
Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Perbankan Syari'ah (Studi Kasus Nasabah BSI Kehilangan Tabungan Rp 378.251.749 Juta di Rekening)

Imamatus Sholihah

Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang

Imamatussholihah@iaiskjmalang.ac.id

Abstrak. Studi ini menginvestigasi perlindungan hukum yang diberikan bank kepada nasabah, misalnya dalam kasus seorang nasabah PT Bank Syariah Indonesia yang kehilangan dana simpanan sebesar Rp378,25 juta. Nasabah tersebut telah mengajukan laporan kehilangan serta mengadukan hal ini kepada cabang bank BSI di Solo. Menurut pemeriksaan yang dilakukan oleh Regional Chief Executive Officer BSI Wilayah Semarang, Ficko Hardowiseto, keluhan itu tampaknya disebabkan oleh penipuan digital atau phising dan tidak berhubungan dengan masalah sistem yang ada di BSI. Bank telah mengingatkan semua nasabah untuk tetap waspada dan berhati-hati terhadap berbagai bentuk penipuan atau kejahatan digital yang mengatasnamakan Bank Syariah Indonesia. Selanjutnya, nasabah diingatkan untuk tidak membagikan informasi rahasia seperti PIN, kode OTP, atau kata sandi kepada orang lain, termasuk kepada karyawan BSI. Penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian empiris, di mana data dikumpulkan melalui studi kasus di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini didukung oleh tinjauan pustaka yang mencakup buku, jurnal, sumber daring, artikel ilmiah, dan referensi terkait lainnya. Dalam mengumpulkan informasi untuk studi ini memakai pendekatan observasi dan hasil yang diperoleh bersifat deskriptif. Fokus penelitian ini adalah pada kasus nasabah BSI yang kehilangan dana di tabungan sebesar Rp 378.251.749 di rekeningnya. Temuan dari penelitian ini adalah menganalisis bentuk perlindungan yang disediakan oleh bank untuk nasabah yang mengalami kerugian akibat kehilangan saldo rekening, dengan cara membantu melaporkan insiden yang terjadi pada kartu ATM nasabah melalui sistem pelaporan untuk diteruskan kepada manajemen penyelidikan di kantor pusat, agar segera menanggapi kejahatan siber, termasuk phising yang menyebabkan nasabah BSI kehilangan uang di tabungannya sebesar Rp 378.251.749.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Nasabah Bsi; Perbankan Syari'ah.

Abstract. This study investigates the legal protection provided by banks to customers, for example in the case of a customer of PT Bank Syariah Indonesia who lost Rp378.25 million in savings. The customer has filed a loss report and complained about this to the BSI bank branch in Solo. According to an investigation conducted by the Regional Chief Executive Officer of BSI Semarang, Ficko Hardowiseto, the complaint appears to be caused by digital fraud or phishing and is not related to a system problem at BSI. The bank has reminded all customers to remain vigilant and careful of various forms of fraud or digital crime that use the name of Bank Syariah Indonesia. Furthermore, customers are reminded not to share confidential

information such as PINs, OTP codes, or passwords with others, including BSI employees. The research used in this study is empirical research, where data was collected through a case study at Bank Syariah Indonesia. In addition, this research is supported by a literature review that includes books, journals, online sources, scientific articles, and other related references. In collecting information for this study, an observational approach was used and the results obtained are descriptive. The focus of this research is the case of a BSI customer who lost funds in his savings account amounting to Rp 378,251,749. The findings of this study are to analyze the form of protection provided by the bank for customers who experience losses due to the loss of account balances, by helping to report incidents that occur on the customer's ATM card through the reporting system to be forwarded to the investigation management at the head office, so that they immediately respond to cybercrime, including phishing that caused the BSI customer to lose money in his savings account amounting to Rp 378,251,749.

Keywords: *Legal Protection; Customers BSI; Islamic Banking.*

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum adalah suatu hak yang dimiliki oleh seluruh anggota masyarakat dan menjadi salah satu tujuan dari Konstitusi Negara Indonesia. Konstitusi berfungsi sebagai kesepakatan yang harus dihormati, dipatuhi, dan dilaksanakan oleh semua pihak. Ini mencerminkan karakter bangsa Indonesia yang senantiasa mengutamakan prinsip-prinsip demokrasi saat membuat keputusan bersama untuk kepentingan masyarakat. Salah satu tujuan perlindungan hukum adalah memberikan jaminan mengenai kepastian hukum yang terkait dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Adanya kemajuan di bidang IPTEK, muncul berbagai produk perbankan berbasis teknologi yang berpotensi menjadi sarana kejahatan siber. Perubahan zaman membawa dampak pada cara perlindungan hukum, namun tetap tidak mengubah tujuan hukum itu sendiri, yaitu untuk memastikan keadilan, kepastian, dan manfaat hukum bagi seluruh masyarakat. Dalam konteks perubahan teknologi informasi untuk keuangan digital, diperlukan adanya kerangka hukum yang jelas dan tegas.

Perkembangan IPTEK memberikan pengaruh besar terhadap berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor perbankan. Di era digital saat ini, sektor perbankan telah mulai menggunakan teknologi informasi untuk mengelola serta mendokumentasikan data pelanggan secara elektronik. Namun, pemanfaatan teknologi ini juga menimbulkan meningkatnya risiko keamanan, terutama terkait dengan hacking data. Bank syariah yang ada di Indonesia, yang merupakan salah satu

sektor perbankan tumbuh pesat di negara ini, juga menghadapi ancaman peretasan data. Serangan terhadap data di Bank Syariah Indonesia dapat menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi baik nasabah maupun lembaga keuangan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi langkah-langkah dan peran perlindungan hukum dalam menangani insiden peretasan data di Bank Syariah Indonesia. Peretasan data adalah tindakan melanggar hukum di mana individu yang tidak memiliki izin mendapatkan akses dan mengambil data sensitif yang disimpan dalam sistem perbankan. Kasus peretasan data di Bank Syariah Indonesia bisa menyebabkan dampak besar bagi nasabah dan lembaga keuangan tersebut. Data pelanggan yang raib bisa digunakan orang tidak bertanggung jawab untuk melakukan pemalsuan identitas, penipuan, atau tindakan kriminal lainnya. Selain itu, kepercayaan dan reputasi Bank Syariah Indonesia juga bisa menurun akibat peristiwa peretasan data ini. Untuk menghadapi masalah ini, perlindungan hukum menjadi sangat penting dalam menyelesaikan kasus tersebut. Evaluasi mengenai langkah dan peran perlindungan hukum sangat penting untuk memahami cara melindungi data BSI dari risiko peretasan serta memastikan bahwa pelaku penyerangan mendapatkan sanksi yang tepat.¹

Meskipun keamanan konsumen telah diatur dan dilindungi oleh hukum, tidak dapat diabaikan kemungkinan munculnya konflik antara konsumen yang menggunakan produk atau layanan dan pelaku bisnis yang menjual produk atau layanan tersebut. Konflik ini dapat muncul ketika dana nasabah hilang, sementara pihak bank menyatakan bahwa mereka tidak menggunakan atau mengambilnya untuk keperluan pribadi, meskipun hal ini masih menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah. Salah satu dari hak konsumen dalam hukum adalah menuntut ganti rugi kepada bank, sedangkan bank wajib memenuhi tuntutan tersebut. Perlindungan terhadap nasabah atau konsumen dalam bisnis saat ini sangat penting, sehingga adanya perlindungan hukum dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi semua pihak yang terlibat. Tujuan utama dari perlindungan hukum ini adalah membentuk rasa aman dan terlindungi bagi para nasabah. Tanpa adanya nasabah, bank tidak akan bisa berkembang atau memberikan manfaat bagi

¹ Venia Utami, dkk. *Analisis Upaya Dan Peran Perlindungan Hukum Terhadap Kasus Peretasan Data Bank Syariah Indonesia*, Medan: Jurnal Ilmu Hukum Prima, 184, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

masyarakat. Oleh karena itu, sebagai pelaku di sektor perbankan, mereka sangat bergantung pada nasabah, dengan tujuan untuk memastikan keberlangsungan operasional mereka.²

Kejahatan yang terjadi di sektor perbankan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi disebut dengan cyber crime. Jenis kejahatan siber yang umum terjadi dalam perbankan adalah Skimming dan Phishing. Skimming adalah tindakan mencuri data dengan cara merekam informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu debit atau kredit secara ilegal. Sementara itu, phishing adalah metode penipuan di dunia maya yang bertujuan untuk mendapatkan informasi pribadi dan sensitif dari seseorang, seperti nama pengguna, kata sandi, dan informasi kartu kredit, dengan berpura-pura menjadi pihak yang terpercaya, seperti bank atau perusahaan besar. Oleh karena itu, mengingat meningkatnya insiden skimming yang terjadi di sektor perbankan nasional yang jelas merugikan nasabah bank, maka lembaga perbankan harus memberikan perlindungan hukum kepada nasabah agar terhindar dari kejahatan, salah satunya kejahatan cyber. Perlindungan uang nasabah sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengubah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Bank sebagai tempat penyimpanan uang juga wajib melindungi nasabah, terutama jika nasabah kehilangan uang di rekening tabungannya. Hal ini diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/6/PBI/2005 yang dikeluarkan tanggal 20 Januari 2005, yang mencakup aturan tentang transparansi informasi produk bank dan perlindungan data pribadi nasabah, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 yang merupakan perubahan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan.³

Adapun langkah pertama dalam menjaga dana yang hilang, sebelumnya mengajukan pertanyaan atau konfirmasi kepada bank untuk menyelidiki sumber masalah tersebut, apakah ini disebabkan oleh bank itu sendiri, nasabah, atau pihak ketiga. Bank digital yang dikelola oleh individu dengan karakter yang beragam membuka kemungkinan bahwa orang-orang di dalam bank tersebut bisa saja mengambil dana simpanan nasabah untuk kepentingan pribadi. Struktur

² Sutrisno Fernando, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Lex Privatum, Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015, 240-241, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

³ I Gede Ardiana, *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Terhadap Pencurian Saldo Rekening*, Jurnal Ilmiah, Universitas Mataram, 2020, 2, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

kepengurusan bank juga bisa berubah; jika manajemen sebelumnya berhasil melindungi dana pelanggan, tidak ada jaminan bahwa manajemen baru bisa melakukan hal yang sama, mengingat mereka mungkin memiliki karakter yang berbeda, dan pola ini berlanjut. Situasi ini menciptakan tantangan bagi nasabah dalam memperoleh perlindungan maksimal dari bank. Pasal 22 (3) huruf d POJK 1/7/2013 melarang bank digital menetapkan ketentuan mengenai kewajiban pembuktian oleh nasabah, apabila bank digital mengklaim bahwa kehilangan dana nasabah bukan tanggung jawab mereka.⁴

Tindak kejahatan cyber di sektor perbankan bisa menimbulkan kerugian besar bagi bank dan para pelanggannya. Informasi pribadi menjadi target utama dalam kejahatan ini, karena data pribadi pelanggan sangat penting dalam melakukan aktivitas perbankan. Pencurian data pribadi di sektor perbankan biasanya dilakukan agar pelaku bisa mengakses layanan perbankan korban, dan akhirnya bisa digunakan untuk melakukan penipuan atau mengambil uang dari rekening nasabah. Contohnya, salah satu nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) mengalami kehilangan saldo di rekening Tabungan sebesar Rp 378.251.749 juta. Berdasarkan insiden itu, peneliti ingin mengeksplorasi perlindungan hukum bagi nasabah BSI yang telah kehilangan uangnya dari rekening tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian berbasis pengalaman, di mana informasi dikumpulkan melalui analisis kasus di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, dukungan untuk penelitian ini mencakup penelaahan literatur yang meliputi buku, artikel jurnal, sumber online, tulisan ilmiah, dan referensi lain yang sesuai. Dalam tahap pengumpulan informasi untuk penelitian ini adalah metode pengamatan, dan hasil yang diperoleh bersifat deskriptif, dan data tersebut berasal dari pernyataan verbal seseorang atau berupa dokumen serta hasil pengawasan terhadap kondisi tertentu. Fokus penelitian tertuju pada kasus nasabah BSI yang kehilangan dana sebesar Rp 378.251.749 juta di rekeningnya.

⁴ Kadek Adi, *Perlindungan Hukum Dana Nasabah Yang Hilang Pada Bank Digital*, Jurnal Kertha Desa, Vol. 10 No. 9, hlm. 934-942, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kronologi Kasus Nasabah BSI Kehilangan Tabungan Rp 378.251.749 Juta di Rekening

Baru-baru ini menjadi perbincangan luas laporan dari seorang nasabah PT Bank Syariah Indonesia yang mengalami kehilangan dana simpanan sebesar Rp378.251.749 juta. Nasabah tersebut telah melaporkan kehilangan dan mengajukan komplain ke cabang Solo @bankbsi_id. Pada awalnya, saat memeriksa transfer yang masuk, nasabah terkejut menemukan saldo yang tersisa hanya Rp3,7 juta, padahal sebelumnya saldo ada sekitar Rp523,97 juta. Setelah memeriksa mutasi rekening, ditemukan bahwa rekening perusahaan yang didirikan oleh korban, yaitu PT Amanah Sejahtera Bersama Property, telah melakukan transfer ke tiga rekening asing senilai Rp378,25 juta. Korban segera menghubungi call center BSI untuk memblokir rekening yang menerima dana tersebut, namun bank menyatakan tidak dapat melakukan pemblokiran, dan call center menyarankan agar mengajukan laporan ke polisi. Kemudian setelah mendapatkan surat laporan dari polisi, call center BRIS tetap tidak dapat membantu memblokir rekening penerima dan tidak ada penanganan lebih lanjut mengenai kasus tersebut. Selanjutnya, pihak PT Amanah Sejahtera Bersama Property datang ke kantor cabang pembantu di Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) untuk melaporkan kejadian tersebut dan meminta dilakukan investigasi. Proses penyelidikan berjalan selama 2 minggu, kepala cabang mengunjungi rumah korban untuk menginformasikan bahwa ia telah menemui pemilik rekening penerima, tetapi orang tersebut tidak ada di tempat. Dalam proses pencarian, muncul hambatan dalam berkomunikasi dan melakukan investigasi oleh BRIS agar bisa mendapatkan informasi yang jelas. Akhirnya, PT Amanah Sejahtera Bersama Property memutuskan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan terkait kasus tersebut.

Ficko Hardowiseto, Regional Chief Executive Officer BSI Wilayah Semarang, menyatakan bahwa keluhan yang diterima tersebut memiliki indikasi kuat terkait pengelabuan digital atau phishing dan tidak ada hubungannya dengan masalah sistem di BSI. Pihak bank juga memberikan imbauan bagi seluruh nasabah untuk tetap waspada dan berhati-hati terhadap segala modus penipuan maupun tindakan kejahatan digital yang mengaku dari Bank Syariah Indonesia. Di samping itu, nasabah disarankan agar tidak memberikan akses rahasia seperti PIN, kode OTP, atau kata sandi kepada siapa pun, termasuk karyawan BSI. Phishing adalah istilah yang merujuk pada pencurian data sensitif di internet. Phishing adalah upaya untuk mendapatkan informasi pribadi seseorang dengan cara menipu. Phishing merupakan tindakan kriminal berupa komunikasi palsu

yang tampak berasal dari sumber yang tepercaya, tetapi sebenarnya bisa membahayakan berbagai jenis data. Kejahatan ini bisa mengakses akun online dan data pribadi seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor kartu kredit, kartu ATM, atau informasi penting lainnya. Biasanya, phishing dimulai dengan email palsu atau pesan lainnya yang dirancang untuk menarik perhatian korban. Setelah itu, pelaku mengirimkan email atau pesan yang tampak resmi, tetapi sebenarnya mengandung tautan, lampiran, atau malware yang menipu korban untuk melakukan tindakan berisiko. Tindakan ini seringkali berupa mengklik tautan, mengunduh file, atau memasukkan informasi pribadi. Jika korban terjebak, maka mereka akan cenderung menyerahkan informasi rahasia kepada pelaku.⁵

B. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah BSI yang kehilangan saldo di Tabungan

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan kemajuan yang menggembirakan dari hari ke hari. Bank Mu'amalat menjadi awal perjalanan di bidang perbankan pada tahun 1991, yang kemudian diikuti oleh munculnya lembaga keuangan lainnya. Sampai saat ini, tren ekonomi berdasarkan prinsip syariah di negara ini sudah menyebar ke berbagai bidang usaha lain, seperti asuransi, gadai, properti, perhotelan, multifinance, koperasi, hingga multi-level marketing (MLM) berbasis syariah. Bank berfungsi sebagai jantung dari sistem keuangan di setiap negara, memiliki peranan yang signifikan dalam mengawal perkembangan usaha atau aktivitas ekonomi. Saat ini, perbankan syariah menjadi pilihan utama bagi masyarakat, karena selain tidak mengandung unsur riba dalam sistem keuangannya, perbankan syariah juga telah mengintegrasikan prinsip-prinsip nilai ekonomi Islam ke dalam operasionalnya.⁶

Nasabah Bank, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), nasabah merujuk pada individu yang sering berinteraksi dengan bank atau menjadi klien bank dalam konteks keuangan. Definisi yang sejalan juga diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan, yang menyatakan bahwa nasabah merupakan entitas yang memanfaatkan layanan bank. Kasmir dalam karya bertajuk Dasar Perbankan menggambarkan nasabah sebagai pengguna yang membeli atau memakai produk yang ditawarkan oleh bank. Di sisi lain, Marulak Pardede dalam bukunya Likuidasi Bank dan

⁵ <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5286885/uang-nasabah-bsi-hilang-rp-378-juta-diduga-karena-phising-kenali-ciri-ciri-dan-cara-atasinya?page=3>, diakses pada tanggal 28 Mei 2025.

⁶ Redita Astari dkk, *Perlindungan Hukum Bagi Bank Syariah Terhadap Kasus Wansprestasi oleh Nasabah Pembiayaan Mudharabah*, NOTARIUS, Volume 14 Nomor 1 (2021 E-ISSN:2686-2425 ISSN: 2086-1702), 343, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

Perlindungan Nasabah menjelaskan bahwa nasabah adalah individu yang mempercayakan pengelolaan uangnya kepada bank dengan harapan mendapatkan imbalan dalam bentuk bunga atas simpanan tersebut. Pemahaman tentang nasabah dalam dunia perbankan memiliki peranan yang krusial, sebab nasabah sangat berpengaruh pada keberlangsungan hidup suatu bank. Oleh karena itu, bank perlu berupaya untuk menarik, mendapatkan, dan mempertahankan sebanyak mungkin nasabah agar dapat mengumpulkan dana yang signifikan dalam bentuk simpanan seperti Tabungan, Giro, dan Deposito, serta dapat dikelola sedemikian rupa untuk disalurkan kepada masyarakat yang memerlukan dukungan dari bank. Pihak-pihak yang disebut Nasabah bank tidak hanya terdiri dari individu yang melakukan penyimpanan atau peminjaman dana, namun juga mencakup institusi atau entitas hukum lainnya.⁷

Hubungan antara nasabah dan bank didasari oleh dua elemen, yaitu aspek hukum dan kepercayaan. Sebuah bank hanya dapat menjalankan aktivitas bisnisnya jika masyarakat memiliki keyakinan untuk menyimpan uang mereka dalam berbagai produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Dengan adanya kepercayaan dari publik, bank dapat mengelola dana tersebut dan menyediakan layanan perbankan. Aspek hukum antara bank dan nasabah adalah bentuk hubungan kontrak; hubungan yang terbentuk adalah kewajiban berdasarkan perjanjian kontrak. Nasabah adalah orang yang menggunakan layanan dari Bank Syariah dan/atau UUS. Nasabah Penyimpan adalah mereka yang menabung uang di Bank Syariah atau UUS, sesuai dengan kesepakatan antara Bank Syariah atau UUS dengan nasabah tersebut. Nasabah Investor adalah orang yang memberikan uang ke Bank Syariah atau UUS dalam bentuk investasi, sesuai dengan kesepakatan antara BSI dan/atau UUS dengan nasabah tersebut. Nasabah yang menerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh bantuan dana atau yang setara, sesuai dengan prinsip syariah.⁸

Perlindungan hukum untuk nasabah bank atau dikenal sebagai konsumen, sudah diatur oleh dua undang-undang utama, yaitu Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Walaupun mempunyai tujuan yang berbeda, kedua undang-undang tersebut saling mendukung dan memberikan

⁷ Alifia Ivani dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank Dalam Menjaga Kepentingan Nasabah*, Jakarta: Jurnal Yure Humano, 13-16, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

⁸ Cut Nela dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Setelah Konversi Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Penelitian Pada Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Pidie)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH) E-ISSN 2798-8457 Volume V Nomor 2 (November, 2022), 44, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

perlindungan hukum kepada nasabah bank. Selanjutnya pada Pasal 40 ayat (1) dan (2) UU 10/1998 menetapkan: Bank diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan informasi mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam situasi yang dijelaskan dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A. Ketentuan pada ayat (1) juga berlaku untuk pihak terafiliasi. Dalam perbankan syariah, perlindungan kerahasiaan atas semua informasi masyarakat yang berkaitan dengan bank, melahirkan kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut, sehingga mereka akan mempercayakan uang mereka atau menggunakan layanan bank.

Kepercayaan masyarakat meningkat ketika bank menjamin bahwa informasi tentang tabungan dan keuangan nasabah akan aman. Ada beberapa hal khusus yang memungkinkan pembukaan informasi rahasia perbankan, seperti yang diatur dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU 7/1992), Pasal 44, dan Pasal 44A UU 10/1998. Situasi tersebut meliputi keperluan perpajakan, penyelesaian utang yang ditangani oleh Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara (BUPLN/PUPN), kepentingan peradilan dalam kasus pidana, perkara perdata antara bank dan nasabah, pertukaran informasi antar bank, berdasarkan permintaan, persetujuan, atau kuasa nasabah yang diberikan secara tertulis, serta dalam kasus nasabah yang telah meninggal. Selain itu, Undang-Undang 10/1998 juga menetapkan perlindungan tambahan berupa pembentukan Lembaga Penjamin Simpanan yang diatur dalam Pasal 37B ayat (1) dan (2). Lembaga ini merupakan entitas hukum yang mengelola penjaminan tabungan nasabah melalui skema asuransi, dana cadangan, atau cara lainnya. Oleh karena itu, UU 10/1998 mewajibkan pembentukan Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank terkait.⁹

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) adalah memantau dan membina lembaga keuangan berlandaskan syariah agar semua produk dan layanan, termasuk dompet digital, tetap sesuai dengan prinsip syariah. Fatwa No.16/DSN-MUI/IX/2017 menjadi acuan untuk memberikan arahan kepada penyedia layanan uang elektronik agar memenuhi kewajiban syariah mereka. Dalam setiap transaksi, pentingnya menjaga aset agar tidak ada pihak yang dirugikan, karena bisa menimbulkan masalah di masa

⁹ Sri Hariati dkk, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perbankan Syariah Di Indonesia Legal Protection For Banking Customers In Islamic Banking In Indonesia*, Universitas Mataram, Jurnal Risalah Kenotariatan Volume 5, No. 2, Juli-Desember 2024, 346-348, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

depan. Selain itu, kepatuhan terhadap syariah, keamanan data, dan perlindungan konsumen juga menjadi prioritas dalam bidang jasa keuangan. Seperti yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.6/POJK.07/2022, penyelenggara usaha jasa keuangan wajib memastikan sistem teknologi informasi mereka aman dan melindungi data serta informasi pribadi konsumen.¹⁰ Beberapa perlindungan untuk nasabah dalam perbankan syariah diantaranya:

1. Menjamin keamanan dana nasabah, yang berarti pengelolaan dan penggunaan dana harus dilakukan dengan sangat hati-hati. Selain itu, harus terlindungi dari pencurian secara nyata.
2. Memastikan bahwa data nasabah aman dan rahasia, termasuk informasi tentang jumlah uang yang disimpan. Dengan cara ini, nasabah terlindungi dari tawaran yang tidak diinginkan dan dari tindakan kejahatan.
3. Mendapatkan informasi terkait potensi risiko yang mungkin muncul akibat transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
4. Menerima peluang untuk dengan sukarela memberikan agunan atau memberikan kuasa untuk pelaksanaan jaminan jika terjadi kegagalan dalam pembayaran.
5. Memanfaatkan produk dan layanan dari bank syariah dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip syariah.

Nasabah di bank syariah merupakan pelanggan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dasar prinsip syariah, yaitu hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa dari otoritas yang berwenang, serta memperoleh perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan dalam UU 21/2008 dan peraturan-peraturan yang relevan lainnya.¹¹

Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mempunyai tanggung jawab dan kekuasaan untuk melindungi nasabah dari kasus pencurian saldo di rekening tabungan, yang dikenal dengan istilah *skimming*, yang dapat merugikan nasabah tersebut. Undang-undang OJK mengatur perlindungan bagi konsumen dan masyarakat dengan langkah-langkah pencegahan terhadap kerugian yang mungkin dialami oleh mereka, salah satunya adalah dengan menyediakan informasi dan edukasi

¹⁰ Zahra Kamila dkk, *Perlindungan Hukum Atas Kehilangan Saldo Pengguna E-Wallet Dana di Tinjau Dari Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah (Studi Kasus Pengguna E-Wallet Dana di Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan)*, UNES Law Review, Vol. 6, No. 2, Desember 2023, 7186-7187, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

¹¹ Sri Hariati dkk, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perbankan Syariah Di Indonesia Legal Protection For Banking Customers In Islamic Banking In Indonesia*, 350-351, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

tentang karakteristik sektor jasa keuangan, serta layanan dan produknya. Selain itu, OJK juga dapat meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatan mereka jika aktivitas itu berpotensi merugikan masyarakat. Dalam perlindungan hukum bagi konsumen, OJK memiliki kekuasaan untuk memerintahkan pelaku usaha di sektor jasa keuangan melakukan tindakan tertentu untuk menangani pengaduan dari konsumen yang merasa dirugikan dan dapat mengajukan tuntutan hukum untuk mendapatkan kembali aset yang hilang.

Penipuan phishing merupakan kejahatan yang sering menasar lembaga perbankan, termasuk pencurian informasi melalui layanan perbankan online dan mobile, serta data kartu kredit. Mengingat akses terhadap barang bukti tersebut dapat menghasilkan keuntungan yang signifikan, bank menjadi target utama para pelaku phishing. Untuk mengatasi ancaman ini, hukum Indonesia mengatur agar bank bertanggung jawab dalam menjaga data konsumen dan memberikan informasi kepada nasabah tentang risiko kerugian potensial yang mungkin timbul akibat transaksi yang dilakukan. Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah, sehingga mereka bisa memahami risiko yang dapat muncul, terutama karena hubungan antara bank dan nasabah berlandaskan pada kepercayaan. Pasal 40 ayat (1) dan (2) dari undang-undang terkait juga mengatur perlindungan untuk data pelanggan. Ayat tersebut mewajibkan bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah, termasuk informasi yang disimpan. Tanggung jawab bank ini diatur pada Pasal 29 ayat (4) dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan, yang telah direvisi dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dan mencakup ketentuan yang sangat penting. Pasal ini mengharuskan bank untuk mengelola dana masyarakat, sehingga menjaga privasi nasabah menjadi hal yang sangat krusial. Dengan adanya ketentuan ini, bank berharap untuk tetap mempertahankan kepercayaan publik terhadap sistem perbankan dengan cara mencegah penyalahgunaan atau akses yang tidak sah terhadap data pelanggan.¹²

Pada dasarnya, tidak semua laporan dari nasabah terkait kehilangan uang di rekeningnya mendapatkan kompensasi dari bank. Bank akan terlebih dahulu melakukan verifikasi terhadap pengaduan ini, untuk menentukan apakah ada kehilangan dana akibat tindakan kejahatan seperti skimming atau jika hilangnya dana disebabkan oleh faktor lain, terutama yang diakibatkan oleh kelalaian nasabah itu sendiri. Dalam konteks perbankan, nasabah memiliki peran yang sangat

¹² Intania Az Zahra, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Kasus Phising dan Siber Perbankan di Indonesia*, *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi* Vol. 10 No. 2 Desember 2024, 419, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

krusial; kelangsungan hidup sektor perbankan di Indonesia sangat tergantung pada tingkat kepercayaan nasabah kepada lembaga tersebut. Sering kali, hak-hak nasabah dalam praktik perbankan tidak terpenuhi dengan semestinya, yang dapat menyebabkan ketegangan antara nasabah dan bank. Jika pengaduan tidak ditangani dengan baik, hal ini berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dan bank. Oleh karena itu, pengelolaan penyelesaian harus didasarkan pada regulasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 mengenai penyelesaian pengaduan nasabah.

Penyelesaian pengaduan dari nasabah merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan perlindungan nasabah serta memastikan hak-hak mereka saat berinteraksi dengan bank. Dengan demikian, bank diwajibkan untuk menanggapi semua pengaduan yang disampaikan oleh nasabah ataupun wakilnya. Dalam proses penyelesaian, bank harus memiliki kebijakan yang jelas dan prosedur tertulis yang mencakup penerimaan pengaduan, penanganan, dan resolusi pengaduan, serta pemantauan terhadap penyelesaian tersebut. Selanjutnya, bank harus memberikan informasi mengenai status pengaduan setiap kali nasabah atau perwakilan nasabah meminta klarifikasi tentang pengaduan yang telah diajukan, lalu bank melaporkan keluhan tersebut ke Bank Indonesia. Selanjutnya ada dua cara untuk menyelesaikan masalah kehilangan saldo, yaitu melalui proses perdata di pengadilan dan melalui proses non-perdata di luar pengadilan.¹³

Perlindungan yang dilakukan oleh pihak Bank kepada nasabah yang mengalami kerugian karena kehilangan saldo di rekening adalah dengan membantu melaporkan kejadian yang terjadi pada kartu ATM nasabah melalui sistem pelaporan. Laporan tersebut kemudian dikirim ke tim investigasi di kantor pusat untuk mengecek apakah kehilangan saldo tersebut disebabkan oleh tindakan kejahatan seperti skimming atau phishing pada kasus yang dialami oleh nasabah BSI, terdapat kehilangan pada tabungan sebesar Rp 378.251.749. Setelah pemeriksaan oleh Ficko Hardowiseto, Regional Chief Executive Officer BSI Wilayah Semarang, terungkap bahwa kehilangan tersebut disebabkan oleh penipuan digital atau phishing, dan tidak berhubungan dengan masalah sistem yang ada di BSI. Bank juga mengingatkan semua pelanggan untuk tetap waspada dan hati-hati terhadap berbagai jenis penipuan serta kejahatan digital yang mengatasnamakan Bank Syariah Indonesia. Selain itu, pelanggan diminta tidak memberikan akses

¹³ I Gede Ardiana, *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Terhadap Pencurian Saldo Rekening*, Jurnal Ilmiah, Universitas Mataram, 2020, 7-10, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

informasi sensitif seperti PIN, kode OTP, atau password kepada siapa pun, termasuk karyawan BSI.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah bank sudah diatur oleh Undang-Undang Perbankan tahun 1998 nomor 10 serta Undang-Undang tahun 1999 nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Meskipun kedua undang-undang ini memiliki tujuan yang berbeda, keduanya memberikan perlindungan hukum kepada nasabah dengan saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain.¹⁴ Perlindungan hukum yang diberikan bank kepada nasabah salah satunya adalah membantu kasus nasabah PT Bank Syariah Indonesia yang kehilangan dana simpanannya senilai Rp378,25 juta, kemudian nasabah tersebut sudah membuat laporan kehilangan dan komplain ke bank BSI cabang Solo. Salah satu cara yang dilakukan pihak Bank kepada nasabah yang telah mengalami kerugian karena saldo rekening hilang, adalah dengan membantu nasabah melaporkan kejadian tersebut melalui sistem pelaporan. Laporan tersebut kemudian dikirim ke bagian investigasi di kantor pusat untuk mengetahui apakah kerugian yang dialami nasabah disebabkan oleh tindakan kejahatan. *skimming* atau *phishing*.

Hasil pengecekan dari pihak Regional Chief Executive Officer BSI Wilayah Semarang Ficko Hardowiseto memberikan konfirmasi bahwa keluhan yang disampaikan tersebut terindikasi terjadi karena pengelabuan digital atau *phising* dan tidak ada kaitannya dengan kendala sistem yang terjadi di BSI. Selain itu, Bank juga mengingatkan semua nasabah agar tetap waspada dan hati-hati terhadap berbagai cara penipuan atau tindakan kejahatan online yang memakai nama Bank Syariah Indonesia. Selain itu, nasabah diminta untuk tidak memberikan akses rahasia seperti PIN, kode OTP, atau password kepada siapa pun, termasuk kepada pegawai BSI.

Saran

Peneliti berkeyakinan bahwa kurangnya pemahaman nasabah tentang kejahatan siber, yang dapat meningkatkan risiko mereka menjadi korban serangan siber, seperti phishing,

¹⁴ Rafela Ashyla dkk, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Indonesian Journal of Law and Justice Volume: 1, Nomor 4, 2024,3, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

skimming, dan peretasan data. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan pengetahuan tentang bahaya kejahatan siber, serta cara-cara untuk mencegahnya. Dengan demikian, pihak Bank perlu meningkatkan edukasi dan literasi digital nasabah untuk meningkatkan keamanan siber pada para nasabah, sehingga tidak akan menjadi korban berikutnya seperti kasus nasabah BSI yang kehilangan saldo sebesar Rp 378.251.749 juta di rekeningnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Kadek dkk. *Perlindungan Hukum Dana Nasabah yang Hilang pada Bank Digital*. Jurnal Kertha Desa, Vol. 10 No. 9, Universitas Udayana, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Ardiana, I Gede. *Perlindungan Hukum Nasabah Bank terhadap Pencurian Saldo Rekening*. Jurnal Ilmiah, Universitas Mataram, 2020, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Arfian dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Pelaksanaan Merger 3 (Tiga) Bank Syariah*, CERMIN: Jurnal Penelitian, Volume 8 Nomor 1, Januari-Juli 2024, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Ashyla, Rafela dkk. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank selaku Konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum dan Keadilan Indonesia. Volume: 1, Nomor 4, 2024, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Astari, Redita dkk. *Perlindungan Hukum bagi Bank Syariah terhadap Kasus Wansprestasi oleh Nasabah Pembiayaan Mudharabah*. NOTARIUS. Volume 14 Nomor 1, 2021, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Az Zahra, Intania. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Kasus Phising dan Siber Perbankan di Indonesia*, Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi Vol. 10 No. 2 Desember 2024, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Fernando, Sutrisno. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*, Jurnal Lex Privatum, Vol.III, No. 1, Jan-Mar, 2015, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Hariati, Sri dkk. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia*. Universitas Mataram, Jurnal Risalah Kenotariatan Volume 5, No. 2, Juli-Desember 2024, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Idris, Kemal dkk. *Pencurian Informasi Nasabah di Sektor Perbankan: Ancaman Serius Di Era Digital*, Universitas Tulungagung, YUSTITIABELEN Volume 10 Nomor 2 Juli 2024, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Ivani, Alifia dkk. *Perlindungan Hukum terhadap Keamanan Rahasia Bank dalam Menjaga Kepentingan Nasabah*. Jakarta: Jurnal Yure Humano, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.
- Kamila, Zahra dkk. *Perlindungan Hukum atas Kehilangan Saldo Pengguna E-wallet Dana di Tinjau dari Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah (Studi Kasus Pengguna E-Wallet Dana di Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan)*, UNES Law Review, Vol. 6, No. 2, Desember 2023, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

Nela, Cut dkk. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Setelah Konversi dari Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Penelitian pada BSI di Kabupaten Pidie)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH), E-ISSN 2798-8457, Volume V Nomor 2 November-2022, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.

Utami, Venia dkk. *Analisis Upaya dan Peran Perlindungan Hukum terhadap Kasus Peretasan Data Bank Syariah Indonesia*, Medan: Jurnal Ilmu Hukum Prima, jurnal diakses pada tanggal 05 Mei 2025.