

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP DANA
NASABAH YANG HILANG PADA BANK DIGITAL**
**LEGAL RESPONSIBILITY FOR CUSTOMERS' LOST FUNDS IN
DIGITAL BANKING**

Mai Lidya¹

Universitas Mulawarman
mailidya597@gmail.com

Febri Noor Hediati²

Universitas Mulawarman
febrinoorhediati@fh.unmul.ac.id

Setiyo Utomo³

Universitas Mulawarman
setiyoutomo@fh.unmul.ac.id

Corresponding Autors Email: febrinoorhediati@fh.unmul.ac.id

Received: July 23, 2026, Accepted: Sept. 30, 2026/Published: Oct. 10, 2026

Abstract

Digital transformation in the banking sector has introduced digital banks offering convenience, efficiency, and transaction flexibility without spatial or temporal limits. However, this development also raises new legal risks, such as consumer fund losses due to system disruptions, data breaches, cyberattacks, or service negligence. This study analyzes the forms of legal liability of digital banks for consumer fund losses under Indonesia's positive legal system, employing a doctrinal research method with a statute approach. The findings indicate that digital banks remain legally obligated to safeguard consumer funds through principles of prudence, trust, good corporate governance, and information technology risk management. System negligence, transaction monitoring failures, or internal bank errors may give rise to legal liability under statutory regulations and the Indonesian Civil Code. Consistent implementation of legal liability principles is crucial to maintaining digital banking integrity and preserving public trust in the national banking system.

Keywords: *Digital Bank; Legal Responsibility; Consumer Funds; Digital Banki*

Abstrak

Transformasi digital di sektor perbankan menghadirkan bank digital yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas transaksi tanpa batas ruang dan waktu. Namun,

perkembangan ini juga memunculkan risiko hukum baru, seperti hilangnya dana konsumen akibat gangguan sistem, kebocoran data, serangan siber, atau kelalaian layanan. Penelitian ini menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum bank digital atas kehilangan dana konsumen berdasarkan sistem hukum positif Indonesia, menggunakan metode doktrinal dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil menunjukkan bahwa bank digital tetap berkewajiban menjaga keamanan dana konsumen melalui prinsip kehati-hatian, kepercayaan, tata kelola yang baik, dan manajemen risiko teknologi informasi. Kelalaian sistem, kegagalan pengawasan transaksi, atau kesalahan internal bank dapat menimbulkan pertanggungjawaban hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Penerapan prinsip pertanggungjawaban hukum secara konsisten menjadi instrumen penting untuk menjaga integritas

Keywords: Bank Digital; Pertanggungjawaban Hukum; Dana Konsumen; Perbankan Digital

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi yang signifikan dalam sektor perbankan di Indonesia. Layanan perbankan yang sebelumnya mengandalkan interaksi secara langsung melalui kantor fisik kini berkembang menjadi layanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat melakukan berbagai aktivitas keuangan secara cepat, mudah, dan fleksibel. Bank digital merupakan bagian dari perkembangan tersebut dengan karakteristik penyelenggaraan kegiatan usaha yang terutama dilakukan melalui saluran elektronik dan didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi. Kehadiran bank digital memberikan berbagai kemudahan bagi nasabah, antara lain pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran, serta pengelolaan keuangan yang dapat dilakukan tanpa harus mendatangi kantor bank. Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat risiko hukum dan keamanan yang semakin kompleks. Ketergantungan terhadap sistem elektronik menyebabkan layanan bank digital rentan terhadap berbagai gangguan, seperti kegagalan sistem, akses ilegal, pencurian data, phishing, social engineering, dan serangan siber yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah, termasuk hilangnya dana dalam rekening. Persoalan hukum menjadi semakin kompleks

ketika dana nasabah hilang tanpa persetujuan atau sepengetahuan pemilik rekening, sementara bank dan nasabah memiliki posisi serta tingkat penguasaan informasi yang tidak seimbang. Dalam kondisi demikian, muncul persoalan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut, khususnya apabila kehilangan dana disebabkan oleh kegagalan sistem internal bank, kelalaian dalam penerapan keamanan teknologi informasi, maupun tindakan pihak ketiga. Hukum positif Indonesia telah memberikan landasan perlindungan melalui ketentuan hukum perbankan, hukum perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, dan hukum perdata. Namun, penerapan ketentuan tersebut dalam konteks bank digital masih memerlukan kajian lebih lanjut, terutama mengenai batas pertanggungjawaban bank, mekanisme pemulihan kerugian, serta pembebanan pembuktian ketika terjadi sengketa antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini berangkat dari permasalahan mengenai bagaimana pertanggungjawaban hukum bank digital atas hilangnya dana nasabah serta bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah dalam layanan perbankan digital di tengah perkembangan inovasi sektor perbankan.

Penelitian mengenai perlindungan nasabah dan risiko kehilangan dana dalam layanan perbankan digital telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Melia Prabangasta Yustisia dalam penelitian mengenai perlindungan bagi nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital di Indonesia mengkaji perlindungan nasabah dengan menitikberatkan pada aspek preventif dan represif serta upaya bank dan regulator dalam menghadapi risiko layanan digital. Sementara itu, Sonia Indira Mutiha membahas perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana dalam rekening tabungan akibat penipuan oleh pihak luar bank melalui layanan perbankan digital. Kedua penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini karena sama-sama menempatkan perlindungan nasabah sebagai persoalan utama dalam perkembangan layanan perbankan digital. Meskipun demikian, penelitian terdahulu cenderung membahas perlindungan nasabah

secara umum atau berfokus pada kehilangan dana akibat penipuan pihak eksternal. Penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada konstruksi pertanggungjawaban hukum bank digital atas hilangnya dana nasabah dengan menganalisis hubungan antara kewajiban bank dalam menerapkan prinsip kehati-hatian, keamanan sistem teknologi informasi, perlindungan konsumen, dan perlindungan data pribadi. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji persoalan asimetri informasi dan beban pembuktian yang dihadapi nasabah ketika harus membuktikan penyebab kehilangan dana dalam sistem perbankan digital yang secara teknis berada dalam penguasaan bank. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menganalisis secara komprehensif konstruksi pertanggungjawaban hukum bank digital terhadap kehilangan dana nasabah serta kecukupan kerangka hukum yang berlaku dalam memberikan kepastian hukum dan pemulihan kerugian bagi nasabah. Penelitian ini juga berupaya memberikan perspektif mengenai perlunya penguatan mekanisme perlindungan hukum yang mampu menyesuaikan karakteristik risiko perbankan digital, khususnya dalam menghadapi perkembangan kejahatan siber dan kompleksitas pembuktian dalam sengketa kehilangan dana nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan kegiatan perbankan, bank digital, perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, serta pertanggungjawaban hukum, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep pertanggungjawaban hukum, prinsip kehati-hatian, perlindungan hukum, dan kedudukan nasabah dalam hubungan hukum dengan bank digital. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum bank digital atas hilangnya dana nasabah serta menganalisis perlindungan hukum yang

diberikan kepada nasabah dalam layanan perbankan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam merumuskan konstruksi pertanggungjawaban bank digital yang memberikan kepastian hukum bagi nasabah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi regulator dan pelaku industri perbankan dalam memperkuat mekanisme perlindungan dan pemulihan kerugian nasabah seiring dengan meningkatnya risiko keamanan dan kejahatan siber dalam

PEMBAHASAN

3.1 Kedudukan Lembaga Perbankan Di Indonesia

Lembaga perbankan merupakan salah satu pilar utama dalam sistem perekonomian nasional karena menjalankan fungsi intermediasi keuangan yang mempertemukan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan pembiayaan. Keberadaan bank tidak hanya berorientasi pada kegiatan komersial untuk memperoleh keuntungan, tetapi juga memiliki fungsi publik dalam menjaga stabilitas sistem keuangan, mendorong pertumbuhan ekonomi, memperluas akses pembiayaan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, kedudukan bank dalam sistem hukum Indonesia ditempatkan sebagai lembaga kepercayaan (*fiduciary institution*) yang wajib menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian, akuntabilitas, dan perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Pengaturan tersebut tercermin dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menegaskan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam

bentuk kredit maupun bentuk pembiayaan lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹

Secara kelembagaan, fungsi intermediasi merupakan karakteristik utama yang membedakan bank dengan lembaga keuangan lainnya. Melalui fungsi tersebut, bank memperoleh kepercayaan masyarakat untuk mengelola dana yang disimpan dalam berbagai produk perbankan, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, pembiayaan usaha, maupun jasa keuangan lainnya. Kepercayaan masyarakat menjadi modal utama keberlangsungan industri perbankan sehingga setiap bentuk kelalaian yang mengakibatkan hilangnya dana konsumen pada hakikatnya tidak hanya merugikan individu yang bersangkutan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem perbankan secara keseluruhan. Oleh karena itu, hubungan hukum antara bank dan konsumen tidak dapat dipandang semata-mata sebagai hubungan kontraktual biasa, melainkan hubungan hukum yang mengandung kewajiban publik (*public duty*) untuk menjaga keamanan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank.

Kedudukan strategis tersebut menyebabkan kegiatan perbankan di Indonesia diselenggarakan berdasarkan asas demokrasi ekonomi yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*). Prinsip ini bukan sekadar pedoman etik, melainkan kewajiban hukum yang harus diterapkan dalam setiap aspek operasional bank, termasuk penghimpunan dana, penyaluran kredit, pengelolaan risiko, perlindungan data konsumen, hingga penyelenggaraan sistem teknologi informasi. Pasal 2 dan Pasal 29 Undang-Undang Perbankan secara eksplisit mewajibkan bank menjalankan usahanya secara sehat dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian sebagai instrumen utama untuk melindungi kepentingan konsumen sekaligus menjaga stabilitas sistem keuangan nasional. Dalam konteks tersebut,

¹ Fajar Galih Mangku Samudra dan Naufal Firdaus, 2024, "Kedudukan Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional", *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, Vol. 1, No. 6.

prinsip kehati-hatian harus dimaknai sebagai kewajiban hukum yang bersifat preventif guna mencegah terjadinya kerugian yang dapat dialami konsumen akibat kelemahan tata kelola maupun kegagalan sistem operasional bank.

Penerapan prinsip kehati-hatian tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip fundamental lain yang membentuk sistem hukum perbankan Indonesia, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*), prinsip mengenal konsumen (*know your customer principle*), prinsip transparansi (*transparency principle*), dan prinsip integritas (*integrity principle*).² Keseluruhan prinsip tersebut membentuk suatu sistem perlindungan yang saling berkaitan dan bertujuan memastikan bahwa penyelenggaraan kegiatan perbankan berlangsung secara aman, sehat, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dalam era digital, kelima prinsip tersebut mengalami perluasan makna karena tidak lagi terbatas pada pengelolaan dana secara konvensional, tetapi juga mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan transaksi elektronik, pengelolaan risiko siber, serta kemampuan sistem bank dalam mendeteksi transaksi yang tidak wajar secara real time.

Prinsip kepercayaan merupakan fondasi utama hubungan hukum antara bank dan konsumen. Dana yang ditempatkan konsumen pada bank pada hakikatnya merupakan bentuk kepercayaan bahwa bank mampu menjaga keamanan dana tersebut dari berbagai risiko, baik yang berasal dari kesalahan internal maupun serangan pihak ketiga. Oleh karena itu, hilangnya dana konsumen akibat lemahnya sistem keamanan digital merupakan bentuk pelanggaran terhadap esensi hubungan kepercayaan yang menjadi dasar eksistensi lembaga perbankan. Dalam perspektif hukum perdata, kegagalan bank menjaga dana konsumen dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum apabila terbukti tidak

² Hediati, F. N. *Perlindungan Data Nasabah Kredit dengan Sistem Online di Era Perkembangan Finansial Teknologi: Protection of Credit Customer Data with Online Systems in the Era of Financial Technology Development*. (2021). Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang, 7(2), 435–454.

memenuhi standar kehati-hatian yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

Selain prinsip kepercayaan, prinsip kerahasiaan memiliki kedudukan yang semakin penting seiring berkembangnya layanan perbankan digital. Perlindungan terhadap kerahasiaan informasi konsumen tidak lagi terbatas pada data rekening dan saldo simpanan, tetapi juga meliputi identitas digital, data biometrik, histori transaksi, perangkat elektronik yang digunakan, hingga informasi autentikasi seperti PIN, token, maupun metode verifikasi lainnya. Kebocoran data pribadi yang kemudian dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan siber untuk mengakses rekening konsumen menunjukkan bahwa perlindungan data telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban hukum bank. Dengan demikian, pelanggaran terhadap keamanan data tidak hanya menimbulkan konsekuensi administratif, tetapi juga dapat melahirkan tanggung jawab perdata apabila kerugian konsumen merupakan akibat dari kegagalan bank dalam menerapkan sistem keamanan yang memadai.

Prinsip mengenal konsumen (*know your customer principle*) juga mengalami perkembangan yang signifikan dalam sistem perbankan digital. Jika sebelumnya prinsip ini lebih difokuskan pada proses identifikasi identitas dan pencegahan tindak pidana pencucian uang, saat ini penerapannya harus diperluas hingga mencakup kemampuan bank mengenali pola transaksi normal setiap konsumen melalui teknologi *fraud detection*, *machine learning*, dan analisis perilaku transaksi. Ketika sistem gagal mendeteksi transaksi yang secara nyata berbeda dari pola transaksi sebelumnya, maka terdapat indikasi bahwa kewajiban kehati-hatian belum diterapkan secara optimal. Oleh sebab itu, penerapan prinsip mengenal konsumen tidak dapat dipahami hanya sebagai kewajiban administratif pada saat pembukaan rekening, melainkan sebagai kewajiban berkelanjutan selama hubungan hukum antara bank dan konsumen berlangsung.

Di sisi lain, prinsip transparansi menghendaki agar bank memberikan informasi yang benar, jelas, dan mudah dipahami mengenai risiko penggunaan

layanan digital, mekanisme pengamanan transaksi, prosedur pengaduan, hingga tata cara penyelesaian sengketa apabila terjadi kehilangan dana. Dalam praktiknya masih ditemukan ketidakseimbangan informasi antara bank dan konsumen karena seluruh data teknis mengenai aktivitas sistem elektronik berada dalam penguasaan bank. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen sering mengalami kesulitan membuktikan apakah kerugian yang dialaminya berasal dari kesalahan sistem internal atau akibat tindakan pihak ketiga. Ketimpangan informasi tersebut memperlihatkan bahwa transparansi bukan hanya berkaitan dengan penyampaian informasi produk, tetapi juga menyangkut keterbukaan bank dalam proses investigasi ketika terjadi sengketa.

Prinsip integritas selanjutnya mengharuskan seluruh organ bank menjalankan kegiatan usaha secara profesional, jujur, serta bertanggung jawab. Integritas tidak hanya berkaitan dengan perilaku pegawai, tetapi juga mencerminkan komitmen kelembagaan dalam membangun tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*). Dalam konteks bank digital, integritas diwujudkan melalui investasi pada sistem keamanan informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, pengawasan internal yang efektif, serta kesiapan melakukan pemulihan kerugian konsumen apabila terjadi kegagalan sistem. Dengan demikian, penerapan prinsip integritas menjadi indikator penting dalam menilai apakah bank telah memenuhi kewajiban hukumnya sebagai lembaga yang mengelola dana masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kedudukan bank dalam sistem hukum Indonesia tidak hanya sebagai badan usaha yang menjalankan aktivitas bisnis, melainkan sebagai lembaga yang memikul tanggung jawab hukum untuk menjaga keamanan dana konsumen melalui penerapan prinsip kehati-hatian secara menyeluruh. Transformasi digital tidak mengubah substansi kewajiban tersebut, melainkan memperluas ruang lingkup tanggung jawab bank terhadap keamanan sistem elektronik, perlindungan data pribadi, dan pengelolaan risiko siber. Oleh karena itu, setiap bentuk kegagalan bank dalam memenuhi standar

kehati-hatian harus dipandang sebagai dasar untuk menilai adanya pertanggungjawaban hukum apabila mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Kesimpulan ini sekaligus menjadi landasan analisis pada pembahasan berikutnya mengenai transformasi kelembagaan perbankan menuju bank digital beserta konsekuensi hukum yang menyertainya

3.2 Perkembangan Lembaga Perbankan di Sektor Digital

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi fundamental dalam industri perbankan di Indonesia. Digitalisasi tidak lagi dipahami hanya sebagai penggunaan teknologi untuk mendukung layanan konvensional, melainkan telah mengubah model bisnis perbankan menjadi berbasis sistem elektronik yang memungkinkan seluruh aktivitas perbankan dilakukan secara daring. Perubahan tersebut merupakan konsekuensi dari meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, mudah diakses, efisien, serta mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi instrumen penting untuk meningkatkan inklusi keuangan nasional sekaligus memperkuat daya saing industri perbankan di tengah perkembangan ekonomi digital.

Transformasi tersebut kemudian memperoleh legitimasi yuridis melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum yang memperkenalkan konsep bank digital sebagai Bank Berbadan Hukum Indonesia yang menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau dengan penggunaan kantor fisik yang sangat terbatas. Pengaturan tersebut menegaskan bahwa bank digital bukan merupakan jenis bank baru, melainkan model penyelenggaraan kegiatan usaha perbankan yang berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, seluruh kewajiban yang melekat pada bank umum tetap berlaku terhadap bank digital, termasuk kewajiban menerapkan prinsip kehati-hatian, manajemen risiko, tata kelola perusahaan yang baik, serta perlindungan terhadap konsumen.

Secara kelembagaan, transformasi menuju bank digital dapat dilakukan melalui dua mekanisme. Pertama, pendirian Bank Berbadan Hukum Indonesia baru yang sejak awal dirancang sebagai bank digital (digital native bank). Kedua, transformasi bank konvensional menjadi bank digital dengan tetap memenuhi seluruh persyaratan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Kedua model tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak mengubah status hukum bank sebagai lembaga intermediasi, melainkan hanya mengubah cara bank menyelenggarakan kegiatan usahanya melalui pemanfaatan teknologi informasi secara dominan. Oleh karena itu, seluruh tanggung jawab hukum yang selama ini melekat pada bank konvensional tetap mengikuti proses transformasi tersebut.

Meskipun memiliki kedudukan hukum yang sama, karakteristik operasional bank digital berbeda secara mendasar dengan bank konvensional. Pada bank konvensional, interaksi antara bank dan konsumen masih didukung oleh keberadaan kantor cabang, petugas layanan, serta mekanisme verifikasi secara langsung. Sebaliknya, bank digital menggantungkan hampir seluruh proses operasionalnya pada sistem elektronik, mulai dari pembukaan rekening, autentikasi identitas, transaksi keuangan, penyimpanan data, hingga penyelesaian pengaduan. Ketergantungan tersebut menyebabkan kualitas perlindungan hukum terhadap konsumen sangat bergantung pada keandalan teknologi informasi yang dimiliki bank. Semakin tinggi tingkat digitalisasi suatu bank, semakin besar pula risiko hukum yang muncul apabila terjadi gangguan terhadap sistem elektroniknya.

Perubahan model operasional tersebut juga menggeser karakter risiko yang dihadapi industri perbankan. Pada perbankan konvensional, risiko lebih banyak berkaitan dengan kredit, likuiditas, maupun operasional yang bersifat fisik. Sebaliknya, dalam perbankan digital risiko utama bergeser menuju risiko siber (*cyber risk*), seperti peretasan sistem, pencurian identitas digital, kebocoran data pribadi, serangan malware, ransomware, phishing, account takeover, hingga social engineering. Risiko tersebut memiliki karakteristik yang berbeda

karena sebagian besar tidak dapat dideteksi secara kasat mata, berlangsung sangat cepat, dan sering kali melibatkan jaringan lintas negara. Konsekuensinya, kerugian yang dialami konsumen dapat terjadi dalam hitungan menit tanpa adanya kontak fisik dengan pelaku maupun petugas bank.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keamanan teknologi informasi telah berubah menjadi bagian integral dari prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan bank digital. Dengan kata lain, penerapan prudential banking principle pada era digital tidak lagi hanya diukur dari kesehatan keuangan bank, tetapi juga dari kemampuan bank mengidentifikasi, mencegah, mendeteksi, merespons, dan memulihkan gangguan terhadap sistem elektroniknya. Bank yang gagal membangun sistem keamanan informasi yang memadai pada hakikatnya telah gagal memenuhi standar kehati-hatian sebagaimana diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Oleh sebab itu, investasi terhadap keamanan siber bukan sekadar kebutuhan bisnis, melainkan merupakan kewajiban hukum yang melekat pada penyelenggaraan bank digital.

Di sisi lain, transformasi digital juga mengubah pola hubungan kontraktual antara bank dan konsumen. Jika sebelumnya hubungan hukum dibangun melalui penandatanganan perjanjian secara langsung, pada bank digital hampir seluruh hubungan hukum dibentuk melalui kontrak elektronik dalam bentuk *click-wrap agreement* atau persetujuan digital yang harus disetujui konsumen sebelum menggunakan layanan. Praktik tersebut memang memberikan efisiensi bagi bank, namun pada saat yang sama menimbulkan persoalan mengenai keseimbangan kedudukan para pihak. Konsumen pada umumnya tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian karena hanya diberikan dua pilihan, yaitu menyetujui seluruh klausul yang telah disiapkan bank atau tidak menggunakan layanan sama sekali. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar

(*inequality of bargaining position*) antara bank sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pengguna jasa keuangan.³

Keberadaan klausula baku dalam layanan bank digital pada praktiknya sering kali memuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab bank apabila terjadi kehilangan dana akibat penyalahgunaan akun, pencurian OTP, maupun tindakan pihak ketiga. Bahkan tidak sedikit syarat dan ketentuan layanan yang menempatkan seluruh risiko penggunaan layanan digital sebagai tanggung jawab konsumen. Model pengaturan demikian berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena mengakibatkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen melalui klausula baku yang dibuat secara sepihak. Dalam perspektif hukum kontrak modern, kebebasan berkontrak tidak dapat dijadikan dasar pembenaran terhadap klausula yang menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum secara proporsional.

Persoalan tersebut semakin kompleks ketika terjadi sengketa kehilangan dana. Dalam praktik penyelesaian sengketa, bank umumnya memiliki akses penuh terhadap log aktivitas sistem (*audit trail*), data autentikasi, rekaman transaksi, hingga hasil investigasi internal. Sebaliknya, konsumen hanya mengetahui bahwa dana dalam rekeningnya telah berkurang tanpa memiliki kemampuan teknis untuk membuktikan apakah transaksi tersebut disebabkan oleh kegagalan sistem internal, kebocoran data, kelemahan autentikasi, atau tindakan pelaku kejahatan siber. Ketimpangan penguasaan informasi tersebut menciptakan asimetri informasi yang mengakibatkan posisi konsumen menjadi jauh lebih lemah dibandingkan bank. Kondisi inilah yang menjadi kelemahan mendasar dalam regulasi perbankan digital di Indonesia. Meskipun POJK Nomor 12/POJK.03/2021 telah mengatur mengenai kelembagaan bank digital,

³ Anggi Riazti Gitazia dan Muhaimin, "*Tinjauan Yuridis Bank Digital dalam Perspektif Bank Indonesia*", *Commerce Law*, Vol. 3, No. 1, 2023.

regulasi tersebut masih lebih berorientasi pada aspek perizinan, tata kelola, dan model bisnis dibandingkan pengaturan mengenai standar pertanggungjawaban hukum ketika konsumen mengalami kehilangan dana akibat kegagalan sistem elektronik. Norma yang ada belum memberikan parameter yang jelas mengenai kapan bank wajib mengganti kerugian konsumen, bagaimana pembagian tanggung jawab apabila kerugian melibatkan pihak ketiga, maupun bagaimana mekanisme pembuktian apabila seluruh alat bukti digital berada dalam penguasaan bank.

Kekosongan pengaturan tersebut menimbulkan *legal gap* antara perkembangan teknologi perbankan dengan perkembangan hukum perlindungan konsumen. Inovasi digital berkembang sangat cepat, sementara mekanisme pertanggungjawaban hukum masih bertumpu pada konstruksi hukum perdata konvensional yang menempatkan beban pembuktian pada pihak yang dirugikan. Dalam konteks perbankan digital, konstruksi tersebut menjadi kurang relevan karena konsumen tidak memiliki akses terhadap sistem elektronik yang menjadi objek pembuktian. Akibatnya, hak konsumen untuk memperoleh ganti kerugian sering kali sulit direalisasikan meskipun secara faktual kehilangan dana telah terjadi.

Berdasarkan analisis tersebut dapat dipahami bahwa transformasi digital telah memperluas ruang lingkup tanggung jawab bank secara signifikan. Bank digital tidak cukup hanya memenuhi kewajiban sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga harus bertindak sebagai penyelenggara sistem elektronik yang mampu menjamin keamanan data, integritas transaksi, dan keberlangsungan operasional layanan digital. Dengan demikian, perkembangan bank digital secara langsung menuntut perubahan paradigma pertanggungjawaban hukum dari pendekatan yang semata-mata berorientasi pada kesalahan individu menuju pendekatan yang menitikberatkan pada tanggung jawab kelembagaan atas risiko teknologi. Pergeseran paradigma tersebut menjadi dasar untuk menganalisis konsep pertanggungjawaban hukum bank digital atas hilangnya dana konsumen melalui Teori

Pertanggungjawaban Hukum Hans Kelsen dan Teori Perlindungan Hukum Philipus M. Hadjon pada pembahasan berikutnya.

3.3 Konsep Pertanggungjawaban Hukum Atas Dana Konsumen di Lembaga Perbankan

Pertanggungjawaban hukum bank terhadap hilangnya dana konsumen pada layanan perbankan digital merupakan konsekuensi yuridis dari hubungan hukum antara bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen sebagai pengguna layanan. Dalam penyelenggaraan bank digital, hubungan hukum tersebut tidak lagi terbatas pada penghimpunan dan penyaluran dana, tetapi juga mencakup kewajiban bank dalam menjamin keamanan sistem elektronik, menjaga kerahasiaan data pribadi, menerapkan manajemen risiko teknologi informasi, serta memberikan perlindungan terhadap seluruh transaksi yang dilakukan melalui sarana digital. Oleh karena itu, setiap kerugian yang dialami konsumen akibat kegagalan sistem elektronik tidak dapat dipandang semata-mata sebagai risiko penggunaan teknologi, melainkan harus dinilai sebagai bagian dari ruang lingkup pertanggungjawaban hukum bank.⁴

Secara normatif, pengaturan mengenai pertanggungjawaban bank tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mewajibkan bank menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*). Kewajiban tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur mengenai perbuatan melawan hukum. Keseluruhan pengaturan

⁴ Mohammad Imam Safi'i, Yuli Winiari Wahyuningtyas, *Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital*. Journal Welfare state Volume 1, Nomor 2, Oktober (2022).

tersebut menunjukkan bahwa bank pada prinsipnya dibebani kewajiban hukum untuk menyelenggarakan layanan yang aman, melindungi kepentingan konsumen, dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dalam menjalankan kewajiban hukumnya.⁵

Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan berbagai regulasi tersebut belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum terhadap penyelesaian sengketa kehilangan dana konsumen pada bank digital. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kekosongan hukum (*legal vacuum*) dalam konstruksi pertanggungjawaban bank digital, bukan karena tidak terdapat regulasi yang mengatur penyelenggaraan bank digital, melainkan karena belum terdapat norma yang secara eksplisit mengatur parameter pertanggungjawaban bank atas hilangnya dana konsumen dalam transaksi digital. Kekosongan hukum tersebut terlihat, pertama, dari belum adanya norma yang menetapkan indikator hukum mengenai bentuk kelalaian bank digital dalam menjaga keamanan sistem elektronik. Peraturan perundang-undangan hanya mewajibkan bank menerapkan prinsip kehati-hatian, namun belum memberikan ukuran yang jelas mengenai kapan suatu kelemahan sistem keamanan, kegagalan autentikasi, kebocoran data, atau tidak berfungsinya sistem deteksi transaksi dapat dikualifikasikan sebagai kelalaian yang menimbulkan tanggung jawab hukum bank. Akibatnya, penentuan ada atau tidaknya kesalahan bank masih bergantung pada penafsiran dalam setiap penyelesaian sengketa.

Kedua, belum terdapat pengaturan yang secara tegas mengatur batas pertanggungjawaban bank apabila kerugian konsumen timbul akibat kombinasi antara serangan siber yang dilakukan oleh pihak ketiga dengan kelemahan sistem keamanan internal bank. Dalam praktik, bank sering kali berpendapat bahwa kerugian sepenuhnya disebabkan oleh tindakan pelaku kejahatan siber atau kelalaian konsumen, sedangkan konsumen beranggapan

⁵ Hans Kelsen, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara (General Theory of Law and State)*, diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien, Bandung: Nusa Media, 2011, hlm. 95.

bahwa kerugian tersebut merupakan akibat dari lemahnya sistem keamanan bank. Tidak adanya norma yang mengatur pembagian tanggung jawab dalam kondisi tersebut menyebabkan penyelesaian sengketa berlangsung tanpa parameter hukum yang jelas.

Ketiga, belum terdapat pengaturan mengenai standar pembuktian yang secara khusus disesuaikan dengan karakteristik sengketa bank digital. Dalam sengketa kehilangan dana, hampir seluruh alat bukti elektronik seperti audit trail, log aktivitas sistem, data autentikasi, hasil investigasi keamanan, dan rekaman transaksi berada dalam penguasaan bank. Sebaliknya, konsumen tidak memiliki akses terhadap data tersebut sehingga mengalami kesulitan membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya disebabkan oleh kelemahan sistem elektronik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pembuktian yang selama ini bertumpu pada ketentuan umum hukum acara perdata belum mampu memberikan keseimbangan kedudukan antara bank dan konsumen dalam sengketa perbankan digital.

Keempat, belum terdapat pengaturan mengenai penerapan mekanisme pembalikan beban pembuktian (*shifting of burden of proof*) dalam penyelesaian sengketa kehilangan dana pada bank digital. Padahal, karakteristik hubungan hukum dalam layanan perbankan digital memperlihatkan adanya ketimpangan penguasaan informasi (*information asymmetry*) antara bank dan konsumen. Bank menguasai seluruh sistem elektronik beserta alat bukti digital, sedangkan konsumen hanya mengetahui akibat berupa hilangnya dana. Oleh karena itu, penerapan beban pembuktian sebagaimana hukum acara perdata konvensional justru menempatkan konsumen pada posisi yang tidak seimbang dan berpotensi menghambat terpenuhinya hak atas perlindungan hukum.

Keempat aspek tersebut merupakan bentuk kekosongan hukum yang menyebabkan perlindungan terhadap konsumen bank digital belum terlaksana secara optimal. Kekosongan hukum yang dimaksud bukanlah tidak adanya regulasi sama sekali, melainkan belum adanya norma yang secara khusus mengatur parameter pertanggungjawaban bank digital, batas tanggung jawab

atas risiko siber, standar pembuktian sengketa digital, dan mekanisme pembalikan beban pembuktian. Akibatnya, kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa kehilangan dana konsumen masih sangat bergantung pada interpretasi masing-masing bank maupun lembaga penyelesaian sengketa.

Temuan tersebut kemudian dianalisis menggunakan Teori Pertanggungjawaban Hukum yang dikemukakan oleh Hans Kelsen. Menurut Hans Kelsen, pertanggungjawaban hukum merupakan konsekuensi dari adanya kewajiban hukum yang dibebankan kepada subjek hukum. Apabila kewajiban tersebut dilanggar, maka hukum harus memberikan konsekuensi berupa tanggung jawab untuk memulihkan kerugian yang ditimbulkan. Dalam konteks bank digital, kewajiban hukum bank bukan hanya menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, tetapi juga menjamin keamanan sistem elektronik yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan digital. Oleh karena itu, apabila bank tidak mampu membuktikan bahwa sistem elektroniknya telah memenuhi standar keamanan yang memadai atau terbukti lalai dalam menerapkan prinsip kehati-hatian, maka bank seharusnya memikul pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang dialami konsumen. Akan tetapi, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teori pertanggungjawaban Hans Kelsen belum dapat diwujudkan secara optimal karena belum terdapat norma yang secara tegas menentukan indikator pelanggaran kewajiban hukum bank dalam konteks keamanan sistem elektronik. Dengan demikian, kekosongan hukum yang ditemukan menyebabkan konsekuensi hukum atas pelanggaran kewajiban tersebut belum memiliki parameter yang pasti sehingga mengurangi kepastian hukum bagi konsumen.

Selanjutnya, temuan tersebut dianalisis menggunakan Teori Perlindungan Hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon. Menurut Hadjon, perlindungan hukum diberikan melalui dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum

preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran melalui pembentukan norma yang jelas, sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan memulihkan hak pihak yang dirugikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti kerugian. Berdasarkan hasil penelitian ini, kedua bentuk perlindungan tersebut belum berjalan secara optimal dalam penyelenggaraan bank digital.

Dari aspek preventif, regulasi belum mengatur secara rinci standar minimum keamanan siber, indikator kelalaian bank, maupun parameter tanggung jawab atas kegagalan sistem elektronik. Dari aspek represif, mekanisme penyelesaian sengketa masih menggunakan sistem pembuktian konvensional yang membebankan kewajiban pembuktian kepada konsumen, padahal seluruh alat bukti elektronik berada dalam penguasaan bank. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen belum mampu mengimbangi perkembangan teknologi perbankan digital.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut, konsep pertanggungjawaban hukum bank digital perlu direkonstruksi melalui penerapan mekanisme pembalikan beban pembuktian (*shifting of burden of proof*). Dalam mekanisme ini, bank sebagai pihak yang menguasai sistem elektronik, data transaksi, dan informasi teknis dibebani kewajiban untuk membuktikan bahwa sistem keamanan yang digunakannya telah memenuhi standar yang ditetapkan serta bahwa hilangnya dana konsumen bukan merupakan akibat dari kegagalan sistem yang menjadi tanggung jawabnya. Rekonstruksi tersebut tidak dimaksudkan untuk menghapus kewajiban konsumen dalam menjaga kerahasiaan data autentikasi, melainkan untuk menciptakan keseimbangan kedudukan para pihak sesuai dengan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang secara khusus mengatur indikator pertanggungjawaban bank digital, standar keamanan siber, mekanisme

pemulihan kerugian, dan penerapan pembalikan beban pembuktian sebagai instrumen perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, lembaga perbankan di Indonesia memiliki kedudukan strategis sebagai lembaga intermediasi sekaligus lembaga kepercayaan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib berpedoman pada prinsip kehati-hatian, kepercayaan, kerahasiaan, mengenal nasabah, transparansi, dan integritas. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola penyelenggaraan kegiatan perbankan menuju sistem digital tanpa menghilangkan kedudukan dan kewajiban hukum bank sebagai lembaga yang mengelola dana masyarakat. Transformasi tersebut justru memperluas ruang lingkup tanggung jawab bank terhadap keamanan sistem elektronik, perlindungan data, dan keamanan transaksi konsumen. Dalam konteks hilangnya dana konsumen, pertanggungjawaban hukum bank digital dapat dikaitkan dengan kewajiban bank untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dan menjaga keamanan layanan yang diselenggarakannya. Namun, hasil pembahasan menunjukkan adanya kekosongan atau kesenjangan hukum dalam konstruksi pertanggungjawaban bank digital, bukan karena tidak adanya regulasi mengenai perbankan digital, melainkan karena belum terdapat pengaturan yang secara spesifik dan tegas mengenai parameter kelalaian bank, batas pertanggungjawaban atas kerugian yang melibatkan pihak ketiga, serta mekanisme pembuktian dalam sengketa kehilangan dana konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan layanan perbankan digital belum sepenuhnya diikuti oleh pengaturan pertanggungjawaban hukum yang mampu memberikan kepastian hukum terhadap konsumen.

Kelebihan pembahasan ini terletak pada upaya menghubungkan kedudukan lembaga perbankan, perkembangan transformasi digital, dan konsep pertanggungjawaban hukum dalam satu konstruksi analisis sehingga dapat memberikan gambaran mengenai perubahan ruang lingkup kewajiban bank

dalam menjaga dana konsumen di era digital. Analisis berdasarkan Teori Pertanggungjawaban Hukum Hans Kelsen dan Teori Perlindungan Hukum Philipus M. Hadjon menunjukkan bahwa kewajiban hukum bank untuk menjaga keamanan dana konsumen seharusnya diikuti dengan konsekuensi pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran terhadap kewajiban tersebut, sedangkan perlindungan hukum perlu disesuaikan dengan karakteristik layanan perbankan digital. Adapun keterbatasan pembahasan ini terletak pada pendekatan doktrinal yang berfokus pada analisis norma hukum dan belum menguji penerapan pertanggungjawaban tersebut melalui kasus empiris secara langsung. Oleh karena itu, pengembangan kajian selanjutnya dapat diarahkan pada pendalaman mengenai parameter pertanggungjawaban bank digital dalam menghadapi kehilangan dana konsumen, khususnya terkait standar keamanan sistem elektronik, pembagian tanggung jawab antara bank dan pihak ketiga, serta mekanisme pembuktian yang mempertimbangkan adanya ketimpangan penguasaan informasi antara bank dan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

• Buku

- Fuady, M. (2002). *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, S. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Muhammad, A. (2004). *Hukum dan Etika Bisnis*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Satrio, J. (1995). *Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Subekti, R. (2010). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sutedi, A. (2007). *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika.

● **Buku Terjemahan**

Kelsen, H. (2011). *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*. Bandung: Nusa Media.

● ***Pustaka dalam bentuk Skripsi/Tesis/Disertasi***

Meia Prabangasta Yustisia, 2022, *Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital di Indonesia*, Tesis, Program Magister, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Sonia Indira Mutiha, 2023, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Kehilangan Uang Dalam Rekening Tabungan Akibat Penipuan Oleh Pihak Luar Bank Melalui Layanan Perbankan Digital*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

● ***Jurnal***

Aziz, A. R. (2023). Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Bank Digital. *Jurnal Hukum Digital*, 1(2).

Aziz, M. F. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyalahgunaan Data Pribadi. *Jurnal Ilmu*

Lestari, S. (2024). Analisis Yuridis POJK No. 12/POJK.03/2021. *Jurnal Regulasi Keuangan*, 8(2).

Oping, T. F., & Gunadi, A. (2025). Tanggungjawab Bank Atas Hilangnya Dana Nasabah Melalui Aplikasi. *Syntax Literate*, 10(1).

Putre, K. A., & Dwijayanthi, P. T. (2022). Perlindungan Hukum Dana Nasabah yang Hilang pada Bank Digital. *Jurnal Kertha Desa*, 10(9).

Prasetyo, B. (2022). Penerapan Strict Liability dalam Sengketa Perbankan. *Jurnal Keadilan*, 12(3).

Randi, R. (2023). Tanggung Jawab Keperdataan Terkait Wanprestasi Pasal 7 Huruf F UU Perlindungan Konsumen. *Jurnal Politik, Sosial, Hukum*, 1(3).

Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Setiyo Utomo, Alfian Alfian, Lisa Aprilia. Penegakan Hukum Terhadap Aktivitas Pinjaman Online, *Jurnal Mengenai Dasar-Dasar Pemikiran Hukum: Filsafat dan Ilmu Hukum*. Volume 04, Nomor 02, November 2022

Sitorus, H. A. M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital. *HSIP*, 7(1).

Widjaja, G. (2021). Aspek Hukum Digital Banking di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 5(1).

● *Peraturan Perundangan*

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

POJK Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Digital.

POJK No. 22 Tahun 2023 Mengatur Perlindungan Konsumen dan Masyarakat
di Sektor Jasa Keuangan.

Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan penguatan
Sektor Keuangan.