



---

## **PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM KASUS PEMBOBOLAN REKENING BANK DI INDONESIA**

**Almira Qurrotul Aini**

Universitas Negeri Semarang

**Elanti Fatayatun Khoiroh**

Universitas Negeri Semarang

Alamat: Sekaran, Gunung Pati, Semarang, Jawa Tengah 50229

Korespondensi penulis: [almiraqurrotua@students.ac.id](mailto:almiraqurrotua@students.ac.id)

**Abstrak :** *The legal protection of customers in cases of bank account breaches in Indonesia is an urgent issue in line with the increase in cybercrime targeting the banking sector. This article examines the regulation of legal protection for customers, including the liability of banks as stipulated in the Banking Law and the Consumer Protection Law. Findings show that while a clear legal framework exists, its implementation is often ineffective. Customers often suffer financial losses and face difficulties in resolving disputes with banks, both through litigation and non-litigation channels. This article highlights the importance of preventive measures by banks, such as improved security systems and customer education, as well as the role of regulators in ensuring banks' compliance with consumer protection standards. Through a normative juridical approach, this article provides a comprehensive overview of the challenges and solutions in strengthening customer legal protection to increase public confidence in the banking system.*

**Keyword:** *Legal Protection, Customer, Account Breach, Banking.*

**Abstrak :** Perlindungan hukum nasabah dalam kasus pembobolan rekening bank di Indonesia merupakan isu mendesak seiring dengan meningkatnya kejahatan siber yang menargetkan sektor perbankan. Artikel ini mengkaji regulasi perlindungan hukum bagi nasabah, termasuk tanggung jawab bank sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Temuan menunjukkan bahwa meskipun ada kerangka hukum yang jelas, implementasinya sering kali belum efektif. Nasabah kerap mengalami kerugian finansial dan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan sengketa dengan bank, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Artikel ini menyoroti pentingnya langkah preventif oleh bank, seperti peningkatan sistem keamanan dan edukasi nasabah, serta peran regulator dalam memastikan kepatuhan bank terhadap standar perlindungan konsumen. Melalui pendekatan yuridis normatif, artikel ini memberikan gambaran menyeluruh tentang tantangan dan solusi dalam memperkuat perlindungan hukum nasabah guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perbankan.

**Kata kunci:** Perlindungan Hukum, Nasabah, Pembobolan Rekening, Perbankan.

### **PENDAHULUAN**

Perbankan merupakan salah satu sarana pengembangan sektor perekonomian suatu negara. Bank pada umumnya berfungsi sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat (funding) dan menyalurkannya kepada Masyarakat dalam bentuk pinjaman dan pinjaman (lending), sering juga disebut dengan fungsi lembaga intermediasi (intermediation institution), sehingga peranannya sangat penting. Perlindungan hukum nasabah dalam konteks pembobolan rekening bank di Indonesia merupakan isu yang semakin mendesak seiring dengan meningkatnya kasus kejahatan siber yang menargetkan sektor perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, laporan mengenai pembobolan rekening nasabah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab semakin sering muncul di media, menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat. Kejadian ini tidak hanya merugikan nasabah secara finansial tetapi juga dapat mengganggu kepercayaan publik terhadap sistem perbankan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada nasabah yang menjadi korban pembobolan rekening. Dalam konteks hukum Indonesia, perlindungan nasabah diatur dalam berbagai peraturan

perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal-pasal dalam undang-undang tersebut menegaskan tanggung jawab bank untuk menjaga keamanan dana nasabah dan memberikan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat kelalaian bank. Namun, meskipun ada regulasi yang jelas, praktik di lapangan sering kali tidak sejalan dengan harapan nasabah. Banyak kasus di mana nasabah merasa tidak mendapatkan perlindungan yang memadai setelah mengalami pembobolan rekening. Salah satu contoh nyata dari masalah ini adalah kasus pembobolan rekening yang melibatkan metode penipuan melalui teknologi informasi, seperti phishing atau penggunaan malware. Dalam situasi ini, nasabah sering kali menjadi korban tanpa menyadari bahwa mereka telah memberikan informasi pribadi kepada pelaku kejahatan. Setelah kejadian tersebut, proses pengaduan kepada bank dapat menjadi rumit dan memakan waktu, di mana nasabah harus berjuang untuk mendapatkan kembali dana mereka. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam sistem perlindungan hukum yang ada.

Perlindungan hukum bagi nasabah tidak hanya terbatas pada pengembalian dana setelah kejadian pembobolan. Bank juga memiliki kewajiban untuk menerapkan langkah-langkah preventif guna melindungi nasabah dari potensi kerugian. Ini termasuk penyediaan informasi yang jelas mengenai risiko penggunaan layanan perbankan digital dan penerapan sistem keamanan yang ketat untuk mencegah akses ilegal ke rekening nasabah. Namun, sering kali bank dianggap kurang transparan dalam menyampaikan informasi ini kepada nasabah, sehingga menambah risiko bagi mereka. Selain itu, penting untuk mencermati bagaimana lembaga penegak hukum dan regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berperan dalam melindungi hak-hak nasabah. OJK memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa bank mematuhi standar perlindungan konsumen dan memberikan sanksi kepada bank yang terbukti lalai dalam menjaga keamanan dana nasabah. Namun, efektivitas pengawasan ini sering kali dipertanyakan, terutama ketika terjadi kasus-kasus besar yang merugikan banyak nasabah. Dalam menghadapi tantangan ini, kolaborasi antara bank, regulator, dan masyarakat sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem perbankan yang lebih aman dan terpercaya. Nasabah juga perlu diberdayakan dengan pengetahuan tentang cara melindungi diri mereka sendiri dari risiko pembobolan rekening. Edukasi mengenai praktik keamanan siber dan pemahaman tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dapat membantu mengurangi jumlah korban kejahatan perbankan.

Melalui artikel ini, penulis akan membahas lebih lanjut mengenai aspek-aspek perlindungan hukum bagi nasabah dalam kasus pembobolan rekening bank di Indonesia. Fokus utama akan diberikan pada regulasi yang ada, tanggung jawab bank dalam menjaga keamanan dana nasabah, serta langkah-langkah yang dapat diambil oleh nasabah untuk melindungi diri mereka sendiri. Selain itu, artikel ini juga akan mengeksplorasi tantangan yang dihadapi oleh sistem perbankan dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif dan bagaimana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan.

## **KAJIAN TEORI**

Teori Perlindungan Hukum, perlindungan hukum merupakan suatu gambaran terhadap bekerjanya fungsi-fungsi hukum dalam mewujudkan tujuannya, yakni keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum. Perlindungan hukum diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik melalui pencegahan (preventif) maupun dengan bentuk pemaksaan (represif) dilakukan dengan tertulis maupun tidak tertulis guna menegakan peraturan hukum yang berlaku. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum bagi masyarakat meliputi dua hal, yaitu: a) Perlindungan Hukum Preventif, yakni suatu bentuk perlindungan hukum dalam

bentuk kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan atau memberikan pendapatnya sebelum adanya suatu keputusan yang dibuat oleh pemerintah.

b) Perlindungan Hukum Represif, yakni suatu bentuk perlindungan hukum yang dilakukan guna melakukan penyelesaian dalam suatu sengketa hukum yang terjadi. Teori Perlindungan Konsumen, nasabah sebagai konsumen berhak atas perlindungan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi nasabah untuk mengajukan tuntutan jika mengalami kerugian akibat tindakan bank atau pihak ketiga. Nasabah sebagai konsumen berhak atas perlindungan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi nasabah untuk mengajukan tuntutan jika mengalami kerugian akibat tindakan bank atau pihak ketiga. Teori Keadilan, dalam teori keadilan Aristoteles membedakan antara keadilan “distributive” dengan keadilan “korektif” atau “remedial” yang merupakan dasar bagi semua pembahasan teoritis terhadap pokok permasalahan yang terjadi di masyarakat. Keadilan bersifat distributive mengacu kepada pembagian barang dan jasa kepada setiap orang sesuai dengan kedudukannya dalam masyarakat, dan perlakuan yang sama terhadap kesederajatan dihadapan hukum (*equality before the law*). Dari teori keadilan Aristoteles nampak bahwa keadilan korektif merupakan wilayah peradilan sedangkan keadilan distributif merupakan bidangnya pemerintah. Bersandar pada gambaran itulah maka sebuah keadilan dalam hukum terbagi pada 2 (dua) hal yakni keadilan menurut perundang-undangan (*legal justice*) 89 pembetulan sesuatu yang salah. Jika suatu pelanggaran dilanggar atau kesalahan dilakukan, maka keadilan korektif berusaha memberikan kompensasi yang memadai bagi pihak yang dirugikan; jika suatu kejahatan telah dilakukan, maka hukuman yang sepatutnya perlu diberikan kepada si pelaku. Dalam konteks ini, nasabah sebagai pihak yang lebih lemah dalam hubungan hukum dengan bank harus dilindungi dari tindakan kriminal. Keadilan ini mencakup hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak mereka.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan fokus pada analisis data sekunder. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji ketentuan-ketentuan hukum terkait dengan perlindungan hukum nasabah dalam kasus pembobolan rekening bank. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan, yang mencakup sumber-sumber seperti jurnal akademik, buku-buku ilmiah, regulasi hukum, serta informasi yang tersedia di internet. Penggunaan studi kepustakaan sebagai metode pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai aturan hukum yang berlaku di Indonesia terkait perlindungan nasabah bank, seperti yang diatur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Selain itu, Penelitian ini memperkuat analisis hukum dengan memanfaatkan regulasi yang berlaku, serta literatur yang relevan untuk menciptakan landasan teoritis yang kokoh. Melalui pendekatan yuridis normatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif sebagai salah satu upaya penegakan hukum yang bertujuan untuk mencegah kasus pembobolan rekening bank untuk masyarakat secara luas.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Regulasi Yang Berlaku Di Indonesia Terkait Perlindungan Nasabah Terhadap Kasus Pembobolan Rekening Bank**

Pasal 1 butir 2 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menjelaskan definisi bank sebagai badan usaha yang menghimpun

dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Hubungan bank dengan pengguna jasa bank adalah asas kepercayaan yang dilandaskan oleh sebuah kontrak atau perjanjian yang jelas. Dalam proses pelaksanaan pengimpunan dana, bank kerap kali bertemu dengan resiko kejahatan seperti kejahatan pembobolan rekening bank. Kejahatan pembobolan rekening bank adalah kejahatan terhadap hak Pihak nasabah yang terlibat. Kejahatan ini termasuk kejahatan kera putih atau yang disebut White Collar Crime yang melibatkan tingkat intelek dan teknologi yang canggih sehingga tidak sembarang orang dapat melakukan jenis kejahatan pembobolan rekening bank.

Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan), mengatur perlindungan hukum seperti pada pasal 29 seperti: 1. Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia; 2. Kewajiban Bank dalam memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian; 3. Menggunakan Prinsip Syariah dalam melakukan kegiatan usaha lainnya, bank juga wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank.

Bank selaku pelaku usaha, sudah sepatutnya melindungi kepentingan nasabah, oleh karena itu Bank Indonesia selaku Bank Sentral di Indonesia, dengan kewenangan lebih mengeluarkan peraturan Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum sebagaimana langkah preventif dalam menjaga kepercayaan nasabah. Peraturan Bank Indonesia masih berhubungan dengan suatu ketentuan yang ada dalam Undang Undang Perbankan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap bank yang bersangkutan dan nasabah penyimpan. Manajemen Risiko ini yang membangun kepercayaan antara Bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah pengguna jasa usaha. Penerapan Manajemen Risiko dalam ayat (1) setidaknya mencakup: a. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi; b. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit; c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian resiko serta sistem informasi Manajemen Risiko; dan d. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh sebagaimana Pasal 2 PBI No. 5/8/PBI/2003.

Tentunya, dalam peraturan ini juga memuat jenis resiko yang menjadi fokus dalam manajemen resiko. Pasal 4 menyatakan bahwa resiko yang menjadi konsen dalam manajemen resiko ialah: Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, Risiko Strategik, dan Risiko Kepatuhan.

Oleh karena Bank sebagai pelaku usaha, maka nasabah diibaratkan sebagai konsumen. Hal ini artinya nasabah juga dilindungi sebagaimana tujuan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diciptakan. Konteks pertanggungjawaban pelaku usaha atas gugatan nasabah dalam UUPK, diatur beberapa ketentuan seperti: Subjek hukum tindak pidana UUPK adalah pelaku usaha termasuk perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, imptir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Artinya, bank pemerintah maupun swasta, termasuk Bank Perkreditan termasuk dalam subjek yang dimaksudkan oleh UUPK; Atas nama kepentingan konsumen, dapat diajukannya gugatan atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha apabila merugikan kepentingan konsumen; Gugatan Kepentingan kelompok yang berhubungan dengan kerugian tingkat besar atau massal yang diakibatkan oleh pelaku usaha; Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan produk atau jasa dari Pelaku usaha tersebut.

Segala sesuatu yang diatur sedemikian oleh Peraturan Perundang-undangan dapat diselesaikan melalui jalur hukum. Namun beracara dalam hukum selalu mengedepankan adanya mediasi di awal sebagai tahapan penting dalam menentukan langkah awal serta langkah kedepan. Kebanyakan kasus pembobolan rekening bank, dilakukan oleh orang dalam bank itu sendiri. Sehingga hal ini berhubungan dengan ketidak hati-hatiannya sektor Bank dalam menjalankan fungsinya sebagai pelaku usaha. Lalu bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban pembobolan rekening bank dapat dibagi menjadi dua yaitu bentuk pertanggungjawaban dalam bentuk pidana dan dalam bentuk perdata.

Berdasarkan bentuk pidana, hal ini diatur dalam pada Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 atas perubahan Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992. Kategori tindak pidana seperti yang dikemukakan oleh N.H.T Siahaan dalam bukunya yang membahas Pencucian uang yaitu: 1. Menghimpun dana tanpa seizin usaha perbankan; 2. Kejahatan tentang rahasia perbankan; 3. Kejahatan menyangkut catatan pembukuan dan laporan bank; 4. Kejahatan penyalahgunaan jabatan; 5. Tindak pidana tidak melaksanakan langkah-langkah untuk pematuhan peraturan bank; 6. Penyalahgunaan kartu kredit; 7. Tindak pidana pihak terafiliasi.

Sehingga perlu terlebih dulu mengkaji jenis kasus pembobolan rekening bank baik sdalam segi motif, pelaku, serta pihak-pihak yang terlibat.

Lalu bentuk pertanggungjawaban yang kedua adalah penyelesaian melalui perdata. Pada dasarnya hubungan antara nasabah bank dengan pelaku usaha yaitu Bank itu sendiri memiliki keterkaitan sebagai pengguna jasa dan penyedia jasa. Hal ini dapat terjadi berdasarkan kesepakatan yang telah dilakukan kedua belah pihak. Berbicara mengenai hukum perdata perlulah untuk mengaji asas hukum perdata. Asas hukum perdata yang memiliki keterkaitan yang erat dengan perbankan, yaitu asas-asas hukum perikatan. Hukum Perikatan menjadi bagian dari operasional perbankan, yang disebabkan oleh suatu perjanjian. Hal ini merujuk pada Pasal 1320 KUHPerdata, perikatan atau perjanjian harus memenuhi empat syarat, yaitu: Kesepakatan; kecakapan; suatu hal tertentu yang diperjanjikan; dan sebab yang halal. Tentunya bank sebagai pelaku usaha yang melanggar keterikatan dalam suatu perjanjian dapat digugat oleh nasabah. Ini berkaitan dengan timbulnya kerugian atas produk dan jasa bank tersebut.

Menurut Marselina Sampul, kualifikasi gugatan sepantasnya adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Ini dapat dipahami dengan hubungan wanprestasi yang terdapat hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha. Munculnya suatu kerugian nasabah karena tidak terlaksananya prestasi oleh bank sebagai pelaku usaha serta kurangnya dalam melakukan manajemen resiko sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003.

## **2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank Dalam Kasus Pembobolan Rekening**

Sebagaimana diketahui, penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat terjadi baik di dalam maupun di luar pengadilan. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan berbagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cepat, murah dan mudah.

Model penyelesaian sengketa dimaksud dalam Undang-undang tersebut adalah model arbitrase, konsultasi, mediasi dan konsiliasi atau penilaian ahli, maka akan dijelaskan model penyelesaian sengketa tersebut sebagai berikut: 1. Litigasi yang merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan. Penyelesaian sengketa litigasi merupakan jenis penyelesaian sengketa yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan suatu sengketa di pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui proses pengadilan tentu saja memerlukan kepatuhan terhadap persyaratan dan

prosedur formal pengadilan, sehingga menambah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sengketa. Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan untuk melindungi hak-haknya. Hasil akhir penyelesaian sengketa litigasi adalah keputusan dimana salah satu pihak menang dan pihak lainnya kalah. Terdapat banyak kelemahan dalam proses ini, karena proses litigasi menempatkan para pihak pada posisi ekstrim karena harus mempertahankan niat mereka yang dapat mempengaruhi keputusan. Litigasi mengangkat semua masalah substantif dan prosedural yang menjadi kepentingan bersama dan mendorong para pihak untuk menyelidiki fakta-fakta dari kasus tersebut.

2. Non-Litigasi. “Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”. (Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999) Alternatif penyelesaian sengketa tersebut terdiri dari: Negosiasi. Negosiasi adalah salah satu strategi penyelesaian sengketa, dimana para pihak setuju untuk menyelesaikan persoalan mereka melalui proses musyawarah atau perundingan. Proses ini tidak melibatkan pihak ketiga, karena para pihak atau wakilnya berinisiatif sendiri menyelesaikan sengketa mereka. Para pihak terlibat secara langsung dalam dialog dan prosesnya. Mediasi. Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa di luar Pengadilan. Mediasi mengantarkan para pihak pada perwujudan mengingat penyelesaian sengketa melalui mediasi menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau pihak yang dikalahkan (*win-win solution*). Konsiliasi. Konsiliasi merupakan upaya penyelesaian sengketa dengan cara melibatkan pihak ketiga yang memiliki kewenangan untuk memaksa para pihak untuk mematuhi dan menjalankan hal yang diputuskan oleh pihak ketiga tersebut. Arbitrase. Arbitrase adalah salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di mana para pihak yang bersengketa mengangkat pihak ketiga (*arbiter*) untuk menyelesaikan sengketa mereka. Keberadaan pihak ketiga sebagai *arbiter* harus melalui persetujuan bersama dari para pihak yang bersengketa. Persetujuan bersama menjadi penting bagi *arbiter*, karena keberadaannya berkait erat dengan peran *arbiter* dalam memberikan keputusan akhir.

Mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dalam kasus pembobolan rekening di Indonesia melibatkan beberapa langkah yang dirancang untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah serta memastikan keadilan dalam proses penyelesaian. Proses ini dapat dibagi menjadi beberapa tahapan, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi.

Langkah pertama yang harus diambil oleh nasabah setelah mengalami pembobolan rekening adalah mengajukan pengaduan kepada bank. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Peraturan Bank Indonesia, setiap bank diwajibkan memiliki unit pengaduan nasabah yang bertugas menangani keluhan dan pengaduan dari nasabah. Nasabah dapat menghubungi bank melalui: Call Center. Nasabah dapat melaporkan kejadian secara langsung melalui nomor layanan pelanggan bank. Mengunjungi kantor cabang bank untuk menyampaikan keluhan secara langsung. Media Sosial atau Website. Beberapa bank juga menyediakan saluran pengaduan melalui platform digital. Setelah pengaduan diterima, bank memiliki waktu maksimal 20 hari kerja untuk menanggapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah. Mediasi Internal. Jika penyelesaian melalui pengaduan internal tidak memuaskan, nasabah dapat meminta mediasi. Mediasi adalah proses di mana pihak ketiga yang netral (*mediator*) membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan. Dalam konteks perbankan, mediasi sering difasilitasi oleh pihak bank itu sendiri atau lembaga terkait. Proses ini bertujuan untuk mencari solusi yang saling menguntungkan tanpa harus melibatkan proses hukum yang lebih formal.

Jika mediasi internal tidak berhasil, nasabah dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui LAPSPI. LAPSPI adalah lembaga yang dibentuk untuk menangani sengketa antara nasabah dan bank secara alternatif. Proses di LAPSPI mencakup: Pendaftaran Permohonan. Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis kepada LAPSPI. Proses Mediasi. LAPSPI akan memfasilitasi pertemuan antara nasabah dan bank untuk membahas sengketa tersebut. Kesepakatan. Jika kedua belah pihak mencapai kesepakatan, hasilnya dituangkan dalam bentuk akta perdamaian yang bersifat mengikat. Mediasi di LAPSPI biasanya dilakukan dalam waktu 30 hari kerja setelah pendaftaran permohonan.

Jika semua upaya penyelesaian di atas tidak berhasil, nasabah memiliki hak untuk membawa kasusnya ke pengadilan. Proses litigasi ini melibatkan beberapa langkah: Pengajuan Gugatan. Nasabah mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri dengan menyertakan bukti-bukti yang mendukung klaim kerugian akibat pembobolan rekening. Proses Persidangan. Dalam persidangan, kedua belah pihak (nasabah dan bank) akan menyampaikan argumen dan bukti mereka di hadapan hakim. Putusan Pengadilan. Hakim akan memutuskan kasus berdasarkan fakta-fakta yang terungkap selama persidangan. Putusan ini bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak.

Setelah putusan pengadilan dikeluarkan, baik nasabah maupun bank wajib mematuhi keputusan tersebut. Jika pihak bank tidak memenuhi putusan, nasabah dapat mengajukan permohonan eksekusi kepada pengadilan untuk memastikan bahwa hak-haknya dipenuhi. Mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dalam kasus pembobolan rekening di Indonesia mencakup berbagai jalur mulai dari pengaduan internal hingga litigasi di pengadilan. Setiap tahap memiliki prosedur dan waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Penting bagi nasabah untuk memahami hak-hak mereka serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi diri mereka dari kerugian akibat tindakan kriminal seperti pembobolan rekening. Dengan adanya mekanisme ini, diharapkan perlindungan hukum bagi nasabah dapat terjamin dan kepercayaan terhadap sistem perbankan dapat terus dipelihara.

## **KESIMPULAN**

Perlindungan hukum bagi nasabah dalam kasus pembobolan rekening bank di Indonesia merupakan hal yang sangat penting, terutama di tengah maraknya kejahatan siber yang menargetkan sektor perbankan. Meskipun Indonesia telah memiliki regulasi yang jelas mengenai perlindungan nasabah, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, praktik di lapangan masih menunjukkan adanya celah dalam penerapannya. Bank sebagai lembaga yang mengelola dana nasabah harus bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dana nasabah, baik melalui langkah preventif maupun penyelesaian sengketa yang cepat dan adil. Keamanan perbankan, baik dalam bentuk penyediaan sistem yang aman maupun edukasi kepada nasabah, menjadi kunci dalam melindungi hak-hak konsumen. Dalam kasus pembobolan rekening, meskipun ada mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dan litigasi, banyak nasabah yang merasa prosesnya masih cukup rumit dan memakan waktu. Oleh karena itu, meskipun peraturan perundang-undangan sudah ada, tantangan terbesar adalah implementasi yang efektif di lapangan, agar nasabah dapat segera mendapatkan ganti rugi dan melanjutkan kegiatan keuangan mereka dengan aman.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Artikel Jurnal**

- Bukit, A. N. (2019). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto). *Jurnal Ius Constituendum*.
- Kholid, M. (2014). PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN. *Adliya*.
- Sherly Nelsa Fitri, M. D. (2020). PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK DALAM HUKUM PERBANKAN. *Majalah Keadilan*.
- Sampul, M. "Tanggung Jawab Bank terhadap Hak yang Dirugikan dalam Pembobolan Rekening Nasabah Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan." *Lex Crimen*, vol. 5, no. 7, 2016, pp. 129
- Thomas, J. "Pertanggungjawaban Bank terhadap Hak Nasabah yang Dirugikan dalam Pembobolan Rekening Nasabah." *Lex et Societatis*, vol. 1, no. 1, 2013, pp. 129
- Utami, I. T., & Taufiq, M. "Analisis Yuridis Kasus Pembobolan Rekening pada Bank Mandiri." *Jurnal Ilmiah Living Law*, vol. 10, no. 1, 2018, pp. 58-77

**Buku Teks**

- Abbas, S. (2011). *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.
- Sembiring, J. J. (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Visimedia.