa, dan sifat represif untuk menangani

²⁰ Muhamad Qustulani, *Perlindungan Hukum & Konsumen* (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018) 19

²¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti), 54

sengketa yang sudah terjadi, baik melalui sistem peradilan maupun di luar peradilan.²²

Lili Rasjidi dan I.B Wyasa Putra menekankan bahwa hukum dapat digunakan untuk mencapai perlindungan yang tidak hanya bersifat adaptif dan fleksibel, tetapi juga bersifat *prediktif* dan *antipatif*. Artinya, hukum tidak hanya bersifat responsif terhadap permasalahan yang muncul, tetapi juga dapat mengantisipasi dan mencegah terjadinya permasalahan di masa depan.²³

Menurut R. La Porta, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pencegahan (*prohibited*) dan hukuman (*sanction*). Perlindungan yang bersifat pencegahan dilakukan melalui pembuatan peraturan, sementara perlindungan yang bersifat hukuman dilakukan dengan menegakkan peraturan tersebut.²⁴

Pengertian perlindungan menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban menentukan bahwa perlindungan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK (Lembaga Perlindungan Saksi

²² Philipus M. Hadjono, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), 2

²³ Lili Rasyidi dan I.B Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem* (Bandung: Remaja Rusdakarya, 1933), 118

²⁴ Farizka Novaliana, "Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking" (Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah, 2021): 13 <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57353/1/FARIZKA%20NOVALIANA%20-%20FSH.pdf>

dan Korban) atau Lembaga lainnya sesudah dengan ketentuan Undang-Undang ini.²⁵

Dari uraian tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai pemberian hak melalui instrumen hukum. Dalam penjelasan lebih lanjut, obyek perlindungan hukum dapat bervariasi sesuai dengan yang diatur dalam hierarki perundang-undangan.

2. Dasar Hukum

Perlindungan hukum merupakan dasar hukum yang mengacu pada upaya melindungi individu atau organisasi dari dampak negatif yang dapat mengganggu hak-hak mereka. Dasar hukum perlindungan hukum di Indonesia terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan yang terdiri dari:²⁶

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya.

b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang ini menetapkan hukum-hukum yang melindungi konsumen dari dampak negatif yang dapat mengganggu hak-hak konsumen.

²⁵ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban

²⁶ Dian Dwi Jayanti, "Pengertian Perlindungan Hukum dan Penegakan Hukum", *Hukum Online*, 11 Oktober 2023, diakses 6 Maret 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pengertian-perlindungan-hukum-dan-penegakan-hukum-lt65267b7a44d49/>

- c. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi

Undang-undang ini merupakan dasar hukum yang melindungi hak-hak individu dan organisasi dari hal apapun yang merugikan.

- d. Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945

Pasal ini mengatakan bahwa setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang sama dimata hukum.

3. Bentuk-bentuk

Bentuk perlindungan hukum yang paling konkret adalah adanya lembaga penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan institusi non-litigasi lainnya untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan yang bersifat pencegahan melibatkan pembuatan peraturan, sedangkan perlindungan yang bersifat hukuman melibatkan implementasi dan penegakan peraturan. Prinsip-prinsip yang menjadi dasar bagi negara hukum dalam memberikan perlindungan hukum kepada warga terhadap tindakan pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum secara preventif

Prinsip ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengemukakan pendapat atau keberatan terhadap suatu keputusan sebelum keputusan tersebut menjadi final oleh pemerintah. Perlindungan hukum preventif ini memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya masalah atau sengketa.

b. Perlindungan hukum secara represif

Prinsip ini memiliki tujuan untuk menyelesaikan konflik yang muncul. Kedua prinsip perlindungan tersebut berasal dari pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia, serta bersandar pada prinsip negara hukum.

Adapun tujuan serta cara pelaksanaannya, antara lain:

- a. Membuat peraturan, yang bertujuan untuk memberikan hak dan kewajiban dan menjamin hak-hak para subyek hukum
- b. Penegakan aturan melalui hukum administrasi negara bertujuan untuk mencegah pelanggaran terhadap hak-hak dengan memberikan izin dan melakukan pengawasan. Tujuan hukum pidana adalah untuk menangani pelanggaran terhadap peraturan hukum dengan memberikan sanksi berupa pidana. Sementara hukum perdata bertujuan untuk mengembalikan hak dengan cara memberikan kompensasi atau ganti rugi.²⁷

Perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi subyek hukum melalui perangkat hukum, baik yang tertulis maupun tidak, baik secara preventif maupun represif. Perlindungan hukum mencerminkan fungsi hukum dalam memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, manfaat, dan kedamaian.²⁸

²⁷Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), 31

²⁸Balqish Amelia Assiffa, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Dari Serangan CyberCrime*, (Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023):20 <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74011/1/BALLQISH%20AMELIA%20ASSIFFA%20-%20FSH.pdf>

Obyek dalam perlindungan hukum tersebut dapat berupa perlindungan terhadap anak, masyarakat umum, atau perlindungan terhadap konsumen. Tetapi di dalam peraturan perundang-undangan, perlindungan hukum bagi konsumen nasabah perbankan masih menjadi isu yang belum teratasi dengan baik dalam sistem perbankan nasional. Karena itu, masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen tersebut menjadi fokus perhatian, sebagai komitmen Bank Indonesia dan industri perbankan untuk menempatkan nasabah pada posisi yang sejajar dengan bank.

Sejauh ini, kedudukan nasabah dianggap masih lemah atau kurang diuntungkan dalam kasus hukum atau perselisihan dengan bank, yang seringkali mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Untuk menanggulangi masalah tersebut, industri perbankan bersama masyarakat telah mengambil langkah-langkah tertentu untuk memperkuat perlindungan nasabah. Langkah-langkah tersebut mencakup penyusunan sistem pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi perbankan, meningkatkan transparansi produk, dan melakukan sosialisasi mengenai produk dan layanan perbankan kepada masyarakat.

Fokus perlindungan nasabah terutama berada pada ketentuan perundang-undangan dan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dan nasabah, baik itu dalam bentuk perjanjian yang disepakati secara tertulis maupun dalam bentuk perjanjian baku. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang cermat untuk menjaga perlindungan bagi konsumen tanpa mengorbankan kedudukan bank dalam hubungan tersebut. Hal ini penting

mengingat banyaknya perjanjian baku yang telah disepakati antara bank dan nasabah.²⁹

B. Perlindungan Konsumen

1. Definisi

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan terapat dalam pasal 1 ayat 1 bahwa perlindungan konsumen mencakup semua upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen.³⁰ Perlindungan konsumen meliputi perlindungan terhadap barang dan jasa sepanjang dari tahap perolehan hingga penggunaan, serta dampak-dampak yang mungkin timbul dari penggunaan barang dan jasa tersebut.³¹

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 ayat 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen cukup memadai. kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.³²

²⁹Iffta Tiara Mega Shinta, “Perlindungan Konsumen Mobile Banking di BRI Unit Sempusari Jember” (Undergraduate thesis, IAIN Jember, 2019): 30 http://digilib.uinkhas.ac.id/13247/1/IFFA%20TIARA%20MEGA%20SHINTA_083%20143%20278.pdf

³⁰ Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), 21

³² Ahmad Miru Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 1

Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan rangkaian prinsip-prinsip atau norma-norma yang mengatur dan menjaga kepentingan konsumen. Hukum konsumen merujuk pada seperangkat prinsip-prinsip dan norma-norma hukum yang mengatur hubungan serta masalah-masalah yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam konteks kehidupan sehari-hari.³³

2. Dasar Hukum

Perlindungan terhadap kepentingan konsumen telah diatur dalam berbagai perangkat hukum sejak lama. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak penting dalam sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mencakup kebijakan perlindungan konsumen, baik dalam hal hukum materiil maupun hukum formal terkait penyelesaian sengketa konsumen.³⁴

Dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia yang sebelumnya dianggap kurang mendapat perhatian akan mendapatkan perhatian yang lebih besar. Tujuan dari penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen yang diusulkan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara

³³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000), 9

³⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung: Nusa Media, 2008), 20

tidak langsung mendorong pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Regulasi perlindungan konsumen disusun dengan tujuan untuk menciptakan sistem yang meliputi akses dan informasi bagi konsumen, serta menjamin kepastian hukum. Hal ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen secara khusus dan kepentingan seluruh pelaku usaha secara umum, meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa. Selain itu, regulasi ini juga dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik-praktik usaha yang menipu dan menyesatkan, serta mengintegrasikan penyelenggaraan dan pengembangan regulasi perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.³⁵

3. Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal tersebut sebagai berikut:

- a. Hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang mereka beli harus dijamin. Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari kerugian yang mungkin timbul.
- b. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap. Informasi ini mencakup manfaat dan kegunaan produk, serta

³⁵ Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, 18

efek samping yang mungkin timbul akibat penggunaannya. Informasi ini harus disampaikan oleh pelaku usaha secara tertulis maupun lisan, dengan tujuan agar konsumen memiliki pemahaman yang akurat mengenai produk tersebut.

- c. Konsumen memiliki hak untuk melakukan pemilihan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Hal ini memberikan kebebasan bagi konsumen dalam menentukan pilihan yang sesuai dengan preferensi mereka.
- d. Hak untuk didengar mencakup kemampuan konsumen untuk menyampaikan pertanyaan mengenai produk yang kurang memuaskan atau untuk mengajukan pengaduan terkait kerugian yang timbul akibat penggunaan produk tertentu.
- e. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan dukungan, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang layak. Setiap konsumen yang mengalami kerugian berhak mendapatkan penyelesaian sengketa secara damai, baik melalui mediasi atau di pengadilan.
- f. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen merupakan hak bagi konsumen untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan guna menghindari kerugian dalam bertransaksi.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan benar, jujur, dan tanpa diskriminasi adalah hak bagi konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar etika dan integritas. Hal ini penting bagi

konsumen agar dapat mempercayai pelaku usaha dan merasa dihormati dalam setiap interaksi transaksi.

- h. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi atau kompensasi apabila mengalami kerugian. Untuk mewujudkan hak ini, konsumen perlu menjalani prosedur penyelesaian yang ditetapkan, baik melalui mediasi damai maupun proses pengadilan.³⁶

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5, yaitu:

- 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.³⁷

4. Bentuk-bentuk

Prof. Hans W. Micklitz menjelaskan bahwa dalam upaya perlindungan konsumen, terdapat dua pendekatan kebijakan yang umumnya diambil. Pertama, pendekatan komplementer, yang mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi). Kedua, pendekatan kompensatoris, yang berfokus pada

³⁶ Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 41-46

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 41

melindungi kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keamanan). Terkadang, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya memerlukan penyediaan informasi, tetapi juga tindakan untuk mengurangi risiko yang mungkin dihadapi oleh konsumen.³⁸

Berdasarkan lima asas yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat prinsip-prinsip regulasi yang harus diperhatikan dalam perlindungan konsumen, sebagai berikut:

- a. Asas manfaat, agar memastikan bahwa semua langkah yang diambil dalam pelaksanaan perlindungan konsumen memberikan manfaat yang maksimal bagi kepentingan konsumen maupun pelaku usaha.
- b. Asas keadilan, untuk memberikan kemudahan bagi partisipasi seluruh warga secara optimal, serta memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-hak mereka dan menjalankan kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan, untuk mencapai kesetimbangan yang seimbang antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dari segi materiil maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan Konsumen, untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen.

³⁸Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:PT Grasindo, 2006), 60

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk-Bentuk Kejahatan Pembobolan Rekening *Mobile Banking* Yang Terjadi di Indonesia

Dalam era digital saat ini, internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Salah satu contohnya adalah di sektor perbankan, di mana layanan seperti *internet banking* dan *Mobile Banking* telah diperkenalkan. Layanan ini memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer uang, mengecek saldo, melihat mutasi rekening, mendapatkan informasi nilai tukar, melakukan pembayaran (seperti kartu kredit, tagihan listrik, tagihan telepon, asuransi), dan juga pembelian (seperti pulsa isi ulang, saham).³⁹

Bagi mereka, melakukan kejahatan melalui internet banking atau *Mobile Banking* bisa mencapai jutaan orang dengan biaya yang relatif rendah. Kejahatan melalui layanan perbankan digital ini telah merugikan banyak pengguna dan terus menunjukkan tren peningkatan. Beberapa modus yang sering digunakan para pelaku untuk melakukan pembobolan rekening yaitu:

1. *Pharming*

Pharming merupakan bentuk serangan *cybercrime* yang dirancang untuk mengarahkan lalu lintas internet pengguna ke situs web tiruan dengan cara merusak sistem DNS (*Domain Name System*) atau

³⁹ Anonim, Waspada Kejahatan Internet Banking/Mobile Banking, *sikapi*, 2019, diakses 13 Januari 2024 <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/356>

mengubah konfigurasi file hosts di komputer pengguna. Dalam serangan jenis pharming ini, penyerang berusaha mengubah resolusi nama domain, sehingga pengguna yang memasukkan URL yang benar malah akan dialihkan ke situs web palsu yang dibuat khusus untuk mencuri data pribadi atau finansial pengguna.

Serangan *pharming* dapat terjadi dalam dua bentuk: 1) *Pharming DNS* adalah ketika penyerang merusak sistem DNS untuk mengalihkan pengguna ke situs web tiruan. Dalam situasi ini, penyerang mampu mengubah entri DNS yang menghubungkan alamat IP dengan nama domain yang valid. Sebagai hasilnya, pengguna yang berusaha mengunjungi situs web tersebut tanpa disadari akan dialihkan ke situs web palsu yang dikuasai oleh penyerang, 2) *Pharming Hosts File* adalah Penyerang merubah konfigurasi file hosts di komputer pengguna untuk mengalihkan lalu lintas ke situs web tiruan. Dalam skenario ini, penyerang menambahkan entri palsu ke dalam file hosts yang menghubungkan nama domain ke alamat IP yang tidak benar. Akibatnya, pengguna yang berusaha mengunjungi situs web tersebut malah akan dialihkan ke situs web palsu yang telah disiapkan oleh penyerang.⁴⁰

Praktik *pharming* dalam kejahatan cyber memiliki dampak yang signifikan pada pengguna layanan *Mobile Banking*. Kesadaran dan pemahaman yang lebih baik mengenai serangan ini menjadi kunci untuk

⁴⁰ Irwan Darmawan, Siti Ririn Sutarsih, "Analisis Pharming Dalam Cyber Crime di Layanan Mobile Banking", *Jurnal Informasi dan Teknologi*, No. 2(2023), h. 161 <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i2.362>

melindungi pengguna dari kerugian yang lebih besar. Penyedia layanan *Mobile Banking* perlu meningkatkan upaya mereka dalam memberikan informasi yang jelas tentang serangan *pharming* kepada pengguna, termasuk memberikan pemberitahuan tentang tanda-tanda serangan tersebut dan cara melindungi diri dari serangan tersebut.

Selain itu, perlu disediakan pendidikan dan pelatihan yang lebih baik kepada pengguna untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang praktik keamanan saat menggunakan layanan *Mobile Banking*. Langkah-langkah ini bisa mencakup kampanye kesadaran, panduan praktis, dan sumber daya yang mudah diakses. Penelitian ini juga menekankan pentingnya perlindungan data pengguna dan verifikasi identitas yang kuat dalam layanan *Mobile Banking*. Penyedia layanan perlu memperkuat sistem keamanan mereka dengan melibatkan solusi keamanan canggih, melakukan pembaruan perangkat lunak secara teratur, dan melakukan pemantauan aktif terhadap serangan *cyber* yang mungkin terjadi.

Memahami analisis *pharming* dalam kejahatan cyber di layanan *Mobile Banking* menjadi hal penting untuk melindungi pengguna dan meningkatkan kepercayaan mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Upaya kolaboratif antara pengguna, penyedia layanan, dan pihak terkait lainnya diperlukan untuk mengurangi risiko dan kerugian yang terkait dengan serangan *pharming*.

2. *Spoofing*

Spoofing adalah kejahatan *cyber* ini melibatkan penyamaran informasi dimana pelaku berpura-pura menjadi pihak yang berwenang, seperti dari bank atau institusi lainnya, dengan tujuan mendapatkan akses ilegal ke komputer, telepon seluler atau handphone, email, atau sistem informasi. Ini adalah praktik dimana pelaku beraksi seolah-olah mereka adalah pihak yang berwenang. Tujuannya untuk mendapatkan informasi *sensitive*, termasuk data pribadi atau informasi organisasi, yang bisa berakibat pada kerugian finansial bagi korban.

Ada beberapa jenis *spoofing* yang sering dijumpai sebagai berikut:

1) Email *Spoofing*

Bentuk *spoofing* yang paling umum terjadi. Dalam email *spoofing*, pesan email dikirim dengan menggunakan alamat palsu yang pura-pura berasal dari pihak tertentu. Tujuannya adalah untuk meminta target untuk melakukan tindakan yang diminta oleh pelaku, seperti mengklik tautan yang berisi *malware* untuk memudahkan pelaku dalam mencuri data.

2) *Caller ID Spoofing*

Tindakan yang sengaja dilakukan dengan mengubah nomor ID telepon yang ditampilkan saat melakukan panggilan. Tujuannya adalah untuk menyembunyikan identitas pelaku sehingga sulit untuk melacak nomor mereka. Dengan menggunakan *caller ID spoofing*, pelaku dapat dengan mudah melakukan penipuan dengan menyamar sebagai pihak

tertentu, seperti seorang pegawai bank yang ingin menagih pinjaman atau hutang

3) *Website* atau *URL Spoofing*

Jenis *spoofing* yang menggunakan website sebagai trik untuk menipu korban. Pelaku akan membuat website palsu dan memalsukan tampilan website yang ditiru untuk memperoleh username dan password korban. Selain itu, pelaku juga dapat menyisipkan *malware* ke perangkat pengguna untuk memudahkan dalam mencuri data penting lainnya.

4) *SMS Spoofing*

SMS spoofing melibatkan praktik yang serupa dengan Caller ID spoofing, di mana pelaku mengubah nomor seluler mereka dengan nomor lain untuk menyembunyikan identitas mereka dan menipu korban dengan berpura-pura menjadi perusahaan, lembaga, atau instansi resmi. Pelaku akan mengirimkan pesan penipuan atau tautan yang mengandung malware kepada target korban. Selain keempat jenis *spoofing* tersebut, ada juga jenis *spoofing* lainnya seperti *identify spoofing*, *IP spoofing*, *Man in the Middle Attack*, dan *MAC spoofing* yang perlu dipahami agar transaksi sehari-hari tetap aman.⁴¹

3. *Keylogger / keystroke recorder*

⁴¹ Anonim, Mengenal Apa Itu Spoofing, Jenis, Dan Cara Mengatasinya, *Bank Mas*, 22 Agustus 2023, diakses 14 Januari 2024 <https://bankmas.co.id/id/blog/mengenal-apa-itu-spoofing-jenis-dan-cara-mengatasinya/>

Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak atau program yang disebut *keylogger*. *Keylogger* bekerja dengan mencatat semua aktivitas yang dilakukan oleh pengguna internet melalui tombol-tombol yang mereka ketik di keyboard. Saat menjelajah internet, pengguna mungkin saja memasukkan informasi pribadi seperti nomor identitas dan kata sandi, yang kemudian bisa dimanfaatkan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Kejahatan semacam ini biasanya terjadi di tempat-tempat umum seperti warnet, restoran, bandara, dan tempat umum lainnya yang menyediakan komputer dengan akses internet.⁴²

Cara kerja dari modus ini sebenarnya cukup sederhana, namun banyak pengguna komputer di tempat umum yang kurang waspada dan tidak menyadari bahwa semua aktivitas mereka sedang dicatat oleh orang lain. Pelaku akan memasang program *keylogger* pada komputer-komputer umum, yang akan merekam setiap tombol keyboard yang ditekan oleh pengguna komputer selanjutnya. Kemudian, pada waktu yang lain, pelaku akan mengambil hasil rekaman tersebut dari komputer yang sama, dengan harapan bisa mendapatkan informasi penting dari para korban, seperti user ID dan password.⁴³

⁴² Putri Wahyu Widayanti, "Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah Dalam Bidang Perbankan Sebagai Cyber Crime", *Legacy*, no. 2 (2022), h.8 <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/legacy/article/download/6218/1943>

⁴³ Yuslia Naili Rahmah, Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), (Undergraduate thesis, Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), h. 15 https://eprints.uny.ac.id/59263/1/Skripsi_Yuslia%20Naili%20Rahmah_14804241008.pdf

4. *Phising*

Phising adalah aktivitas yang berpotensi merugikan atau memperangkap seseorang dengan cara memanfaatkan kepercayaan orang tersebut. Ini melibatkan penipuan yang membuat seseorang tanpa sadar memberikan semua informasi yang diperlukan oleh pelaku. Phishing merupakan bagian dari kejahatan *cyber*, yang saat ini semakin sering terjadi melalui jaringan komputer. Untuk *hacker*, metode ini dianggap sebagai cara termudah untuk melancarkan serangan. Meski tampak sederhana dan sepele, namun masih ada pengguna yang terjebak dalam perangkap yang dibuat oleh *hacker* tersebut.⁴⁴

Jenis-jenis *phising* yang sering dilakukan oleh para pelaku saat ini, yaitu:

1) *Scam Phising*

Upaya yang digunakan oleh pelaku *cybercrime* untuk menipu sehingga korban memberikan informasi pribadi seperti nomor bank, password, dan nomor kartu kredit. Mereka biasanya akan mengirimkan link atau file yang telah diubah atau berisi *malware*. Informasi yang mereka peroleh kemudian digunakan untuk meretas akun korban, mencuri uang, dan melakukan transaksi. Sarana yang biasanya digunakan untuk serangan phishing scam adalah telepon, email, SMS, atau media sosial.

⁴⁴ Mohd. Yusuf DM, Addermi, Jasmine Lim, "Kejahatan Phising dalam Dunia Cyber Crime dan Sistem Hukum di Indonesia", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, no. 5 (2022), h. 8019 <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.7977>

2) *Blind Phising*

Dari berbagai jenis serangan *phishing*, *blind phishing* adalah yang paling sering terjadi. Serangan ini dilakukan melalui pengiriman email massal tanpa strategi khusus. Hanya mengandalkan asumsi bahwa akan ada penerima yang terperdaya dan mengikuti instruksi dalam email tersebut.

3) *Vishing*

Huruf P dalam *phishing* diganti dengan huruf V dalam *vishing* karena serangan *vishing* dilakukan oleh penjahat yang menggunakan suara (*voice*) sebagai cara untuk melakukan serangan dan mencari korban *phishing*. Ada yang menimbulkan kepanikan dengan memberikan kabar bahwa kerabat mereka ditangkap oleh polisi atau mengalami kecelakaan, atau bahkan menjanjikan hadiah undian. Akhirnya, korban diminta untuk mentransfer sejumlah uang tertentu. Pelaku *phishing* yang menggunakan metode *vishing* kadang-kadang menggunakan nomor telepon yang tidak valid atau VoIP untuk menyembunyikan identitas mereka.⁴⁵

4) *Malware*

Metode serangan ini melibatkan penipuan di mana penyerang berpura-pura meminta karyawan untuk mengunduh file yang dikirim

⁴⁵ Faradilla A., Apa Itu Phising? Pengertian, Jenis, dan Cara Mengenalinya, Hostinger Tutorial, 4 Desember 2023, diakses 15 Januari 2024 <https://www.hostinger.co.id/tutorial/phising-adalah>

oleh phisher dengan alasan untuk menghapus atau menetralkan malware di komputer mereka.⁴⁶

Phisher menggunakan email, banner iklan, atau jendela pop-up untuk menipu pengguna agar mengunjungi halaman web palsu di mana mereka diminta untuk memberikan informasi pribadi. Di sinilah para phisher memanfaatkan ketidaktahuan dan kurangnya kecurigaan pengguna terhadap jaringan palsu untuk mencuri informasi.

Beberapa aspek ancaman yang terkait dengan virus *phishing* termasuk:

- 1) Manipulasi Tautan: Beberapa metode phishing menggunakan manipulasi tautan untuk membuatnya terlihat seperti alamat situs aslinya. Menggunakan URL yang rusak atau subdomain adalah trik umum yang digunakan oleh phisher, seperti contoh URL di bawah ini:
www.micosoft.com www.mircosoft.com www.microsoft.com.
- 2) Penghindaran Filter: Phisher menggunakan gambar (bukan teks) untuk membuat pengguna harus mengungkapkan informasi pribadi mereka. Untuk alasan ini, Gmail atau Yahoo secara default menonaktifkan gambar untuk email masuk.

Untuk membuat email phishing terlihat lebih meyakinkan, phisher seringkali menggunakan: tautan yang seolah-olah mengarah ke halaman web yang sah, tetapi sebenarnya menuju ke halaman web

⁴⁶ Mohd. Yusuf DM, Addermi, Jasmine Lim, "Kejahatan Phising dalam Dunia Cyber Crime dan Sistem Hukum di Indonesia", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, no. 5 (2022), h. 8021 <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.7977>

phishing. Atau mungkin jendela pop-up yang tampak persis seperti halaman resmi.⁴⁷

5. Sniffing

Sniffing adalah salah satu jenis kejahatan cyber yang dilakukan oleh program jahat atau malware yang sangat merugikan korban dengan tujuan untuk mencuri data dan informasi penting melalui jaringan internet. Data yang biasanya dicuri termasuk username atau akun login aplikasi Internet banking, password m-banking, email, informasi kartu kredit, dan data digital penting lainnya.⁴⁸

Jenis-jenis sniffing terdiri dari sniffing aktif dan sniffing pasif. Sniffing aktif adalah bentuk kejahatan siber yang melibatkan modifikasi isi paket data. Tindakan ini sering dilakukan melalui metode ARP Poisoning dan *Man in the Middle Attack* (MITM). Sniffing jenis ini biasanya dilakukan pada switch jaringan, bukan pada perangkat hub. Sedangkan sniffing pasif adalah bentuk kejahatan siber yang dilakukan dengan cara menyadap data dalam jaringan antara client dan server tanpa mengubah paket data. Dalam sniffing pasif, proses pengiriman paket data tetap utuh dan tidak mengalami perubahan. Kejahatan ini seringkali sulit untuk terdeteksi karena tidak menunjukkan tanda-tanda yang

⁴⁷Amin Muftiadi, Tri Putri Mulyani Agustina, dkk, “Studi Kasus Keamanan Jaringan Komputer: Analisis Ancaman Phising Terhadap Layanan Online Banking”, *Hexatech*, no. 2(2022), 62 <https://doi.org/10.55904/hexatech.v1i2.346>

⁴⁸Mulki Indana Zulfa, Silvester Tena, Sampurna Dadi Rizkiono, “Aktivitas Sniffing Pada Malware Pencuri Uang di Smartphone Android”, *Renata*, no.1 (2023), h.7 <https://doi.org/10.61124/1.renata.4>

mencurigakan. *Sniffing* pasif biasanya dilakukan melalui perangkat hub yang berfungsi untuk menyebarkan sinyal ke semua komputer *client*.⁴⁹

Dari beberapa macam-macam pembobolan rekening melalui *mobile banking* yang terjadi di Indonesia, salah satu kejahatan yang marak terjadi yaitu *phising*. Sesuai dengan data statistik terbaru dari kaspersky di Indonesia saat ini banyak kejahatan yang dilakukan pelaku dengan cara *phising*. Tahun 2022 di Indonesia mencapai total 356.786 phising dengan modus pembobolan *Mobile Banking* melalui surat undangan pernikahan.⁵⁰ Karena *phising* dianggap termudah untuk melakukan serangan dengan mengambil data para korban. Biasanya *phising* dilakukan dengan cara pelaku mengirim sebuah link yang dimanipulatif berupa undangan pernikahan dalam bentuk pdf yang dikirim lewat pesan dan link tersebut sudah diubah sedemikian rupa untuk pengambilan data korban.

Contohnya seperti kasus dari Detik Jatim, terjadi kasus baru pembobolan rekening melalui *Mobile Banking* di mana pelaku menggunakan metode pengiriman pesan link PDF melalui WhatsApp kepada korban. Tanpa curiga, korban mengklik link PDF tersebut yang menyebabkan handphone korban mengalami gangguan. Setelah mengklik link tersebut, korban menerima SMS yang meminta mereka untuk

⁴⁹Muhtar, Mengenal Sniffing, Kejahatan Cyber Berkedok Kurir Paket, *UICI*, 31 Maret 2023, diakses 15 Januari 2024 <https://uici.ac.id/mengenal-sniffing-kejahatan-cyber-berkedok-kurir-paket/>

⁵⁰ Grace Gandhi, "Pembobolan M-Banking, Kaspersky: 356 Ribu Phising Sektor Keuangan di RI Terjadi Tahun 2022", *Tempo.co*, 31 Januari 2023, diakses 7 September 2023 <https://bisnis.tempo.co/read/1685882/pembobolan-m-banking-kaspersky-356-ribu-phising-sektor-keuangan-di-ri-terjadi-tahun-2022>

mencoba masuk ke akun internet banking melalui aplikasi di handphone mereka. Tindakan tersebut dilakukan oleh pelaku untuk meretas akun nasabah, yang menghasilkan dua transaksi ke rekening pelaku dalam waktu singkat. Transaksi pertama senilai Rp 500 juta dan transaksi kedua senilai Rp 49,9 juta, padahal korban tidak melakukan transaksi tersebut. Sebagai hasilnya, nasabah mengalami kerugian total sebesar Rp 549 juta.⁵¹

Selain itu, model *phone phishing* digunakan oleh peretas untuk menipu pengguna dengan mengirimkan email yang memuat logo asli dari bank yang digunakan oleh pengguna. Dengan mengaku sebagai pihak resmi, peretas mengklaim bahwa mereka ingin meningkatkan keamanan akun bank pengguna atau memberikan solusi terhadap masalah keamanan tertentu. Pengguna diminta untuk memasukkan kembali nama pengguna dan kata sandi untuk layanan perbankan internet atau akun bank mereka, serta mungkin diminta untuk menambahkan nomor telepon administrator atau layanan dukungan. Namun, semua permintaan tersebut adalah palsu, dengan tujuan agar pengguna tidak menyadari bahwa mereka sedang ditipu dan bahwa semua informasi rahasia mereka bahkan bisa ditransfer atau disalahgunakan oleh penipu melalui telepon *phising*.⁵² Hal tersebut terjadi karena kurangnya kesadaran pengguna, psikologi dan privasi pengguna layanan jejaring sosial.

⁵¹Muhammad Aminudin, "Lagi, Rekening Nasabah Bank dibobol Rp 549 Juta Gegara Buka Link PDF", *Detik Jatim*, 14 Juli 2023, diakses 7 September 2023, <https://www.detik.com/jatim/hukum-dan-kriminal/d-6823236/lagi-rekening-nasabah-bank-dibobol-rp-549-juta-gegara-buka-link-pdf>

⁵²Amin Muftiadi, Tri Putri Mulyani Agustina, dkk, "Studi Kasus Keamanan Jaringan Komputer: Analisis Ancaman Phising Terhadap Layanan Online Banking", *Hexatech*, no. 2(2022), 63 <https://doi.org/10.55904/hexatech.v1i2.346>

B. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan yang Mengalami Kerugian atas Pembobolan Rekening *Mobile Banking*

Perlindungan hukum mencerminkan bagaimana fungsi hukum beroperasi untuk mencapai tujuan-tujuan hukum, yaitu keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Ini merupakan upaya untuk melindungi subjek hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik dalam bentuk pencegahan maupun penegakan hukum, baik itu secara tertulis maupun tidak tertulis, guna memastikan kepatuhan terhadap peraturan hukum.⁵³

Proses transaksi menggunakan layanan *Mobile Banking* rentan terhadap kejahatan pembobolan atau kesalahan manusia yang dapat mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Kondisi ini menjadikan nasabah sebagai pihak yang paling rentan dalam hubungan hukum antara nasabah dan lembaga perbankan. Oleh karena itu, perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi nasabah dalam melakukan transaksi atau menggunakan layanan *Mobile Banking* menjadi sangat penting.

Perlindungan terhadap nasabah perbankan masih merupakan isu yang belum sepenuhnya diatasi dalam sistem perbankan nasional. Seringkali, nasabah dianggap kurang berdaya atau berada dalam posisi yang tidak menguntungkan saat terjadi perselisihan antara bank dan nasabahnya, yang menyebabkan kerugian bagi nasabah. Padahal perlindungan hukum bagi

⁵³ F. Awal, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Bekas Oleh Showroom di Palangka Raya" (Undergraduate Thesis, IAIN Palangkaraya, 2016).

nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* sangat penting dan sama pentingnya dengan perlindungan yang diberikan kepada nasabah bank yang menggunakan layanan penyimpanan dana lainnya.

Untuk mengatasi masalah ini, industri perbankan bersama masyarakat telah merumuskan beberapa langkah, seperti menyusun mekanisme pengaduan nasabah, mendirikan lembaga mediasi perbankan, meningkatkan transparansi informasi produk, dan melakukan edukasi mengenai produk dan layanan perbankan kepada masyarakat secara luas.⁵⁴

Beberapa pengaturan perundang-undangan di bidang hukum perbankan yang mengatur tentang perlindungan hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif untuk nasabah atau konsumen yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening perbankan, termasuk layanan *Mobile Banking*, antara lain sebagai berikut:⁵⁵

1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Dalam konteks perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana, dapat disimpulkan bahwa esensi dari perlindungan hukum tersebut adalah untuk melindungi kepentingan nasabah dalam menyimpan dananya di bank, serta mengurangi risiko kerugian yang mungkin dialaminya. Perlindungan hukum ini juga bertujuan untuk menjaga dan

⁵⁴Telly Sumbu, Godlieb N. Mamahit, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking, *LEX Et Societatis*, no. 2(2018), 160 <https://doi.org/10.35796/les.v6i2.19965>

⁵⁵Muhammad Daffa Ghifari, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Sistem Bank Dalam Layanan Mobile Banking, *Jurnal Kertha Semaya*, no. 4(2024), 752 <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i04>

membangun kepercayaan masyarakat, khususnya nasabah, terhadap sistem perbankan. Oleh karena itu, penting bagi industri perbankan untuk memberikan perlindungan hukum yang memadai kepada nasabah.

Perlindungan hukum dalam UU Perbankan diatur dalam Pasal 29

- (1) *Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia*
- (2) *Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas asset, kualitas manajemen, likuiditas,, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian*
- (3) *Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank*
- (4) *Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank*
- (5) *Ketentuan yang wajib dipenuhi oleh bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), (3), dan (4) ditetapkan oleh Bank Indonesia.⁵⁶*

Dalam praktiknya, bank juga diharuskan menjalankan operasinya dengan mematuhi prinsip kehati-hatian. Sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Perbankan, disebutkan bahwa "*Sistem Perbankan Indonesia harus*

⁵⁶ Pasal 29 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

berlandaskan Ekonomi Demokrasi dengan menerapkan prinsip kehati-hatian." Dari ketentuan ini, terlihat bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu prinsip utama yang harus diterapkan oleh bank dalam melakukan kegiatan usahanya.

2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

Berdasarkan UUPK, perlindungan terhadap nasabah yang mengalami pembobolan dijelaskan dalam pasal 4 mengenai hak-hak konsumen, antara lain:

- 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 lainnya⁵⁷

Oleh karena itu, dalam kasus nasabah bank yang mengalami kerugian akibat tindakan *phishing* dalam penggunaan *Mobile Banking*, mereka memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, termasuk hak untuk mengajukan pengaduan terkait insiden *phishing* tersebut. Dalam Pasal 4 huruf d UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa hak ini memberikan sarana bagi nasabah untuk menyuarkan keluhan mereka kepada bank atau lembaga keuangan terkait. Selanjutnya, nasabah dapat memanfaatkan forum mediasi keuangan untuk menyelesaikan sengketa di sektor perbankan dengan cepat, mudah, dan ekonomis. Ini menciptakan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang dapat membantu nasabah dan bank mencapai kesepakatan tanpa melibatkan proses hukum yang rumit dan panjang.⁵⁸

3) UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Dalam konteks perbankan, OJK memiliki wewenang yang luas, mencakup perizinan pendirian bank, pengawasan terhadap kegiatan usaha

⁵⁷ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁸ Ramadhanti Achlina Tri Putri, Heru Sugiyono, Tanggung Jawab Terhadap Tindakan Phising Dalam Sistem Penggunaan E-Banking (Studi: Kasus Phising Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK), *Jurnal Interpretasi Hukum*, no. 3(2023):686 <https://doi.org/10.55637/juinhum.5.1.8318.682-690>

bank, pengaturan kesehatan bank, aspek kehatia-hatian bank, serta pernegakan hukum terkait tata kelola dan kepatuhan terhadap standar perbankan. Selain itu, OJK memiliki tanggung awab dalam pengawasan lembaga jasa keuangan, melibatkan kebijakan operasional, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan pemberian sanksi administrastif.

Untuk nasabah bank dilindungi oleh OJK Perlindungan nasabah bank dijelaskan pada Bab 6 Pasal 28 s/d 30 yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen, sebagai berikut:

- a. Pasal 28 mengenai bahwa OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen, bisa dilakukan dengan memberikan edukasi atau informasi bahkan dapat juga meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentika kegiatannya apabila berpotensi merugikan masyarakat.⁵⁹
- b. Pasal 29 mengenai bahwa OJK melalukan pelayanan pengaduan konsumen semisal konsumen dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan.⁶⁰
- c. Pasal 30 mengenai bahwa untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OK berwenang melakukan pembelaan hukum untuk menyelesaikan persengketaan.⁶¹

⁵⁹ Pasal 28 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

⁶⁰ Pasal 28 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

⁶¹ Pasal 28 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Beberapa pasal ini secara khusus mengatur kewajiban bank dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak nasabah, serta memberikan kerangka kerja untuk penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen secara umum. Perlindungan ini mencakup transparansi informasi, penyelesaian pengaduan, dan edukasi masyarakat. Dengan demikian, OJK bertindak sebagai regulator yang tidak hanya mengawasi kepatuhan terhadap peraturan, tetapi berperan aktif dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

4) Undang Undang No. 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Kedua Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Dalam UU ITE, tidak terdapat pasal-pasal yang secara langsung mencakup unsur-unsur *phising*. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dalam penerapannya. Kasus *phising* termasuk dalam kategori kejahatan cybercrime, sehingga diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang ini memiliki sifat "khusus" dan digunakan untuk mengatur penggunaan teknologi di Indonesia. Meskipun tidak secara eksplisit membahas *phising*, terdapat beberapa pasal yang dianggap dapat

menjadi dasar hukum untuk kasus *phising*, berikut adalah penjelasan mengenai pasal-pasal tersebut:⁶²

a. Pasal 21 UU ITE

Menyatakan bahwa jika kerugian transaksi elektronik akibat dari pihak ketiga secara langsung terhadap system elektronik segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Jika kerugian disebabkan kelalaian pihak pengguna jasa layanan segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.⁶³

b. Pasal 30 Ayat (1) UU ITE

Pasal 30 Ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa setiap individu dilarang melakukan akses ilegal terhadap komputer dan/atau sistem berbasis elektronik milik orang lain dengan sengaja, tanpa izin, atau melanggar hukum yang berlaku, menggunakan berbagai metode. Ketentuan ini dapat berlaku dalam konteks kasus pembobolan rekening *Mobile Banking*. Istilah "setiap individu" dalam pasal ini merujuk kepada pelaku *phising* yang dengan sengaja dan tanpa izin melakukan akses ilegal ke sistem elektronik korban dengan mengirimkan file apk. Jika file tersebut diklik, maka sistem jaringan telepon genggam korban, bahkan aplikasi *Mobile Banking* milik

⁶²Artanti Zahra Adisa, Andriyanto Adhi Nugroho, Perlindungan Hukum Terhadap Korban Phising Terkait Pengiriman File APK, *Justisi*, no. 1(2024), 248 <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/js/article/download/2980/1633/12404>

⁶³Pasal 21 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

korban dapat terinfeksi. Hukuman yang diberlakukan berdasarkan Pasal 30 Ayat (1) diatur dalam Pasal 46, dengan ancaman hukuman penjara maksimal 6 tahun dan/atau denda hingga Rp600.000.000,00.⁶⁴

c. Pasal 32 Ayat (1) UU ITE

Pasal 32 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa setiap individu dilarang melakukan perubahan, penambahan, pengurangan, pemindahan, penghancuran, penghilangan, penyembunyian, atau pemalsuan suatu informasi atau dokumen berbasis elektronik, baik itu milik individu lain maupun publik. Ketentuan dalam pasal ini dapat berkaitan dengan kasus pembobolan rekening *Mobile Banking*. Istilah "setiap individu" dalam konteks ini merujuk kepada pelaku *phising* yang dengan sengaja dan tanpa izin merusak sistem keamanan perangkat telepon korban dan melakukan transfer uang dari rekening *Mobile Banking* korban ke rekening miliknya sendiri. Hukuman yang diberlakukan berdasarkan Pasal 32 Ayat (1) diatur dalam Pasal 48, dengan ancaman hukuman penjara maksimal 8 tahun dan/atau denda hingga Rp2.000.000.000,00.⁶⁵

d. Pasal 35 UU ITE

Pasal 35 UU ITE juga mengatur bahwa tidak diizinkan melakukan manipulasi atau pembuatan informasi elektronik atau dokumen elektronik dengan tujuan agar informasi atau dokumen

⁶⁴ Pasal 30 ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

⁶⁵ Pasal 32 ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

elektronik tersebut dianggap sebagai data asli atau otentik. Ketentuan dalam pasal ini relevan dengan kasus pembobolan rekening *Mobile Banking*. Istilah "setiap orang" dalam konteks ini merujuk kepada pelaku *phising* yang dengan sengaja dan tanpa izin memanipulasi file dengan format apk dengan memberikan nama palsu untuk file tersebut, seolah-olah itu adalah dokumen penting seperti foto paket yang akan dikirimkan, undangan pernikahan, atau surat tilang elektronik. Hukuman yang diberlakukan berdasarkan Pasal 35 diatur dalam Pasal 51, dengan ancaman hukuman penjara maksimal 12 tahun dan/atau denda hingga Rp12.000.000.000,00.⁶⁶

5) POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Pada prinsipnya peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 lebih difokuskan kepada perlindungan konsumen yang obyeknya adalah perilaku pelaku usaha dibidang jasa keuangan. Untuk melindungi nasabah yang dirugikan karena pembobolan rekening di dalam POJK menekankan adanya kewajiban bagi pelaku usaha jasa keuangan untuk menyediakan layanan pengaduan konsumen yang sesuai dengan pasal 69 POJK No. 22 Tahun 2023. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis kepada pihak pelaku usaha jasa keuangan. Tanggapan pengaduan yang disampaikan oleh pelaku usaha jasa

⁶⁶ Pasal 35 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

keuangan dapat secara lisan maupu tertulis sesuai dengan yang terdapat dalam POJK No. 22 Tahun 2023 dalam pasal 77 ayat (1), (2), (3).

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa keuangan, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada OJK untuk penanganan pengaduan dan dapat mengajukan sengketa kepada LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) yang diatur di dalam pasal 82 POJK No. 22 Tahun 2023. Otoritas Jasa Keuangan selain berperan sebagai pengawasan juga memiliki peran untuk melakukan pembelaan hukum untuk perlindungan konsumen dan masyarakat jika mengalami kerugian akibat pembobolan rekening dengan cara dapat memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan atau mengajukan gugatan sesuai dengan pasal 98 POJK No. 22 Tahun 2023.

Inti dari substansi-substansi kewajiban pelaku usaha dalam POJK sesungguhnya memiliki relevansinya dengan perlindungan hak-hak konsumen dalam UUPK, baik hak atas informasi dan edukasi serta hak untuk mendapatkan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen jasa keuangan. Pada prinsipnya, perlindungan konsumen termasuk nasabah bank hanya dapat berlaku kepada konsumen/nasabah bank yang beritikad baik. Didalam peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 juga menekankan

dengan adanya iktikad baik dari konsumen akan dapat terbelakunya perlindungan konsumen tersebut.⁶⁷

6) POJK No.21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum

Untuk memberikan perlindungan kepada nasabah dalam Pasal 25 (1) Bank penyelenggara layanan digital menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan (2) mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan POJK mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.⁶⁸ Pasal 26 bank penyelenggara layanan digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan yang mampu merespon pertanyaan dan/atau menindaklanjuti pengaduan nasabah dengan beroperasi selama 24 jam dalam sehari. Selain itu bank wajib memberikan edukasi kepada nasabah untuk menerapkan faktor autentikasi yang memadai sebagaimana diatur di Pasal 28 POJK.

Dengan mempertimbangkan kesiapan bank, maka penerapan layanan perbankan digital di Indonesia diawali dengan penyelenggaraan “*digital branch*” yaitu adanya sarana bank yang berfungsi secara khusus untuk memproses registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri. Seiring dengan perkembangan layanan perbankan digital

⁶⁷ Ngakan Putu Surya Negara, “*Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan*” Hukum Perdata Universitas Udayana, h. 12

⁶⁸ Pasal 25 POJK Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Bank Umum

diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Kemudian yang diberikan membuat nasabah merasa diuntungkan. Namun layanan tersebut juga akan meningkatkan resiko yang dihadapi oleh bank, terutama terkait resiko operasional dan resiko reputasi jika terdapat masalah-masalah mengenai *digital banking* tersebut.

7) PBI No. 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Salah satu peraturan oleh Bank Indonesia mengenai perlindungan konsumen Bank Indonesia berkaitan dengan tantangan serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dimana PBI ini menyebutkan dalam Pasal 7 dimana PBI ini menyebutkan prinsip perlindungan konsumen meliputi beberapa antara lain seperti penerapan prinsip kesetaraan dan perlakuan yang adil atau non diskriminasi dimana bank digital diwajibkan memberlakukan setiap nasabah dengan setara dengan memperhatikan asas keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam perjanjian terkhusus berbentuk elektronik yang dikirimkan melalui media elektronik. Prinsip ini juga wajib diterapkan dalam pembuatan perjanjian dimana dengan hal pembuatan klausula baku bank digital dilarang mencantumkan klausul-klausul yang

mengandung pengalihan tanggung jawab bank menjadi tanggung jawab nasabah dan atau klausul yang dapat merugikan nasabah.⁶⁹

Prinsip lain yaitu transparansi dalam hal ini nasabah berhak atas informasi mengenai fitur, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan serta konsekuensi dimana nasabah berhak melakukan penolakan penundaan, persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa. Bank digital juga diwajibkan melakukan edukasi terhadap nasabah guna meningkatkan literasi nasabah yang terencana, terukur dan berkelanjutan. Bank digital diwajibkan menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan perbankan bersama nasabah dengan mencegah pengurus, pengawas dan pegawainya melakukan kejahatan dan/atau *fraud* sebagai bentuk upaya perlindungan nasabah.

Bank Digital dalam menyelenggarakan usahanya juga diwajibkan menjaga keamanan aset konsumen dengan memiliki mekanisme dan prosedur perlindungan aset konsumen. Perlindungan hukum nasabah lain yaitu dengan kewajiban bagi Bank Digital dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen. Disamping prinsip-prinsip tersebut Bank Digital juga wajib menerapkan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, dalam hal nasabah melakukan pengaduan atas satu atau lebih hal yang terjadi pada transaksi perbankan digitalnya, Bank Digital diwajibkan menangani dan

⁶⁹ Hany Ayunda Mernisi Sitorus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital", *JISIP* No. 1 (2023) ,558
[10.58258/jisip.v7i1.4428/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index](http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index)

menylesaikan pengaduan tersebut dengan tetap memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

Berdasarkan analisa penulis, bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami pembobolan rekening *Mobile Banking* dapat dibagi menjadi dua sifat yaitu sifat preventif (pencegahan) dan sifat represif (menangani) secara umum dapat ditemukan dalam ketentuan-ketentuan UU No. 10/1998 tentang perubahan atas UU No. 7/1992 tentang Perbankan, UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 21/2011 tentang OJK , UU No. 1/2024 tentang Perubahan Kedua Atas UU No. 11/2008 tentang ITE, POJK No. 22/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 21/2023 ttg Layanan Digital Bank Umum, dan PBI No. 3/2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum preventif terhadap nasabah pembobolan rekening *Mobile Banking*

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Pemenuhan hak-hak konsumen baik oleh negara maupun pelaku usaha akan melindungi konsumen dari berbagai aspek resiko kerugian. Berkaitan dengan hal tersebut dalam ketentuan pasal 4 UUPK mengenai beberapa hak-hak konsumen yang harus dipenuhi dan dilindungi. Pasal 4 huruf d menjelaskan bahwa konsumen

berhak untuk didengar keluhan atau pendapat termasuk juga dapat melakukan pengaduan jika terjadi kerugian. Mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya kerugian diatur dalam pasal 29 ayat 4 UU Perbankan. Selain itu OJK mempunyai peran penting selain melakukan pengawasan juga menyediakan atau melayani pengaduan konsumen yang diatur dalam ketentuan Pasal 29 UU OJK, Pasal 69 POJK tentang perlindungan konsumen, Pasal 26 POJK tentang layanan digital bank umum.

Perlindungan preventif dapat dilakukan dengan cara mengedukasi atau tindakan pencegahan yang sesuai dengan ketentuan pasal 28 UU OJK, Pasal 28 POJK tentang layanan digital bank umum, peraturan OJK ini menyebutkan, bank penyeleenggara layanan perbankan wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dengan ketentuan peraturan perundang-undangan prinsip perlindungan nasabah mencakup transparansi, melayani pengaduan, tindakan pencegahan atau edukasi kepada nasabah tentang layanan digital bank umum.

2. Perlindungan hukum represif terhadap nasabah pembobolan rekening *mobile banking*

Upaya perlindungan hukum secara represif ini memiliki tujuan untuk menyelesaikan konflik yang muncul. Perbedaan kepentingan bisa dari apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen sebagai nasabah yang mengalami kerugian pembobolan

mobile banking. Wujud perlindungan ini berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 46, Pasal 48, dan Pasal 51 mengenai tindak pidana untuk kasus modus phising pembobolan rekening *mobile banking*. Bentuk perlindungan represif yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha jasa keuangan ataupun pengguna layanan digital melalui pola penyelesaian yang dibagi menjadi upaya litigasi atau pengadilan dan upaya nono litigasi atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan meliputi arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa seperti konsultasi, negoisasi, medias, konsiliasi dan penilaian ahli. Dalam ketentuan Pasal 30 UU OJK, pasal 98 POJK tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa otoritas jasa keuangan juga berwenang melakukan pembelaan hukum atau advokasi untuk penyelesaian sengketa.

Seperti halnya kasus pembobolan uang nasabah bank kembali menimpa pria I berumur 67 tahun warga Klojen, Kota Malang yang mengaku kehilangan uang Rp 549 juta dalam sekepa setelah mengklik tautan aplikasi berformat pdf yang dikirim melalui WhatsApp. Setelah mengklik file tersebut langsung terisntal di HP nya, tiba-tiba muncul beberapa pesan SMS untuk mencoba masuk ke akun *Mobile Banking*. Hal tersebut digunakan oleh pelaku untuk mendapatkan informasi data

dari HP korban. Langsung pelaku meretas akun milik nasabah tersebut dalam waktu sekejap. Nasabah I dapat dinyatakan telah menjadi korban kejahatan *phising*. Nasabah sudah mengadukan ke pihak bank untuk pengecekan mutasi rekening dan benar terjadi transaksi dua kali transfer dari rekening korban sebesar Rp 500 juta dan Rp 49,9 juta ke rekening bank lain atas nama Iwan dan Rachmah Fauziah. Korban sudah melakukan pengaduan dan akan diproses selama 14 hari kerja, tetapi sampai saat ini I merasa kecewa dengan jawaban pihak bank. Mereka tidak bisa membantu apapun karena kesalahan nasabah sendiri.⁷⁰

Di dalam kasus tersebut melanggar beberapa pasal dalam UU No. 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu melanggar Pasal 30 ayat (1), dalam kasus ini pelaku melakukan akses tanpa izin ke sistem perbankan korban I dengan cara meretas akun *Mobile Banking* setelah mendapatkan informasi dari tautan aplikasi Pdf yang dikirim melalui pesan *WhatsApp*. Pasal 32 ayat (1), dalam konteks ini pelaku mencoba mengganti kata sandi aplikasi *Mobile Banking* korban setelah berhasil mendapatkan akses ke akunya. Pasal 35, dalam kasus ini pelaku berusaha membuat korban percaya bahwa tautan aplikasi PDF yang dikirim adalah hal yang sah, padahal sebenarnya merupakan upaya *phising*. Dikarenakan tidak adanya regulasi khusus

⁷⁰Muhammad Aminudin, "Lagi, Rekening Nasabah Bank Dibobol Rp 549 Juta Gegara Buka Link PDF", *Detik Jatim*, 14 Juli 2023, diakses 26 Februari 2023, <https://www.detik.com/jatim/hukum-dan-kriminal/d-6823236/lagi-rekening-nasabah-bank-dibobol-rp-549-juta-gegara-buka-link-pdf>

terkait *Mobile Banking*, oleh karena itu untuk mengantisipasi masalah ini perlu dikaitkan dengan peraturan-peraturan lainnya yang masih berhubungan dengan pengaturan perlindungan nasabah.

Melihat dari kasus yang ada, perlindungan yang didapatkan nasabah dalam kasus phishing ini dapat perlindungan secara preventif dan represif. Perlindungan secara preventif berhak mendapatkan berupa hak untuk melakukan pengaduan baik di pelaku usaha jasa keuangan ataupun otoritas jasa keuangan juga menyediakan layanan pengaduan untuk nasabah yang mengalami kerugian. Otoritas jasa keuangan juga melindungi nasabah dengan prinsip perlindungan konsumen yang sesuai dengan ketentuan pasal 25 POJK tentang layanan digital bank umum bahwa bank penyelenggara layanan digital menerapkan prinsip perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Selain itu nasabah juga berhak mendapatkan edukasi atau tindakan pencegahan agar tidak terjadi kerugian selama penggunaan layanan digital di bidang perbankan yang sesuai dengan ketentuan pasal 28 UU OJK dan pasal 28 POJK tentang layanan digital bank umum.

Perlindungan hukum secara represif juga wajib diterapkan dalam penyelesaian sengketa pembobolan rekening mobile banking dapat berupa sanksi, denda, penjara, atau bahkan hukuman tambahan untuk pelaku yang sudah merugikan nasabah-nasabah di bidang perbankan. Pelaku yang melanggar perbuatan sesuai dengan ketentuan

dalam UU ITE pasal 30 (1), pasal 32 (1), pasal 35 dapat dikenai sanksi berupa hukuman penjara atau denda yang sesuai dengan ketentuan pasal 46, pasal 48 dan pasal 51 UU ITE. Dalam penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara litigasi atau pengadilan dan non litigasi atau diluar pengadilan. Untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan Pasal 21 UU ITE bahwa pelaku usaha jasa keuangan tidak bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi jika bank dapat menunjukkan bahwa tindakan phishing terjadi karena kesalahan dan kelalaian dari pihak nasabah sendiri,

Kenyataannya di Indonesia ini peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen belum mengatur secara kompleks terkait perlindungan perbobolan rekening *Mobile Banking*. Oleh karena itu, Indonesia perlu secara mendesak untuk memperbarui atau mengubah pasal-pasal yang ada dengan memasukkan elemen-elemen yang memperkuat perlindungan terhadap phishing atau bahkan membentuk regulasi hukum baru yang secara khusus mengatasi kasus-kasus phishing di Indonesia yang masih sering terjadi. Selain itu, sosialisasi secara teratur dan luas kepada seluruh masyarakat Indonesia diperlukan untuk meningkatkan kesadaran akan ancaman siber, termasuk salah satunya yaitu phishing melalui pengiriman file apk, serta upaya pencegahan yang harus dilakukan jika telah terlanjur mengklik file tersebut.⁷¹

⁷¹ Artanti Zahra Adisa, Andriyanto Adhi Nugroho, Perlindungan Hukum Terhadap Korban Phising Terkait Pengiriman File APK, *Justisi*, no. 1(2024), 249 <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/js/article/download/2980/1633/12404>

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dengan adanya perkembangan sistem transaksi semakin mempermudah konsumen untuk melakukan transaksi. Meski begitu layanan tidak lepas dari penyalahgunaan pelaku untuk melakukan kejahatan. Modus kejahatan pembobolan rekening melalui *mobile banking* yang telah merugikan banyak nasabah, antara lain: 1) *Pharming*, 2) *Spoofing*, 3) *Keylogger*, 4) *Phising*, 5) *Sniffing*. Di Indonesia saat ini banyak kejahatan yang dilakukan pelaku dengan cara *phising*. Tahun 2021 terjadi kasus pembobolan rekening *mobile banking* mencapai sejumlah 20,6% dan tahun 2022 di Indonesia mencapai total 356.786 *phising* dengan modus pembobolan *Mobile Banking* melalui surat undangan pernikahan.
2. Bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian seperti pembobolan rekening *mobile banking* berhak mendapatkan perlindungan hukum secara preventif dan represif. Perlindungan preventif merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam melindungi konsumen atau nasabah pada umumnya. Perlindungan tersebut berupa tindakan pencegahan atau edukasi, pelayanan pengaduan, dan melakukan pengawasan sebagaimana diatur di dalam UU OJK, POJK tentang perlindungan konsumen, serta POJK tentang layanan digital bank umum. Terdapat juga perlindungan hukum

secara represif yaitu upaya yang dilakukan apabila terjadi suatu permasalahan yang berpotensi merugikan nasabah. Perlindungan tersebut berupa sanksi, penjara, denda, bahkan hukuman tambahan sebagaimana diatur di UU ITE. Pertanggungjawaban tersebut dapat berupa penyelesaian sengketa hingga penggantian kerugian terhadap nasabah.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, disarankan agar pemerintah membuat peraturan yang jelas dan tegas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan layanan internet banking. Peraturan tersebut tidak hanya seharusnya mengatur intervensi pihak-pihak terkait, tetapi juga harus merinci regulasi *Mobile Banking* secara menyeluruh, sehingga nasabah dapat memperoleh perlindungan komprehensif dan kepastian hukum terkait semua aspek yang terkait dengan penggunaan layanan *Mobile Banking*. Hal ini akan memastikan bahwa baik pihak bank maupun nasabah yang terlibat dalam perjanjian mendapatkan perlindungan hukum yang jelas dan adil. Nasabah pengguna *Mobile Banking* juga diharapkan untuk memprioritaskan prinsip kehati-hatian, karena meskipun layanan tersebut memberikan banyak kemudahan, namun tetap memiliki risiko yang dapat merugikan nasabah jika tidak dijalankan dengan hati-hati.

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

POJK Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Bank Umum

POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen

PBI Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Buku-Buku

Armia, Muhammad Shidiq. *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Banda Aceh: LKKI, 2022

Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media, 2008

Hadjono, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987

- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2018.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: University Press, 2020
- Muhammad, Abdul kadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2022.
- ND, Mukti Fajar Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022.
- Qustulani, Muhamad. *Perlindungan Hukum & Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018
- Raharjo, Sajipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Rasyidi, Lili dan I.B Wyasa Putra. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Remaja Rusdakarya, 1933
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2006.
- Yodo, Ahmad Miru Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

Jurnal/Laporan Penelitian

Adisa, Artanti Zahra, Andriyanto Adhi Nugroho. “Perlindungan Hukum Terhadap Korban Phising Terkait Pengiriman File APK”, *Justisi*, no. 1(2024): 248

Adisa, Artanti Zahra, Andriyanto Adhi Nugroho. “Perlindungan Hukum Terhadap Korban Phising Terkait Pengiriman File APK”, *Justisi*, no. 1(2024): 249
<https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/js/article/download/2980/1633/12404>

Assiffa, Balqish Amelia. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Dari Serangan CyberCrime”, Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023

Awal, Firdaus. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Bekas Oleh Showroom di Palangka Raya”. Undergraduate thesis, IAIN Palangka Raya, 2016

Darmawan, Irwan, Siti Ririn Sutarsih. “Analisis Pharming Dalam Cyber Crime di Layanan Mobile Banking”, *Jurnal Informasi dan Teknologi*, no. 2(2023): 161 <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i2.362>

DM, Mohd. Yusuf, Addermi, Jasmine Lim. “Kejahatan Phising dalam Dunia Cyber Crime dan Sistem Hukum di Indonesia”, *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, no. 5 (2022):8019 <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.7977>

Ermawan, M. Eldi. “Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pembobolan Rekening Nasabah Pengguna Mobile Banking”. Undergraduate thesis, Universitas Lampung, 2018

- Ghifari, Muhammad Daffa. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Sistem Bank Dalam Layanan Mobile Banking", *Jurnal Kertha Semaya*, no. 4(2024): 752 <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i04>
- Husein, Fachrudin. "Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Simpanan Nasabah (Studi Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank CIMB Niaga Madiun)". Undergraduate thesis, UII Yogyakarta, 2018
- Ladipu, Pangki. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kartu ATM Pada Bank Mandiri Berdasarkan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Studi Kasus Putusan no. 266 K/Pdt.SUS-BPSK/2014)". Undergraduate, thesis, UIN Jakarta, 2017
- Muftiadi, Amin, Tri Putri Mulyani Agustina, dkk. "Studi Kasus Keamanan Jaringan Komputer: Analisis Ancaman Phising Terhadap Layanan Online Banking", *Hexatech*, no. 2(2022): 62 <https://doi.org/10.55904/hexatech.v1i2.346>
- Negara, Ngakan Putu Surya "Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan" Hukum Perdata Universitas Udayana
- Novaliana, Farizka. "Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking. Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah, 2021
- Pamuji, Reza Aditya. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)". Undergraduate, thesis, UII Yogyakarta, 2017.

- Pamungkas, Dias Putri. “Perlindungan Nasabah Dari Tindakan Skimming di Bank Syariah Mandiri Area Jember”. Undergraduate, thesis, IAIN Jember, 2018
- Pontoh, Adityah. “Pertanggungjawaban Korporasi Terhadap Tindak Pidana Pembobolan Rekening Nasabah Bank”, *Lex Privatum*, no. 1 (2018): 92
- Putri, Ramadhanti Achlina Tri Heru Sugiyono. “Tanggung Jawab Terhadap Tindakan Phising Dalam Sistem Penggunaan E-Banking (Studi: Kasus Phising Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK)”, *Jurnal Interpretasi Hukum*, no. 3(2023): 686
<https://doi.org/10.55637/juinhum.5.1.8318.682-690>
- Rahmadian, Febbyanti, Muhammad Maksum, Mara Sutan Rambe, “Perlindungan Nasabah Bank Terhadap Tindakan Phising : Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”, *Legal Research*, no. 2(2020): 10-11
[10.15408/jlr.v2i2.17933](https://doi.org/10.15408/jlr.v2i2.17933)
- Rahmah, Yuslia Naili. “Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)”, Undergraduate thesis, Universitas Negeri Yogyakarta, 2018
- Shinta, Iffta Tiara Mega. “Perlindungan Konsumen Mobile Banking di BRI Unit Sempusari Jember”. Undergraduate thesis, IAIN Jember, 2019
- Sitorus, Hany Ayunda Mernisi “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital”, *JISIP* No. 1 (2023):558
[10.58258/jisip.v7i1.4428/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISI-P/index](https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4428/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISI-P/index)

Sumbu, Telly, Godlieb N. Mamahit. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking, LEX Et Societatis”, no. 2(2018):160
<https://doi.org/10.35796/les.v6i2.19965>

Viera, Muhammad Revandra Ilham. “Analisis Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Melalui SMS Banking”. Undergraduate thesis, Universitas Lampung, 2022

Widayanti, Putri Wahyu. “Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah Dalam Bidang Perbankan Sebagai Cyber Crime”, *Legacy*, no. 2 (2022):8

Zulfa, Mulki, Indana Silvester Tena, Sampurna Dadi Rizkiono. “ Aktivitas Sniffing Pada Malware Pencuri Uang di Smartphone Android”, *Renata*, no.1 (2023):7 <https://doi.org/10.61124/1.renata.4>

Website

A, Faradilla “Apa Itu Phising? Pengertian, Jenis, dan Cara Mengenalinya”, *Hostinger Tutorial*, 4 Desember 2023, diakses 15 Januari 2024
<https://www.hostinger.co.id/tutorial/phising-adalah>

Aminudin, Muhammad “Lagi, Rekening Nasabah Bank dibobol Rp 549 Juta Gegara Buka Link PDF”, *Detik Jatim*, 14 Juli 2023, diakses 7 September 2023, <https://www.detik.com/jatim/hukum-dan-kriminal/d-6823236/lagi-rekening-nasabah-bank-dibobol-rp-549-juta-gegara-buka-link-pdf>

Anonim, “Ini Jenis-jenis Kejahatan Digital Perbankan dan Tips Menghindarinya!”, *Perbanas*, 09 Mei 2022, diakses tanggal 27 Agustus 2023,

<https://perbanas.org/publikasi/artikel-perbanas/ini-jenis-jenis-kejahatan-digital-perbankan-dan-tips-menghindarinya>

Anonim, “Mengenal Apa Itu Spoofing, Jenis, Dan Cara Mengatasinya” , *Bank Mas*, 22 Agustus 2023, diakses 14 Januari 2024

<https://bankmas.co.id/id/blog/mengenal-apa-itu-spoofing-jenis-dan-cara-mengatasinya/>

Anonim, “Waspada Kejahatan Internet Banking/Mobile Banking”, *sikapi*, 2019, diakses 13 Januari 2024

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/356>

Gandhi, Grace “Pembobolan M-Banking, Kaspersky: 356 Ribu Phising Sektor Keuangan di RI Terjadi Tahun 2022”, *Tempo.co*, 31 Januari 2023, diakses 7 September 2023 <https://bisnis.tempo.co/read/1685882/pembobolan-m-banking-kaspersky-356-ribu-phising-sektor-keuangan-di-ri-terjadi-tahun-2022>

<http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/449/>

http://digilib.uinkhas.ac.id/13247/1/IFFA%20TIARA%20MEGA%20SHINTA_083%20143%20278.pdf

http://digilib.uinkhas.ac.id/28192/1/Dias%20Putri%20Pamungkas_083143003.pdf

<http://digilib.unila.ac.id/30726/20/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

<http://digilib.unila.ac.id/70059/3/SKRIPSI%20FULL%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

<https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/14163/FACHRUDIN%20HUSEIN%2013410504.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/9160/THESIS%20JADI%20%21%21%21%21%21%21%21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/legacy/article/download/6218/1943>

<https://ejournal.umsorong.ac.id/index.php/js/article/download/2980/1633/12404>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/19440/18990>

https://eprints.uny.ac.id/59263/1/Skripsi_Yuslia%20Naili%20Rahmah_14804241008.pdf

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41345/1/PANGKI%20LADIPA-FSH.pdf>

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57353/1/FARIZKA%20NOVALIANA%20-%20FSH.pdf>

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74011/1/BALLQISH%20AMELIA%20ASSIFFA%20-%20FSH.pdf>

Muhtar, “Mengenal Sniffing, Kejahatan Cyber Berkedok Kurir Paket” , *UICI*, 31 Maret 2023, diakses 15 Januari 2024 <https://uici.ac.id/mengenal-sniffing-kejahatan-cyber-berkedok-kurir-paket/>

Mutia, Anissa “Survei: Ini Produk Keuangan yang Dianggap Rentan Kebocoran Data”, *databoks*, 14 Oktober 2022, diakses 7 September 2023 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/14/survei-ini-produk-keuangan-yang-dianggap-rentan-kebocoran-data>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nira Faridatul Maymuna
 Tempat/Tanggal Lahir : Tulungagung/05 Mei 2001
 Alamat : Dsn. Krajan, Rt. 009, Rw. 004, Ds. Blendis, Kec.
 Gondang, Kab. Tulungagung
 Email : nirafm45@gmail.com
 Nomor Handphone : 085732978502

Riwayat Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Nama Instansi	Tahun
1.	SD/MI	SDN 1 Blendis	2008-2014
2.	SMP/MTS	MTs. Assyafi'iyah Gondang	2014-2017
3.	SMA/MA	MAN 2 Tulungagung	2017-2020
4.	SARJANA	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	2020-2024