

Tanggung Jawab Bank terhadap Transaksi yang Tidak Diakui Nasabah dalam Perspektif Hukum Perbankan

(Analisis Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/PDT.G/2023/PN MJK)

Alifia Cahyanda Septiani^{1*}, Rani Apriani²

¹⁻² Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Email: alifiachnynda@gmail.com^{1*}, rani.apriani@fh.unsika.ac.id²

*Penulis Korespondensi: alifiachnynda@gmail.com

Abstract: *The development of digital banking services has made electronic transactions easier for customers, but it also creates risks, particularly transactions made without the customer's authorization. This study aims to examine the responsibility of banks for unauthorized electronic transactions, the evidentiary process in disputes between banks and customers, and the application of the prudential banking principle in preventing such transactions. This research uses a normative juridical method with a statutory and case approach, using legal materials from regulations, books, scholarly journals, and the Decision of the Mojokerto District Court Number 35/Pdt.G/2023/PN Mjk. The results show that a bank's responsibility depends on how the transaction occurred, the security of the system, the authentication procedures, and whether negligence occurred on the part of the bank or the customer. Customer protection also needs to be supported by the application of the prudential banking principle, stronger system security, data protection, and effective complaint mechanisms.*

Keywords: Bank Liability; Banking; Customers; Electronic Transactions; Prudential Banking Principle.

Abstrak: Perkembangan layanan perbankan digital memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi elektronik, tetapi juga menimbulkan risiko berupa transaksi yang dilakukan tanpa persetujuan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab bank terhadap transaksi elektronik yang tidak sah, pembuktian dalam sengketa antara bank dan nasabah, serta penerapan prinsip kehati-hatian dalam mencegah terjadinya transaksi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus, dengan menggunakan bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab bank perlu dilihat dari proses terjadinya transaksi, keamanan sistem, prosedur autentikasi, serta ada atau tidaknya kelalaian dari bank maupun nasabah. Perlindungan nasabah juga perlu didukung melalui penerapan prinsip kehati-hatian, penguatan keamanan sistem, perlindungan data, dan mekanisme pengaduan yang efektif.

Kata kunci: Nasabah; Perbankan; Prinsip Kehati-hatian; Tanggung Jawab Bank; Transaksi Elektronik.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan terhadap penyelenggaraan layanan perbankan di Indonesia. Digitalisasi perbankan ditandai dengan semakin luasnya penggunaan layanan perbankan elektronik, seperti internet banking dan mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang secara langsung ke kantor bank. Perkembangan tersebut memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam transaksi perbankan, tetapi pada saat yang sama juga menimbulkan persoalan hukum baru, khususnya ketika terjadi transaksi yang tidak diakui atau tidak dikehendaki oleh pemilik rekening. Dalam konteks tersebut, perkembangan layanan keuangan digital perlu diikuti dengan penguatan perlindungan konsumen agar pemanfaatan

teknologi perbankan tetap memberikan kepastian hukum bagi bank maupun nasabah (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2023).

Hubungan antara bank dan nasabah pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Bank sebagai penyelenggara jasa perbankan tidak hanya berkewajiban menyediakan layanan kepada nasabah, tetapi juga harus menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menegaskan bahwa perbankan Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Selanjutnya, Pasal 29 ayat (2) mengharuskan bank memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan mengenai kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berkaitan dengan kegiatan usaha bank (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, 1998). Prinsip kehati-hatian tersebut memiliki arti penting dalam penyelenggaraan perbankan digital karena bank bertanggung jawab menyediakan dan mengelola sistem yang digunakan untuk menerima, memproses, mengotorisasi, dan mencatat instruksi transaksi nasabah.

Pada sisi lain, penggunaan layanan perbankan elektronik juga menempatkan nasabah pada kewajiban untuk menjaga keamanan sarana autentikasi yang digunakan dalam bertransaksi, seperti username, kata sandi, PIN, kode akses, kode one-time password (OTP), serta perangkat yang terhubung dengan rekening. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan mengenai pembagian tanggung jawab apabila suatu transaksi telah tercatat dalam sistem bank, tetapi nasabah menyatakan bahwa transaksi tersebut tidak pernah dilakukan atau tidak pernah diberikan persetujuan. Dalam keadaan demikian, keberadaan catatan transaksi dalam sistem elektronik belum dengan sendirinya menjawab persoalan mengenai pihak yang memberikan perintah transaksi dan apakah proses autentikasi yang dilakukan benar-benar dapat memastikan keabsahan instruksi tersebut. Persoalan tersebut menjadi semakin kompleks ketika transaksi dilakukan melalui sistem elektronik yang melibatkan berbagai lapisan autentikasi dan teknologi keamanan (Syaiquddin & Prananingtyas, 2019).

Aspek pembuktian menjadi bagian penting dalam penyelesaian sengketa transaksi perbankan elektronik. Transaksi digital menghasilkan berbagai bentuk informasi yang dapat digunakan sebagai bukti, antara lain dokumen elektronik, informasi elektronik, catatan aktivitas sistem, data autentikasi, rekaman transaksi, dan hasil cetaknya. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa informasi elektronik, dokumen

elektronik, dan hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Dengan demikian, data elektronik yang dihasilkan dalam suatu transaksi perbankan dapat memiliki kedudukan sebagai alat bukti dalam proses penyelesaian sengketa (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, 2024). Meskipun demikian, kekuatan pembuktian data elektronik tetap perlu dikaitkan dengan proses pembentukan, keandalan, integritas, dan autentikasi data tersebut. Oleh karena itu, keberadaan catatan elektronik mengenai suatu transaksi tidak serta-merta menyelesaikan persoalan mengenai siapa yang secara faktual memberikan instruksi transaksi tersebut (Indriani & Emirzon, 2020).

Permasalahan mengenai transaksi elektronik juga berkaitan erat dengan kewajiban bank dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menempatkan pelindungan konsumen sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan kegiatan jasa keuangan. Prinsip pelindungan tersebut antara lain mencakup perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, perlindungan data dan privasi konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara efektif dan efisien (OJK, 2023). Dengan demikian, tanggung jawab bank dalam transaksi elektronik tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan transaksi sesuai dengan sistem yang tersedia, tetapi juga mencakup kewajiban untuk menyediakan sistem yang aman serta mekanisme yang memadai dalam menangani transaksi yang dipermasalahkan oleh nasabah.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa persoalan tanggung jawab bank dalam transaksi elektronik dapat muncul dalam berbagai bentuk, termasuk kesalahan sistem, pembobolan rekening, malware, card skimming, dan bentuk kecurangan transaksi elektronik lainnya. Ghifari dan Surahmad (2024), misalnya, membahas perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem bank dalam layanan mobile banking. Nugraha et al. (2016) mengkaji perlindungan hukum terhadap nasabah dalam pembobolan internet banking melalui metode malware, sedangkan Yuliana et al. (2024) membahas pertanggungjawaban bank atas kecurangan dan kesalahan transaksi elektronik yang menimbulkan kerugian bagi nasabah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persoalan perlindungan nasabah dalam transaksi elektronik tidak dapat dilepaskan dari kewajiban bank untuk menerapkan sistem keamanan dan prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan layanan perbankan.

Persoalan tersebut dapat dilihat secara konkret dalam Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk. Perkara tersebut berkaitan dengan sengketa antara nasabah dan bank mengenai dua transaksi debit yang terjadi pada 2 Januari 2023, masing-

masing sebesar Rp99.002.900,00 dan Rp1.750.000,00. Nasabah mempersoalkan transaksi tersebut karena menyatakan tidak pernah melakukan atau memberikan persetujuan atas transaksi yang bersangkutan. Di sisi lain, pihak bank mendasarkan keterangannya pada data dan catatan elektronik yang menunjukkan bahwa transaksi dilakukan melalui fasilitas perbankan elektronik dengan mekanisme autentikasi yang menggunakan kredensial nasabah, termasuk username, kata sandi, dan kode OTP yang dikirimkan ke nomor telepon terdaftar (Pengadilan Negeri Mojokerto, 2023).

Putusan tersebut menarik untuk dikaji karena memperlihatkan adanya persoalan hukum mengenai hubungan antara keberhasilan proses autentikasi elektronik dengan pembuktian bahwa transaksi benar-benar dilakukan oleh nasabah. Dalam konteks transaksi elektronik, autentikasi sistem pada dasarnya menunjukkan bahwa kredensial tertentu telah digunakan untuk mengakses dan menjalankan transaksi, tetapi persoalan hukumnya dapat berkembang pada pertanyaan apakah penggunaan kredensial tersebut secara otomatis dapat membuktikan kehendak dan persetujuan pemilik rekening. Persoalan tersebut sekaligus berkaitan dengan sejauh mana bank telah memenuhi kewajibannya dalam menerapkan prinsip kehati-hatian, menjaga keamanan sistem, serta memberikan perlindungan kepada nasabah ketika terjadi transaksi yang tidak diakui.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk mengkaji secara lebih khusus mengenai tanggung jawab hukum bank dalam transaksi perbankan elektronik yang tidak diakui oleh nasabah. Kajian tidak hanya diarahkan pada keberadaan bukti elektronik dalam sistem bank, tetapi juga pada hubungan antara proses autentikasi, keandalan sistem elektronik, prinsip kehati-hatian, dan kewajiban bank dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah. Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk menjadi objek penting untuk menganalisis bagaimana pengadilan menilai bukti transaksi elektronik serta menentukan tanggung jawab para pihak dalam sengketa transaksi perbankan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum bank terhadap transaksi elektronik yang tidak diakui oleh nasabah serta menganalisis kekuatan bukti elektronik dalam penyelesaian sengketa perbankan berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk. Penelitian ini juga menganalisis penerapan prinsip kehati-hatian dan bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan elektronik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai batas tanggung jawab bank dan nasabah dalam transaksi elektronik serta memperjelas kedudukan bukti autentikasi elektronik dalam penyelesaian sengketa perbankan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif atau yuridis normatif, yaitu pendekatan penelitian yang mengkaji hukum sebagai aturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat. Penelitian ini mengkaji berbagai aturan hukum, ide-ide dalam hukum, pendapat para ahli, serta keputusan pengadilan yang berkaitan dengan kewajiban bank dalam menghadapi transaksi yang tidak dikenal oleh nasabah. Pemilihan metode yuridis normatif dilakukan karena objek penelitian berupa peraturan hukum yang mengatur kewajiban bank, prinsip kehati-hatian, perlindungan nasabah, dan pembuktian transaksi elektronik dalam kasus sengketa perbankan.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan beberapa metode untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap. Pertama, pendekatan perundang-undangan atau disebut juga pendekatan statistik, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mempelajari ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perbankan, transaksi elektronik, perlindungan konsumen, dan perlindungan data. Peraturan yang dianalisis meliputi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual, yaitu pendekatan yang digunakan untuk memahami berbagai konsep hukum yang terkait dengan masalah yang diteliti. Konsep yang dibahas mencakup tanggung jawab hukum bank, hubungan hukum antara bank dengan nasabah, prinsip kehati-hatiannya, perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah, transaksi secara elektronik, serta cara membuktikan perkara dalam bidang perbankan. Cara ini digunakan agar bisa mengerti dasar-dasar konsepnya dalam mengevaluasi apakah tindakan dan tanggung jawab bank terhadap transaksi yang belum diakui oleh nasabah sudah sesuai dengan prinsip dan peraturan hukum yang berlaku.

Ketiga, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kasus dengan menganalisis putusan pengadilan negeri Mojokerto nomor 35/pdt.g/2023/pn mjk sebagai bahan utama penelitian. Pendekatan kasus dilakukan dengan meninjau fakta hukum, argumen dari kedua belah pihak, bukti-bukti yang diajukan, pertimbangan hukum yang diberikan oleh majelis hakim, serta putusan yang dihasilkan. Putusan itu digunakan untuk melihat cara hukum

diterapkan dalam permasalahan transaksi perbankan yang disengketakan oleh nasabah serta bagaimana tanggung jawab bank dinilai dalam perkara tersebut.

Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat, yang mencakup peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan objek penelitian tersebut. Bahan hukum utama yang digunakan mencakup Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan kedua terhadap Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, serta Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk.

Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder digunakan untuk memberikan penjelasan, analisis, serta pemahaman yang lebih mendalam terhadap bahan hukum primer yang menjadi dasar utama dalam penelitian. Bahan hukum sekunder membantu peneliti memahami ketentuan peraturan perundang-undangan dan penerapannya dalam permasalahan hukum yang diteliti. Melalui bahan hukum sekunder, ketentuan hukum tidak hanya dipahami berdasarkan bunyi pasalnya, tetapi juga dapat dianalisis berdasarkan pendapat ahli, hasil penelitian, serta perkembangan pemikiran hukum yang berkaitan dengan objek penelitian.

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi buku-buku hukum, artikel ilmiah, jurnal hukum nasional dan internasional, pendapat para ahli hukum, hasil penelitian terdahulu, serta berbagai literatur akademik yang relevan. Literatur tersebut dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan permasalahan penelitian, khususnya mengenai hukum perbankan, hubungan hukum antara bank dan nasabah, perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, transaksi elektronik, prinsip kehati-hatian, tanggung jawab bank, serta pembuktian dengan menggunakan data dan dokumen elektronik.

Buku-buku hukum digunakan untuk memperoleh landasan konseptual mengenai prinsip dan teori yang berkaitan dengan hubungan hukum antara bank dan nasabah serta

tanggung jawab hukum para pihak. Sementara itu, jurnal dan artikel ilmiah digunakan untuk memperoleh hasil kajian dan perkembangan penelitian mengenai permasalahan transaksi perbankan elektronik, perlindungan nasabah, keamanan sistem perbankan, serta penggunaan bukti elektronik dalam penyelesaian sengketa. Hasil penelitian terdahulu juga digunakan sebagai bahan pembandingan untuk melihat perkembangan kajian yang telah dilakukan dan menemukan aspek yang masih dapat dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini.

Selain itu, pendapat para ahli hukum digunakan untuk memperkuat analisis terhadap konsep-konsep yang berkaitan dengan tanggung jawab bank, prinsip kehati-hatian, perlindungan konsumen, dan pembuktian elektronik. Bahan hukum sekunder tersebut kemudian dianalisis dan dikaitkan dengan bahan hukum primer, khususnya peraturan perundang-undangan yang mengatur kegiatan perbankan, perlindungan konsumen, transaksi elektronik, serta ketentuan hukum lain yang relevan dengan perkara yang diteliti.

Dengan demikian, penggunaan bahan hukum sekunder dalam penelitian ini berfungsi untuk memberikan landasan teoritis dan konseptual dalam menganalisis permasalahan hukum. Bahan hukum sekunder juga digunakan untuk membantu menginterpretasikan ketentuan hukum yang relevan serta menghubungkannya dengan fakta dan pertimbangan hukum dalam Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk. Melalui penggunaan bahan hukum sekunder yang relevan, analisis penelitian diharapkan dapat dilakukan secara sistematis, argumentatif, dan didukung oleh pandangan akademik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier digunakan sebagai bahan penunjang dalam penelitian untuk membantu memberikan pemahaman terhadap istilah, pengertian, dan konsep hukum yang digunakan dalam pembahasan. Bahan hukum tersier tidak digunakan sebagai dasar utama dalam menganalisis permasalahan hukum, tetapi berfungsi untuk memperjelas dan melengkapi pemahaman terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian. Penggunaan bahan hukum tersier menjadi penting ketika terdapat istilah atau konsep tertentu yang memerlukan penjelasan lebih lanjut agar tidak terjadi perbedaan dalam memahami suatu ketentuan hukum.

Bahan hukum tersier dalam penelitian ini meliputi kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia hukum, serta sumber referensi lain yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Kamus hukum digunakan untuk memahami pengertian istilah-istilah yang memiliki makna khusus dalam bidang hukum, sedangkan KBBI digunakan untuk memperjelas pengertian umum dari istilah yang digunakan dalam penelitian. Ensiklopedia

hukum dan sumber referensi lainnya dapat digunakan untuk memperoleh penjelasan tambahan mengenai konsep atau istilah yang berkaitan dengan tanggung jawab bank, transaksi elektronik, nasabah, pembuktian, dan perlindungan hukum.

Penggunaan bahan hukum tersier tersebut dilakukan secara selektif sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informasi yang diperoleh dari bahan hukum tersier kemudian digunakan untuk membantu memahami dan menjelaskan bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yang menjadi dasar utama penelitian. Dengan demikian, bahan hukum tersier berfungsi sebagai pelengkap yang membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih sistematis terhadap istilah dan konsep yang digunakan dalam menganalisis tanggung jawab bank terhadap transaksi yang tidak diakui nasabah berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk.

Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara mencari dan membaca referensi dari perpustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari, mengumpulkan, dan mempelajari berbagai berkas hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Bahan hukum primer didapatkan dari peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, sedangkan bahan hukum sekunder didapatkan dari buku, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian sebelumnya. Berikutnya, seluruh peraturan hukum tersebut dibagi sesuai dengan tingkat kesesuaiannya terhadap isu-isu terkait tanggung jawab bank, transaksi yang tidak diakui oleh nasabah, bukti elektronik, serta penerapan prinsip kehati-hatian.

Teknik Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif menggunakan metode preskriptif. Analisis dilakukan dengan menghubungkan ketentuan hukum yang berlaku dengan konsep hukum dan fakta hukum yang terdapat dalam Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto dengan nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk. Analisis ini bertujuan untuk memahami tanggung jawab bank terhadap transaksi yang tidak disetujui oleh nasabah, peran bukti elektronik dalam membuktikan sahnya transaksi tersebut, serta cara menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah.

Dalam melakukan analisis, penelitian ini tidak hanya menjelaskan isi peraturan dan pertimbangan yang digunakan hakim, tetapi juga memberikan penjelasan hukum mengenai kesejajaran antara fakta yang terjadi, bukti yang disajikan, pertimbangan hakim, serta ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis mengenai batas tanggung jawab antara bank dan nasabah dalam melakukan transaksi

perbankan elektronik, serta memberikan panduan mengenai cara menerapkan prinsip kehati-hati dan perlindungan nasabah ketika menghadapi sengketa transaksi yang tidak diakui.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Bank terhadap Transaksi yang Tidak Diakui Nasabah Berdasarkan Hukum Perbankan Indonesia

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam menunjang kegiatan perekonomian masyarakat melalui kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran kembali dana tersebut dalam berbagai bentuk kegiatan usaha. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank menyediakan berbagai layanan, seperti penyimpanan dana, transfer, pembayaran, serta transaksi perbankan lainnya yang dapat dilakukan secara langsung maupun melalui sistem elektronik. Perkembangan teknologi dalam sektor perbankan juga semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi pada saat yang sama menimbulkan kebutuhan yang lebih besar terhadap keamanan dan perlindungan dana nasabah.

Hubungan hukum antara bank dan nasabah pada dasarnya menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Nasabah memiliki hak untuk memperoleh pelayanan perbankan yang aman, informasi yang benar, serta perlindungan terhadap dana yang disimpan dan transaksi yang dilakukannya. Sementara itu, bank memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, menerapkan prinsip kehati-hatian, serta menjaga keamanan dana dan informasi nasabah. Oleh karena itu, tanggung jawab bank tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan perbankan, tetapi juga mencakup upaya untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui sistem perbankan berlangsung secara aman dan sesuai dengan kewenangan nasabah.

Perlindungan terhadap keamanan transaksi menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan elektronik. Transaksi melalui mobile banking, internet banking, kartu elektronik, dan layanan digital lainnya memungkinkan nasabah melakukan aktivitas perbankan dengan lebih cepat dan mudah. Namun, penggunaan teknologi tersebut juga dapat menimbulkan permasalahan ketika terdapat transaksi yang tidak dilakukan atau tidak diakui oleh nasabah. Dalam kondisi demikian, muncul persoalan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab atas transaksi tersebut, khususnya apabila nasabah menyatakan tidak pernah memberikan persetujuan terhadap transaksi yang tercatat dalam rekeningnya.

Permasalahan tersebut menjadi lebih kompleks karena terdapat ketidakseimbangan akses informasi antara bank dan nasabah. Bank pada umumnya memiliki penguasaan terhadap sistem internal, data transaksi, catatan elektronik, mekanisme autentikasi, serta prosedur

keamanan yang digunakan dalam setiap transaksi. Sebaliknya, nasabah tidak memiliki akses yang sama terhadap informasi mengenai bagaimana suatu transaksi diproses dan dicatat dalam sistem perbankan. Kondisi tersebut menyebabkan pembuktian dalam sengketa transaksi yang tidak diakui nasabah menjadi persoalan penting, terutama untuk menentukan apakah transaksi benar dilakukan oleh nasabah, terjadi karena kelalaian nasabah, atau terdapat kelemahan dalam sistem keamanan bank.

Dalam sengketa transaksi yang tidak diakui, tanggung jawab bank tidak dapat ditentukan hanya berdasarkan adanya pencatatan transaksi dalam sistem perbankan. Diperlukan pemeriksaan terhadap berbagai aspek, antara lain mekanisme autentikasi transaksi.

Kewajiban tersebut berkaitan erat dengan prinsip kehati-hatian dalam industri perbankan. Prinsip hati-hati adalah salah satu prinsip penting dalam beroperasi perbankan karena bank bertanggung jawab mengelola uang rakyat dan menghadapi risiko yang bisa berdampak pada kepentingan nasabah. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang sudah diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, menyatakan bahwa bank-bank Indonesia dalam beroperasi didasarkan pada prinsip demokrasi ekonomi dan menerapkan prinsip kehati-hati. Selanjutnya, Pasal 29 ayat (2) memperkuat kewajiban bank untuk menjaga tingkat kesehatan bank sesuai dengan aturan yang berlaku dan melakukan kegiatan usaha dengan prinsip kehati-hatian.

Prinsip kehati-hatian semakin memiliki peran penting seiring dengan berkembangnya layanan perbankan elektronik. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola pelayanan perbankan yang sebelumnya banyak dilakukan secara langsung di kantor bank menjadi layanan yang dapat diakses melalui perangkat elektronik. Melalui mobile banking, internet banking, dan berbagai layanan perbankan digital lainnya, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran, pengecekan saldo, serta berbagai transaksi lainnya tanpa harus datang secara langsung ke kantor bank. Kondisi tersebut memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari.

Namun, kemudahan dalam penggunaan layanan perbankan elektronik juga diikuti dengan munculnya berbagai risiko keamanan. Risiko tersebut dapat berupa penyalahgunaan data pribadi, pencurian informasi atau kredensial nasabah, penipuan dengan menggunakan rekayasa sosial, serangan perangkat lunak berbahaya (malware), serta pengambilalihan akun (account takeover). Berbagai bentuk gangguan tersebut dapat menyebabkan pihak yang tidak berwenang memperoleh akses terhadap rekening atau layanan perbankan milik nasabah dan melakukan transaksi tanpa persetujuan pemilik rekening. Oleh karena itu, semakin luas

penggunaan layanan perbankan elektronik harus diikuti dengan peningkatan sistem keamanan yang mampu melindungi nasabah dari berbagai bentuk penyalahgunaan transaksi.

Dalam kondisi tersebut, penerapan prinsip kehati-hatian tidak hanya berkaitan dengan kemampuan bank dalam mengelola kegiatan usaha dan risiko keuangan, tetapi juga mencakup kewajiban untuk memperhatikan keamanan sistem dan transaksi nasabah. Bank perlu memastikan bahwa mekanisme autentikasi, verifikasi, pemantauan transaksi, perlindungan data, serta sistem pengamanan lainnya dapat berfungsi secara memadai. Upaya tersebut penting untuk mencegah terjadinya transaksi yang dilakukan tanpa persetujuan nasabah sekaligus memberikan perlindungan apabila terjadi dugaan penyalahgunaan rekening.

Permasalahan menjadi lebih kompleks ketika nasabah menemukan adanya transaksi yang tidak pernah dilakukan atau tidak diakuinya. Dalam keadaan demikian, perlu ditelusuri bagaimana transaksi tersebut dapat terjadi, apakah terdapat kelemahan dalam sistem keamanan bank, apakah terdapat kelalaian dari pihak nasabah, atau apakah transaksi dilakukan oleh pihak ketiga melalui penyalahgunaan informasi dan akses perbankan. Penentuan tanggung jawab tersebut membutuhkan pemeriksaan terhadap mekanisme transaksi dan bukti elektronik yang tersedia. Dengan demikian, penerapan prinsip kehati-hatian menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan sejauh mana bank telah memenuhi kewajibannya dalam memberikan keamanan dan perlindungan terhadap transaksi nasabah.

Penelitian sebelumnya mengenai transaksi perbankan atau penggunaan layanan perbankan elektronik dapat menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah, sehingga perlindungan hukum perlu didukung oleh sistem keamanan operasional bank. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa perlindungan bagi nasabah dapat dilakukan dengan menerapkan aturan-aturan berdasarkan hukum dan sistem keamanan yang diterapkan oleh bank.

Masalah terjadi ketika suatu transaksi tercatat di sistem bank, namun nasabah mengatakan bahwa ia tidak pernah melakukan transaksi tersebut. Dalam situasi seperti itu, adanya catatan transaksi tidak secara otomatis mengakhiri pertanyaan tentang siapa yang melakukan transaksi tersebut. Bank harus mampu menjelaskan cara transaksi berlangsung, jenis sistem pengamanan yang digunakan, serta cara sistem bekerja saat transaksi sedang terjadi. Sebaliknya, nasabah juga wajib menjaga instrumen keamanan yang dimilikinya, seperti PIN, kata sandi, user ID, kode autentikasi, serta perangkat yang digunakan untuk mengakses layanan perbankan.

Penelitian tentang tanggung jawab bank terhadap kecurangan dan kesalahan dalam transaksi elektronik menunjukkan bahwa kerugian yang dialami nasabah bisa terjadi karena

berbagai hal, seperti penggunaan informasi nasabah secara tidak benar atau kesalahan dalam proses transaksi. Kurangnya menunjukkan bahwa tanggung jawab bank harus ditentukan dengan melihat penyebab terjadinya transaksi serta ada atau tidaknya kesalahan atau kelalaian dari masing-masing pihak.

Dengan demikian, tanggung jawab bank terhadap transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tidak dapat dipahami secara mutlak bahwa setiap transaksi yang dipersengketakan secara otomatis menjadi tanggung jawab bank. Sebaliknya, bank juga tidak dapat serta-merta membebaskan diri dari tanggung jawab hanya dengan menunjukkan bahwa transaksi tersebut telah tercatat dalam sistem perbankan. Pencatatan transaksi dalam sistem merupakan salah satu bagian dari rangkaian proses transaksi, tetapi belum dengan sendirinya membuktikan bahwa transaksi tersebut benar-benar dilakukan atau disetujui oleh nasabah yang bersangkutan. Oleh karena itu, diperlukan pemeriksaan yang lebih menyeluruh terhadap proses dan keadaan yang melatarbelakangi terjadinya transaksi tersebut.

Penentuan pihak yang bertanggung jawab perlu mempertimbangkan berbagai aspek, mulai dari mekanisme transaksi yang digunakan, sistem keamanan yang diterapkan oleh bank, proses autentikasi dan verifikasi identitas nasabah, hingga mekanisme pencatatan dan pemantauan transaksi. Selain itu, perlu diperhatikan pula apakah bank telah menjalankan kewajibannya dalam menjaga keamanan sistem dan melindungi dana nasabah, serta apakah nasabah telah memenuhi kewajibannya untuk menjaga kerahasiaan data, kode akses, kata sandi, PIN, atau instrumen keamanan lainnya. Pemeriksaan terhadap aspek tersebut diperlukan untuk mengetahui sumber permasalahan dan menentukan ada atau tidaknya kelalaian dari masing-masing pihak.

Dalam sengketa transaksi yang tidak diakui, aspek pembuktian juga memiliki kedudukan yang penting. Bank sebagai pihak yang mengelola sistem transaksi pada umumnya memiliki data dan informasi yang berkaitan dengan proses terjadinya transaksi, seperti catatan elektronik, waktu transaksi, metode autentikasi, perangkat yang digunakan, serta informasi pendukung lainnya. Sementara itu, nasabah pada umumnya hanya mengetahui bahwa terdapat transaksi pada rekeningnya yang tidak pernah dilakukan atau tidak pernah disetujui. Perbedaan penguasaan informasi tersebut menyebabkan proses pembuktian perlu dilakukan secara objektif dengan menilai seluruh bukti yang tersedia, bukan hanya berdasarkan keberadaan catatan transaksi dalam sistem bank.

Oleh karena itu, penyelesaian sengketa mengenai transaksi yang tidak diakui nasabah harus dilakukan dengan melihat hubungan antara kewajiban bank, kewajiban nasabah, keamanan sistem perbankan, serta fakta konkret mengenai terjadinya transaksi. Apabila

terdapat kelemahan sistem atau kelalaian dalam penerapan prosedur keamanan yang berada dalam lingkup tanggung jawab bank, kondisi tersebut dapat menjadi dasar untuk menilai tanggung jawab bank. Sebaliknya, apabila berdasarkan pemeriksaan ditemukan bahwa transaksi terjadi karena kelalaian atau tindakan nasabah sendiri, keadaan tersebut juga perlu dipertimbangkan dalam menentukan tanggung jawab para pihak. Dengan pendekatan tersebut, penentuan tanggung jawab dapat dilakukan berdasarkan fakta dan bukti yang ada sehingga tidak semata-mata didasarkan pada klaim salah satu pihak.

Perlindungan terhadap nasabah semakin diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan tersebut menjadi salah satu landasan penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menggunakan produk dan layanan jasa keuangan, termasuk layanan perbankan. Pengaturan tersebut mencakup berbagai aspek perlindungan konsumen, antara lain hak dan kewajiban konsumen, kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dalam menjalankan kegiatan usahanya, perlindungan dan kerahasiaan data konsumen, keamanan sistem informasi, pemberian informasi dan edukasi, penanganan pengaduan, serta mekanisme penyelesaian sengketa.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen tersebut menjadi semakin relevan dalam perkembangan layanan perbankan yang semakin terdigitalisasi. Pemanfaatan teknologi memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan mudah, tetapi pada saat yang sama meningkatkan potensi munculnya risiko yang dapat merugikan nasabah. Risiko tersebut dapat berkaitan dengan penyalahgunaan data dan informasi pribadi, gangguan keamanan sistem, akses oleh pihak yang tidak berwenang, maupun transaksi yang dilakukan tanpa persetujuan pemilik rekening. Oleh karena itu, pelaku usaha jasa keuangan, termasuk bank, dituntut untuk memperhatikan aspek keamanan dan perlindungan konsumen dalam setiap penyelenggaraan produk dan layanan jasa keuangan.

Dalam konteks transaksi perbankan yang tidak diakui nasabah, ketentuan mengenai perlindungan konsumen menjadi penting karena memberikan dasar bagi nasabah untuk memperoleh perlindungan ketika mengalami kerugian akibat penggunaan produk atau layanan jasa keuangan. Bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan memperhatikan prinsip perlindungan konsumen serta menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat digunakan oleh nasabah ketika terjadi permasalahan. Dengan adanya mekanisme tersebut, nasabah memiliki sarana untuk menyampaikan keberatan dan meminta penjelasan mengenai transaksi yang dipermasalahkan sebelum sengketa diselesaikan melalui mekanisme yang lebih lanjut.

Selain memberikan perlindungan terhadap konsumen, POJK Nomor 22 Tahun 2023 juga menempatkan keamanan data dan sistem informasi sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan layanan jasa keuangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan nasabah tidak hanya diberikan setelah kerugian terjadi, tetapi juga melalui kewajiban pelaku usaha jasa keuangan untuk melakukan upaya pencegahan terhadap berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen. Dalam layanan perbankan elektronik, aspek tersebut menjadi penting karena keamanan transaksi sangat bergantung pada keandalan sistem, mekanisme autentikasi, pengelolaan data, serta prosedur pengamanan yang diterapkan oleh bank.

Dengan demikian, keberadaan POJK Nomor 22 Tahun 2023 memperkuat kedudukan perlindungan nasabah dalam hubungan hukum antara bank dan nasabah. Ketentuan tersebut dapat menjadi salah satu dasar untuk menilai bagaimana bank melaksanakan kewajibannya ketika menghadapi pengaduan atau sengketa mengenai transaksi yang tidak diakui oleh nasabah. Namun, penentuan tanggung jawab bank tetap harus dilakukan berdasarkan fakta dan bukti mengenai proses terjadinya transaksi, penerapan sistem keamanan, tindakan masing-masing pihak, serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh bank dan nasabah. Hal tersebut menjadi penting agar perlindungan terhadap nasabah tetap berjalan tanpa mengabaikan prinsip keadilan dalam menentukan pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya suatu transaksi.

Berdasarkan uraian tersebut, tanggung jawab bank terhadap transaksi yang tidak diakui nasabah harus dipertimbangkan secara proporsional. Bank dan nasabah masing-masing bertanggung jawab untuk melindungi sistem dan dana nasabah. Selanjutnya, fakta mengenai pihak yang melakukan kesalahan atau kelalaian dan seberapa baik kewajiban masing-masing pihak telah dipenuhi menentukan tanggung jawab hukum.

Pembuktian Keabsahan Transaksi Perbankan dalam Sengketa antara Bank dan Nasabah

Catatan transaksi, waktu terjadinya transaksi, rekening tujuan, data autentikasi, serta berbagai informasi lainnya yang tersimpan dalam sistem elektronik merupakan bagian dari data digital yang dihasilkan dalam proses transaksi perbankan elektronik. Data tersebut dapat memberikan informasi mengenai rangkaian proses transaksi, mulai dari waktu transaksi dilakukan, jenis transaksi, rekening yang terlibat, hingga metode autentikasi yang digunakan. Keberadaan data tersebut menjadi penting karena transaksi elektronik pada dasarnya meninggalkan jejak digital yang dapat digunakan untuk menelusuri proses terjadinya suatu transaksi.

Dalam sengketa antara bank dan nasabah, data elektronik tersebut dapat digunakan sebagai salah satu bahan untuk membuktikan dan menjelaskan bagaimana suatu transaksi

berlangsung. Misalnya, catatan mengenai waktu transaksi dapat menunjukkan kapan transaksi dilakukan, sedangkan informasi mengenai rekening tujuan dapat memberikan gambaran mengenai pihak yang menerima dana. Data autentikasi juga dapat digunakan untuk mengetahui mekanisme verifikasi yang digunakan pada saat transaksi, seperti penggunaan PIN, kode OTP, kata sandi, atau metode autentikasi lainnya. Dengan demikian, berbagai data tersebut dapat membantu memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai peristiwa transaksi yang dipersengketakan.

Namun, keberadaan catatan elektronik tidak serta-merta menunjukkan bahwa transaksi tersebut dilakukan oleh nasabah atau telah memperoleh persetujuan dari nasabah. Data elektronik perlu dinilai berdasarkan konteks dan proses yang melatarbelakangi terbentuknya data tersebut. Dalam hal transaksi tidak diakui oleh nasabah, perlu diperiksa apakah mekanisme autentikasi berjalan sebagaimana mestinya, apakah terdapat akses dari perangkat atau lokasi yang tidak biasa, serta apakah terdapat indikasi bahwa data atau sarana autentikasi nasabah telah digunakan oleh pihak lain. Oleh karena itu, data transaksi perlu dikaitkan dengan bukti dan fakta lainnya agar dapat diketahui secara lebih objektif mengenai proses terjadinya transaksi.

Selain itu, keandalan data elektronik juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam proses pembuktian. Data yang digunakan dalam suatu sengketa harus dapat dipertanggungjawabkan mengenai sumber, proses penyimpanan, serta keutuhannya. Hal tersebut penting karena bank memiliki penguasaan terhadap sistem yang menghasilkan dan menyimpan data transaksi, sementara nasabah pada umumnya tidak memiliki akses langsung terhadap sistem internal tersebut. Dengan demikian, dalam menilai data elektronik sebagai bukti, perlu diperhatikan tidak hanya isi data, tetapi juga bagaimana data tersebut diperoleh, disimpan, dan dapat digunakan untuk menjelaskan peristiwa transaksi.

Oleh karena itu, catatan transaksi dan data elektronik lainnya memiliki kedudukan penting dalam penyelesaian sengketa perbankan, tetapi penilaiannya harus dilakukan secara menyeluruh. Data elektronik sebaiknya tidak berdiri sendiri, melainkan dipertimbangkan bersama dengan keterangan para pihak, dokumen terkait, bukti komunikasi, mekanisme autentikasi, serta keadaan yang terjadi sebelum dan setelah transaksi. Pendekatan tersebut diperlukan agar data elektronik dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai terjadinya transaksi sekaligus membantu menentukan tanggung jawab masing-masing pihak dalam sengketa antara bank dan nasabah.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, informasi

elektronik, dokumen elektronik, dan hasil cetaknya diakui sebagai alat bukti hukum yang sah. Ketentuan tersebut memberikan dasar hukum bagi penggunaan informasi dan dokumen yang dihasilkan melalui sistem elektronik dalam proses pembuktian. Dengan adanya pengakuan tersebut, data yang terbentuk dalam suatu transaksi elektronik tidak hanya memiliki fungsi sebagai catatan administratif, tetapi juga dapat digunakan sebagai alat bukti dalam penyelesaian suatu perkara hukum sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dalam konteks perbankan elektronik, ketentuan tersebut memiliki arti penting karena berbagai aktivitas transaksi dilakukan melalui sistem elektronik dan menghasilkan data digital. Catatan transaksi, waktu transaksi, rekening tujuan, riwayat aktivitas, data autentikasi, serta informasi lain yang tersimpan dalam sistem perbankan dapat menjadi bagian dari informasi atau dokumen elektronik yang digunakan untuk menjelaskan terjadinya suatu transaksi. Data tersebut dapat membantu pengadilan dalam menilai rangkaian peristiwa dan menentukan fakta yang berkaitan dengan transaksi yang dipersengketakan antara bank dan nasabah.

Namun, pengakuan terhadap informasi dan dokumen elektronik sebagai alat bukti tidak berarti bahwa setiap data elektronik secara otomatis membuktikan kebenaran seluruh peristiwa yang dipersengketakan. Data tersebut tetap perlu dinilai berdasarkan keandalan dan keterkaitannya dengan perkara. Dalam sengketa transaksi yang tidak diakui nasabah, misalnya, keberadaan catatan bahwa suatu transaksi tercatat dalam sistem bank perlu dikaitkan dengan informasi mengenai proses autentikasi, perangkat atau sarana yang digunakan, waktu transaksi, serta mekanisme keamanan yang diterapkan oleh bank. Hal tersebut diperlukan untuk mengetahui apakah data yang tercatat benar-benar dapat menunjukkan bahwa transaksi dilakukan oleh nasabah atau memperoleh persetujuannya.

Selain itu, penggunaan bukti elektronik dalam perkara perbankan perlu memperhatikan keutuhan dan keandalan informasi yang disimpan dalam sistem elektronik. Data yang diajukan sebagai bukti harus dapat memberikan gambaran yang dapat dipertanggungjawabkan mengenai proses terjadinya transaksi. Oleh sebab itu, penilaian terhadap bukti elektronik tidak hanya berfokus pada isi catatan transaksi, tetapi juga mempertimbangkan bagaimana informasi tersebut dihasilkan, disimpan, dan diperoleh. Pemeriksaan tersebut menjadi penting karena sistem perbankan dikelola oleh bank sehingga bank memiliki akses dan penguasaan yang lebih besar terhadap data transaksi dibandingkan dengan nasabah.

Dengan demikian, ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan landasan hukum bagi penggunaan data elektronik dalam pembuktian sengketa perbankan. Akan tetapi, kekuatan pembuktian data tersebut tetap perlu dilihat bersama dengan alat bukti dan fakta lain yang terdapat dalam perkara. Dalam sengketa

mengenai transaksi yang tidak diakui nasabah, pendekatan tersebut memungkinkan pengadilan untuk menilai secara lebih menyeluruh hubungan antara catatan transaksi, mekanisme keamanan, proses autentikasi, tindakan para pihak, serta keadaan yang terjadi pada saat transaksi dilakukan. Dengan demikian, penggunaan bukti elektronik dapat membantu memberikan dasar yang lebih objektif dalam menentukan fakta dan tanggung jawab hukum para pihak.

Namun, bukti elektronik tidak secara otomatis menunjukkan bahwa setiap transaksi yang dicatat dalam sistem bank dilakukan oleh pemilik rekening. Bukti elektronik harus dinilai berdasarkan keaslian, integritas, proses pembuatan data, dan keterkaitannya dengan pihak yang melakukan transaksi. Oleh karena itu, persoalan pembuktian dalam sengketa transaksi yang tidak diakui mencakup tidak hanya apakah transaksi tercatat, tetapi juga bagaimana transaksi tersebut dilakukan.

Penelitian tentang perlindungan nasabah dalam transaksi elektronik menunjukkan bahwa untuk melindungi pengguna layanan perbankan elektronik secara hukum, baik bank maupun nasabah harus terlibat. Bank harus lebih terbuka dan meningkatkan kinerja dan keamanan layanan, dan nasabah harus belajar tentang hak dan kewajiban mereka saat menggunakan layanan perbankan elektronik.

Karena semua catatan transaksi disimpan dalam sistem yang dikelola oleh bank, bank biasanya memiliki kontrol yang lebih besar atas data transaksi. Oleh karena itu, ketika terjadi sengketa, informasi tentang transaksi harus dijelaskan secara memadai agar dapat digunakan untuk menilai proses transaksi. Informasi ini dapat mencakup waktu dan metode transaksi, metode autentikasi, rekening tujuan, dan sistem keamanan yang digunakan.

Sebaliknya, pelanggan harus menunjukkan alasan dan bukti yang mendukung klaimnya bahwa transaksi tersebut tidak dilakukan. Ini dapat mencakup laporan kepada bank, riwayat komunikasi dengan bank, atau laporan transaksi, serta situasi lain yang dapat menjelaskan mengapa pelanggan tidak memberikan persetujuan untuk transaksi tersebut.

Penelitian tentang pembobolan internet banking melalui malware menunjukkan bahwa layanan perbankan elektronik memiliki risiko keamanan yang dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan. Studi tersebut juga menempatkan tanggung jawab bank dan perlindungan pelanggan sebagai bagian penting dari penyalahgunaan layanan perbankan elektronik.

Oleh karena itu, data elektronik yang berasal dari sistem perbankan perlu dievaluasi secara menyeluruh dan tidak dapat dipisahkan dari alat bukti lain yang terdapat dalam suatu perkara. Catatan transaksi yang tersimpan dalam sistem bank memang memiliki peranan penting karena dapat menunjukkan adanya aktivitas transaksi, waktu terjadinya transaksi, serta

informasi lain yang terekam secara elektronik. Namun, keberadaan catatan tersebut belum dengan sendirinya membuktikan bahwa transaksi benar-benar dilakukan atau memperoleh persetujuan dari nasabah yang bersangkutan. Kekuatan pembuktian data elektronik perlu dinilai dengan melihat bagaimana data tersebut dihasilkan, disimpan, dikelola, dan dapat dipastikan keutuhannya.

Dalam menilai suatu transaksi yang tidak diakui nasabah, mekanisme autentikasi menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Pemeriksaan dapat mencakup penggunaan PIN, kata sandi, kode OTP, biometrik, perangkat yang terdaftar, maupun metode verifikasi lainnya yang digunakan ketika transaksi berlangsung. Selain itu, perlu dilihat pula apakah sistem keamanan bank bekerja sebagaimana mestinya pada saat transaksi dilakukan dan apakah terdapat indikasi akses yang tidak wajar atau penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang. Informasi mengenai waktu transaksi, perangkat atau kanal yang digunakan, serta riwayat aktivitas pada rekening juga dapat menjadi bagian dari rangkaian fakta yang membantu menjelaskan proses terjadinya transaksi.

Data elektronik tersebut selanjutnya perlu dikaitkan dengan alat bukti lain yang diajukan oleh para pihak. Keterangan nasabah mengenai tidak pernah melakukan transaksi, bukti komunikasi dengan pihak bank, riwayat pengaduan, dokumen rekening, maupun bukti lain yang relevan dapat digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai sengketa. Dengan menghubungkan berbagai bukti tersebut, dapat diketahui apakah transaksi yang tercatat dalam sistem benar-benar dilakukan oleh nasabah, dilakukan oleh pihak lain, atau terjadi karena adanya kelemahan dalam sistem maupun prosedur keamanan.

Penilaian terhadap bukti elektronik juga perlu memperhatikan keutuhan dan keandalan informasi yang disampaikan. Data yang berasal dari sistem elektronik harus dapat menunjukkan bahwa informasi tersebut tidak mengalami perubahan yang memengaruhi substansi transaksi. Dalam konteks sengketa perbankan, hal ini menjadi penting karena bank memiliki penguasaan terhadap sistem dan data transaksi, sedangkan nasabah pada umumnya tidak memiliki akses langsung terhadap sistem internal bank. Oleh karena itu, data elektronik yang diajukan sebagai bukti perlu dinilai secara objektif dan dikaitkan dengan bukti lainnya untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai peristiwa transaksi.

Dengan demikian, pembuktian dalam sengketa transaksi perbankan yang tidak diakui nasabah tidak seharusnya hanya berorientasi pada ada atau tidaknya catatan transaksi dalam sistem bank. Penilaian harus dilakukan terhadap keseluruhan rangkaian peristiwa, mulai dari proses autentikasi, keamanan sistem, penggunaan sarana transaksi, tindakan para pihak, hingga keadaan yang terjadi sebelum, pada saat, dan setelah transaksi dilakukan. Pendekatan tersebut

diperlukan agar penentuan tanggung jawab bank maupun nasabah didasarkan pada fakta dan bukti yang memadai, sehingga dapat memberikan kepastian hukum sekaligus perlindungan yang proporsional bagi kedua belah pihak.

Pembuktian seperti ini penting untuk mencegah ketidakseimbangan dalam proses penyelesaian sengketa. Bank tidak boleh hanya bergantung pada catatan internal tanpa menjelaskan mekanisme transaksi, dan pelanggan tidak boleh hanya bergantung pada pernyataan bahwa mereka tidak melakukan transaksi tanpa bukti dan keadaan yang relevan.

Analisis Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk

Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk merupakan perkara yang relevan untuk menganalisis hubungan hukum antara nasabah dan bank dalam sengketa transaksi perbankan. Perkara tersebut melibatkan Siti Rodiyah sebagai Penggugat dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Tergugat, serta beberapa pihak lain yang turut menjadi pihak dalam perkara.

Perkara ini penting bagi penelitian karena menunjukkan adanya persoalan hukum mengenai transaksi yang tercatat dalam rekening nasabah tetapi tidak diakui oleh nasabah yang bersangkutan. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana keberadaan suatu transaksi dalam sistem perbankan dapat dijadikan dasar untuk menyatakan bahwa transaksi tersebut benar-benar dilakukan atau disetujui oleh pemilik rekening. Permasalahan tersebut menjadi semakin penting ketika nasabah menyangkal pernah melakukan transaksi dan menyatakan bahwa dirinya tidak memberikan persetujuan terhadap transaksi yang tercatat pada rekeningnya.

Dalam perkara transaksi yang tidak diakui, terdapat persoalan mengenai hubungan antara pencatatan transaksi dalam sistem bank dengan tanggung jawab hukum para pihak. Bank sebagai pihak yang mengelola sistem perbankan memiliki data dan informasi mengenai proses terjadinya transaksi, sedangkan nasabah sebagai pemilik rekening pada umumnya tidak memiliki akses yang sama terhadap sistem internal tersebut. Oleh karena itu, keberadaan catatan transaksi perlu dianalisis bersama dengan mekanisme autentikasi, sistem keamanan, prosedur verifikasi, serta bukti lain yang dapat menjelaskan bagaimana transaksi tersebut terjadi.

Perkara tersebut juga relevan untuk melihat bagaimana tanggung jawab bank ditentukan ketika nasabah mengalami kerugian akibat transaksi yang tidak diakui. Persoalannya bukan semata-mata mengenai ada atau tidaknya transaksi dalam rekening, tetapi juga mengenai apakah bank telah menjalankan kewajibannya dalam menjaga keamanan dana dan sistem transaksi nasabah. Di sisi lain, perlu pula diperhatikan kewajiban nasabah dalam

menjaga kerahasiaan data dan sarana keamanan yang digunakan untuk mengakses layanan perbankan. Dengan demikian, penentuan tanggung jawab harus mempertimbangkan tindakan dan kewajiban masing-masing pihak berdasarkan fakta yang terungkap dalam perkara.

Selain itu, perkara ini memiliki relevansi terhadap persoalan pembuktian dalam sengketa perbankan. Ketika nasabah tidak mengakui suatu transaksi, diperlukan penilaian terhadap berbagai bukti yang tersedia untuk mengetahui pihak yang sebenarnya melakukan transaksi dan faktor yang menyebabkan transaksi tersebut dapat terjadi. Data elektronik yang berasal dari sistem bank dapat menjadi salah satu bukti penting, tetapi kekuatan pembuktiannya perlu dikaitkan dengan bukti lain, termasuk mekanisme autentikasi dan keamanan sistem yang digunakan pada saat transaksi berlangsung.

Dengan demikian, perkara ini dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana hukum memberikan perlindungan kepada nasabah sekaligus menentukan batas tanggung jawab bank dalam menghadapi transaksi yang tidak diakui. Analisis terhadap perkara tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pertimbangan hukum dalam menentukan apakah pencatatan transaksi dalam sistem perbankan cukup untuk membebaskan transaksi kepada nasabah atau masih diperlukan pembuktian lebih lanjut mengenai keabsahan dan proses terjadinya transaksi. Hal tersebut menjadi dasar penting untuk mengkaji tanggung jawab bank terhadap transaksi yang tidak diakui nasabah dalam perspektif hukum perbankan.

Sebagai penyedia layanan perbankan, bank memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem yang aman dan menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian. Kewajiban ini semakin penting dalam layanan perbankan elektronik karena semua transaksi dilakukan melalui sistem teknologi informasi. Keamanan sistem informasi adalah salah satu hal yang harus diperhatikan jika kita ingin melindungi pelanggan sektor jasa keuangan. POJK No. 22 Tahun 2023 mengatur perlindungan konsumen, termasuk keamanan sistem informasi, perlindungan data konsumen, dan penanganan pengaduan. Bank harus menangani pengaduan konsumen sesuai dengan prosedur perlindungan konsumen.

Dalam analisis keputusan tersebut, perhatian harus diarahkan pada cara majelis hakim menilai hubungan hukum antara nasabah dan bank serta bukti yang diajukan oleh kedua belah pihak. Hal ini penting karena bukti transaksi elektronik berbeda dari bukti transaksi konvensional.

Dalam kasus sengketa, catatan elektronik bank dapat membantu menjelaskan bahwa transaksi tercatat dalam sistem. Namun, pencatatan tersebut harus dilihat bersama dengan bukti lain untuk mengetahui bagaimana transaksi dilakukan dan apakah ada hubungan antara transaksi dan tindakan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa ancaman untuk layanan perbankan elektronik dapat termasuk penyalahgunaan data, phishing, malware, pengambilalihan akses, dan bentuk penyalahgunaan lainnya. Oleh karena itu, keamanan sistem dan mekanisme autentikasi sangat penting untuk menentukan apakah suatu transaksi dapat dianggap sah dan dilakukan oleh konsumen.

Putusan PN Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk dapat digunakan sebagai studi kasus untuk mengevaluasi bagaimana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam kasus tertentu. Analisis putusan tidak hanya bergantung pada hasil akhir; itu juga perlu mempertimbangkan bagaimana majelis hakim menilai bukti, hubungan hukum antara pihak, dan kewajiban bank dan nasabah.

Dengan demikian, kasus ini menunjukkan betapa pentingnya pembuktian dalam menentukan batas tanggung jawab bank. Jika seseorang menyangkal suatu transaksi, diperlukan penilaian bukti elektronik, prosedur transaksi, keamanan sistem, dan tanggung jawab masing-masing pihak sebelum menentukan pihak yang bertanggung jawab.

Penerapan Prinsip Kehati-hatian Bank dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Nasabah

Prinsip kehati-hatian adalah salah satu prinsip utama dalam bisnis perbankan. Bank harus beroperasi dengan hati-hati karena mereka berurusan dengan dana masyarakat. Dalam hal transaksi elektronik, prinsip kehati-hatian tidak hanya terkait dengan proses penghimpunan dan penyaluran dana, tetapi juga terkait dengan keamanan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk memberikan layanan kepada pelanggan.

Untuk mengurangi kemungkinan transaksi tanpa kewenangan dan mempercepat penanganan masalah, prinsip kehati-hatian dapat diterapkan melalui berbagai cara, seperti penerapan sistem autentikasi, perlindungan data nasabah, pemantauan transaksi, pemberian informasi tentang transaksi, dan mekanisme penanganan pengaduan.

Penelitian tentang transaksi e-banking menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah sangat penting untuk menjaga keamanan operasional bank. Oleh karena itu, keamanan nasabah harus diwujudkan dalam sistem keamanan yang diterapkan dalam operasi bank, bukan hanya dalam peraturan.

Studi pembobolan internet banking juga menunjukkan bahwa kemajuan teknologi membuat nasabah menghadapi risiko baru. Bank harus terus meningkatkan sistem keamanan mereka dan menyesuaikan perlindungan mereka dengan kemajuan teknologi karena ancaman terhadap sistem elektronik dapat menyebabkan kerugian finansial.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 meningkatkan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dengan mengatur berbagai aspek perlindungan konsumen, seperti keamanan sistem informasi, perlindungan data, penanganan pengaduan, dan penyelesaian sengketa.

Prinsip kehati-hatian juga harus diterapkan secara preventif. Bank tidak hanya wajib memberikan solusi setelah ada kerugian, tetapi juga harus memiliki sistem yang bisa mencegah atau mendeteksi transaksi yang tidak biasa. Jika terjadi transaksi yang tidak diakui, proses investigasi perlu dilakukan untuk mengetahui apakah transaksi terjadi akibat kelemahan sistem, kesalahan operasional, serangan pihak ketiga, atau kelalaian nasabah.

Dengan demikian, menerapkan prinsip kehati-hatian tidak artinya bank wajib bertanggung jawab atas setiap kerugian yang dialami oleh nasabahnya. Tanggung jawab harus ditentukan berdasarkan penyebab kerugian dan pelaksanaan kewajiban masing-masing pihak. Jika kerugian terjadi karena bank gagal atau tidak menjalankan tugasnya dengan baik, maka bank memiliki tanggung jawab yang harus dibebankan kepadanya. Jika ada bukti bahwa kerugian terjadi karena kelalaian nasabah dalam merawat instrumen keamanan yang dia kuasai, hal tersebut juga perlu diperhatikan.

Kurang perlindungan hukum akan menciptakan keseimbangan antara kepentingan nasabah dan bank. Nasabah mendapatkan perlindungan terhadap risiko transaksi yang tidak benar, sedangkan bank mendapatkan ketahuan bahwa tanggung jawab hukum mereka ditentukan berdasarkan fakta dan kewajiban yang nyata.

Kedudukan Penelitian terhadap Penelitian Terdahulu

Studi tentang perlindungan nasabah dalam transaksi elektronik sebagian besar membahas hubungan antara kemajuan teknologi perbankan dan kebutuhan perlindungan hukum. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan e-banking dapat meningkatkan kecepatan transaksi, tetapi juga menimbulkan risiko kerugian finansial, sehingga diperlukan peningkatan sistem keamanan dan perlindungan hukum.

Penelitian lain yang membahas perlindungan nasabah saat bertransaksi secara elektronik menunjukkan bahwa hubungan antara bank dan nasabah membutuhkan transparansi, peningkatan kinerja bank, serta pemahaman nasabah tentang hak dan kewajibannya. Penelitian tentang pembobolan rekening bank online menunjukkan bahwa sistem harus aman dan bank harus bertanggung jawab dalam mencegah penggunaan tidak sah dari layanan elektronik.

Kurangnya pertanggungjawaban bank atas kecurangan dan kesalahan transaksi elektronik juga menunjukkan bahwa kerugian nasabah dapat terkait dengan penyalahgunaan informasi atau kesalahan dalam transaksi. Penelitian yang lebih baru menunjukkan bahwa

perkembangan layanan digital membawa berbagai risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah apabila sistem keamanan tidak berjalan secara optimal.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, masih terbuka peluang untuk menggali lebih jauh hubungan antara bukti transaksi digital, penerapan prinsip kehati-hatian, dan batas tanggung jawab bank dalam penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah. Penelitian terdahulu pada umumnya telah membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah, kewajiban bank dalam menjaga keamanan transaksi, serta penggunaan bukti elektronik dalam penyelesaian sengketa perbankan. Namun, masih diperlukan kajian yang lebih spesifik mengenai bagaimana bukti transaksi digital dinilai dan dihubungkan dengan prinsip kehati-hatian bank dalam menentukan ada atau tidaknya tanggung jawab bank terhadap transaksi yang tidak diakui oleh nasabah.

Kajian tersebut menjadi penting karena keberadaan catatan transaksi dalam sistem elektronik bank tidak serta-merta menunjukkan bahwa suatu transaksi benar-benar dilakukan atau disetujui oleh nasabah. Dalam sengketa transaksi yang tidak diakui, perlu dilihat lebih lanjut mengenai mekanisme autentikasi, penggunaan perangkat atau kanal transaksi, keamanan sistem perbankan, serta tindakan yang dilakukan oleh bank ketika transaksi berlangsung. Dengan demikian, pembuktian tidak hanya berfokus pada keberadaan data transaksi, tetapi juga pada proses terjadinya transaksi dan sejauh mana bank telah menjalankan kewajibannya berdasarkan prinsip kehati-hatian.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki ruang untuk memberikan analisis yang lebih mendalam melalui kajian terhadap Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk. Putusan tersebut dapat digunakan untuk melihat bagaimana pengadilan mempertimbangkan bukti transaksi digital, tindakan para pihak, penerapan prinsip kehati-hatian, serta batas tanggung jawab bank dalam menghadapi transaksi yang tidak diakui nasabah. Melalui analisis tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara kekuatan pembuktian transaksi elektronik dengan kewajiban bank dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Penelitian ini memusatkan perhatian pada Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk sebagai objek kajian untuk menganalisis bagaimana pengadilan menilai sengketa yang berkaitan dengan transaksi pada rekening nasabah yang tidak diakui oleh pihak yang bersangkutan. Pemilihan putusan tersebut didasarkan pada adanya persoalan hukum mengenai transaksi perbankan yang dipersengketakan serta kebutuhan untuk melihat bagaimana hubungan hukum antara bank dan nasabah dinilai dalam proses penyelesaian sengketa perdata. Melalui analisis terhadap putusan, penelitian dapat melihat fakta-fakta yang

dipertimbangkan oleh hakim, alat bukti yang diajukan oleh para pihak, serta dasar pertimbangan hukum yang digunakan dalam menentukan penyelesaian perkara.

Kajian terhadap putusan tersebut tidak hanya diarahkan pada hasil akhir perkara, tetapi juga pada proses penalaran hukum yang digunakan oleh majelis hakim dalam menilai hubungan antara transaksi yang tercatat dalam sistem bank dengan pengakuan atau penolakan dari nasabah. Hal ini penting karena transaksi elektronik menghasilkan data yang tersimpan dalam sistem perbankan dan dapat digunakan sebagai alat bukti dalam sengketa. Oleh sebab itu, perlu dilihat bagaimana data atau catatan transaksi tersebut dipertimbangkan bersama dengan alat bukti lainnya serta sejauh mana bukti tersebut dapat menunjukkan bahwa transaksi benar-benar dilakukan atau memperoleh persetujuan dari nasabah.

Penelitian ini juga menghubungkan analisis putusan dengan ketentuan hukum yang mengatur hubungan antara bank dan nasabah. Ketentuan mengenai kegiatan perbankan, perlindungan konsumen, keamanan transaksi, serta prinsip kehati-hatian digunakan sebagai dasar untuk melihat kewajiban yang harus dipenuhi oleh bank dalam memberikan layanan kepada nasabah. Dengan demikian, penelitian tidak hanya melihat sengketa dari sudut pandang ada atau tidaknya transaksi, tetapi juga mempertimbangkan apakah bank telah menjalankan kewajiban hukum dan prosedur keamanan yang seharusnya diterapkan dalam penyelenggaraan layanan perbankan.

Selain itu, konsep tanggung jawab bank menjadi bagian penting dalam penelitian ini. Tanggung jawab tersebut perlu dianalisis dengan memperhatikan keadaan konkret yang menyebabkan transaksi dipersengketakan, termasuk mekanisme autentikasi, keamanan sistem, prosedur verifikasi, serta tindakan masing-masing pihak. Analisis tersebut diperlukan untuk memahami batas tanggung jawab bank dan nasabah sehingga dapat diketahui dasar hukum yang digunakan untuk menentukan pihak yang harus menanggung akibat dari transaksi yang tidak diakui.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini tidak berhenti pada pembahasan mengenai perlindungan nasabah secara umum, tetapi mengaitkan ketentuan hukum dengan penerapannya dalam perkara konkret. Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk menjadi bahan untuk melihat bagaimana ketentuan mengenai tanggung jawab bank, perlindungan nasabah, pembuktian transaksi elektronik, dan prinsip kehati-hatian diterapkan dalam penyelesaian sengketa perdata. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai penerapan hukum terhadap transaksi perbankan yang tidak diakui nasabah sekaligus menunjukkan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam menentukan tanggung jawab para pihak.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penentuan tanggung jawab bank atas transaksi yang tidak diakui nasabah harus didasarkan pada analisis menyeluruh terhadap fakta dan bukti. Catatan transaksi dalam sistem perbankan merupakan elemen krusial dalam pembuktian, namun perlu dikaitkan dengan mekanisme autentikasi, keamanan sistem, konteks transaksi, serta kewajiban masing-masing pihak. Pendekatan ini memungkinkan perlindungan hukum yang seimbang bagi nasabah tanpa mengorbankan kepastian hukum bagi bank.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggung jawab bank terhadap transaksi elektronik yang tidak diakui nasabah dalam perspektif hukum perbankan dan perlindungan nasabah, dapat disimpulkan bahwa bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan keamanan dan perlindungan terhadap dana serta transaksi yang dilakukan melalui layanan perbankan. Tanggung jawab tersebut berkaitan dengan penerapan prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan kegiatan perbankan, termasuk penyediaan sistem transaksi yang aman, perlindungan terhadap data dan informasi nasabah, penerapan mekanisme autentikasi dan verifikasi, pemantauan aktivitas transaksi, serta penyediaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian permasalahan apabila terjadi transaksi yang tidak diakui. Tanggung jawab bank tersebut merupakan bagian dari kewajiban bank dalam memberikan layanan perbankan yang aman dan memberikan perlindungan kepada nasabah. Namun, tanggung jawab bank tidak dapat dipandang sebagai tanggung jawab yang bersifat mutlak terhadap setiap transaksi yang tidak diakui nasabah. Penentuan tanggung jawab tetap harus mempertimbangkan fakta mengenai proses terjadinya transaksi, sistem keamanan yang digunakan, tindakan bank, serta kemungkinan adanya kelalaian atau tindakan dari pihak nasabah.

Pembuktian memiliki kedudukan yang penting dalam menentukan tanggung jawab para pihak dalam sengketa transaksi elektronik antara bank dan nasabah. Informasi elektronik, dokumen elektronik, catatan transaksi, data autentikasi, serta informasi lain yang tersimpan dalam sistem perbankan dapat digunakan sebagai alat bukti dalam proses penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, keberadaan catatan transaksi dalam sistem bank tidak serta-merta membuktikan bahwa transaksi tersebut dilakukan atau disetujui oleh nasabah. Penilaian terhadap bukti elektronik perlu dilakukan dengan memperhatikan mekanisme autentikasi, keamanan sistem, waktu dan proses transaksi, perangkat atau sarana yang digunakan, serta bukti lain yang diajukan oleh para pihak. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa transaksi yang tidak diakui nasabah memerlukan pemeriksaan terhadap keseluruhan rangkaian bukti dan fakta

yang berkaitan dengan transaksi, sehingga penentuan pihak yang bertanggung jawab tidak hanya didasarkan pada satu jenis bukti.

Berdasarkan analisis terhadap Putusan Pengadilan Negeri Mojokerto Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk, sengketa transaksi perbankan menunjukkan pentingnya penilaian terhadap hubungan antara pencatatan transaksi dalam sistem elektronik dengan pembuktian mengenai pihak yang melakukan atau memberikan persetujuan terhadap transaksi tersebut. Dalam konteks tersebut, sistem elektronik bank memang memiliki peranan penting dalam mencatat dan menyediakan informasi mengenai transaksi, tetapi data yang dihasilkan tetap perlu ditempatkan dalam keseluruhan rangkaian pembuktian. Pertimbangan mengenai mekanisme transaksi, keamanan sistem, tindakan para pihak, serta bukti yang tersedia menjadi penting untuk menentukan bagaimana tanggung jawab hukum dapat dibebankan secara tepat. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan nasabah dan tanggung jawab bank perlu ditempatkan dalam kerangka pembuktian yang objektif agar hak masing-masing pihak tetap terlindungi.

Penerapan prinsip kehati-hatian dalam mencegah transaksi elektronik yang tidak sah juga perlu dilakukan secara preventif dan berkelanjutan. Bank perlu meningkatkan keamanan teknologi informasi, memperkuat mekanisme autentikasi dan verifikasi, melakukan pemantauan terhadap transaksi yang memiliki pola tidak wajar, menjaga keamanan data nasabah, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan responsif. Di sisi lain, nasabah juga memiliki kewajiban untuk menggunakan layanan perbankan secara hati-hati, termasuk menjaga kerahasiaan PIN, kata sandi, kode autentikasi, dan informasi pribadi serta segera melaporkan kepada bank apabila menemukan transaksi yang tidak dikenali. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi perbankan elektronik tidak hanya bergantung pada kewajiban bank, tetapi juga membutuhkan peran aktif nasabah dalam menjaga keamanan akses dan informasi perbankannya.

Dengan demikian, perlindungan yang efektif terhadap nasabah dalam transaksi perbankan elektronik memerlukan keseimbangan antara kewajiban bank dalam menyediakan sistem yang aman dan kewajiban nasabah dalam menggunakan layanan secara bertanggung jawab. Bank harus mampu menunjukkan penerapan prinsip kehati-hatian dan sistem keamanan yang memadai, sedangkan nasabah perlu menjalankan kewajibannya dalam menjaga sarana autentikasi dan segera melakukan pengaduan apabila terjadi transaksi yang tidak dikenali. Keseimbangan tersebut diperlukan untuk memberikan kepastian hukum dalam menentukan tanggung jawab apabila terjadi transaksi yang tidak diakui, sekaligus mendukung terciptanya

layanan perbankan elektronik yang aman, dapat dipercaya, dan memberikan perlindungan yang memadai bagi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Barus, U. M., et al. (2024). Kekuatan hukum pembuktian kontrak elektronik dalam transaksi digital perbankan syariah. *Nagari Law Review*, 7(3), 616–626.
- Budiharto, & Lestari, S. N. (2017). Tanggungjawab bank dalam penerbitan kartu kredit tambahan tanpa seizin pemegang utama kartu kredit. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1–9.
- Dijayanti, A., Azizah, F. K., Saputra, A. B., Adi, F. P., & Simarmata, R. H. (2026). Pengaruh risiko keamanan dan performa terhadap persepsi pengguna dalam layanan e-banking. *INTEK: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 9(1), 29.
- Ghifari, M. D., & Surahmad. (2024). Perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem bank dalam layanan mobile banking. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 12(4), 719–728.
- Hermansyah. (2020). *Hukum perbankan nasional Indonesia* (Ed. ke-3, Cet. ke-9). Kencana.
- John, T. A. (2019). Tanggung jawab perbankan dalam kasus pembobolan dana nasabah (Studi pembobolan deposito milik PT. Elnusa, Tbk.). *Jurnal Privat Law*, 7(2). <https://doi.org/10.20961/privat.v7i2.39340>
- Kasmir. (2018). *Dasar-dasar perbankan* (Ed. revisi, Cet. ke-15). Rajawali Pers.
- Liliantini, N. L. M., & Indrawati, A. A. S. (2022). Perlindungan hukum nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus card skimming: Perspektif PBI dan POJK. *Kertha Desa*, 10(9), 849–859.
- Mokoagow, M. I. S. P., Soepeno, M. H., & Korah, R. M. (2024). Penerapan asas kehati-hatian bank untuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana (Studi kasus transaksi elektronik bank). *Lex Privatum*, 13(1), 6.
- Musrifah, R., & Sukananda, S. (2018). Analisis perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi e-banking di Indonesia. *DIVERSI: Jurnal Hukum*, 4(1), 98–124. <https://doi.org/10.32503/diversi.v4i1.353>
- Nugraha, F. S., Budiharto, & Njatrijani, R. (2016). Perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam pembobolan internet banking melalui metode malware. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–13.
- Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan*.
- Pengadilan Negeri Mojokerto. (2023). *Putusan Nomor 35/Pdt.G/2023/PN Mjk*.
- Safitri, I., & Emirzon, J. (2020). Bukti elektronik sebagai alat pembuktian dalam transaksi elektronik. *Lex LATA*, 2(1), 380–390. <https://doi.org/10.28946/lexl.v2i1.565>
- Sriono, Risdalina, Kusno, Kumalasari, I. M., & Syahyunan, H. (2024). Uncovering legal gaps in digital banking: Customer protection and bank accountability in Indonesia. *LITIGASI*, 25(2), 301–330. <https://doi.org/10.23969/litigasi.v25i2.18538>

- Syaifuddin, L., & Prananingtyas, P. (2019). Perlindungan hukum nasabah perbankan dalam transaksi elektronik. *Notarius*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.14710/nts.v12i1.23757>
- Tirtawijaya, Y. K., & Wagiman. (2023). Analisis penguatan sistem perbankan digital di Indonesia berdasarkan asas-asas perbankan. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23(1), 180–184. <https://doi.org/10.35965/eco.v23i1.2493>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2024).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (1998).
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2008).
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2016).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999).
- Yuliana, Ahmad Syaifudin, Afandi, & Usman Syahirul Azmani. (2024). Pertanggungjawaban bank atas kecurangan dan kesalahan transaksi elektronik yang menimbulkan kerugian bagi nasabah dalam sistem hukum positif Indonesia. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 30(1).