



Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Dalam Perspektif Undang-Undang Perbankan

Andre Reyvaldi^{1*}, Rani Apriani²

Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Email: 2310631010011@student.unsika.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan melalui *mobile banking*, yang menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah. Namun, di balik kemajuan tersebut, muncul tantangan serius terkait perlindungan hukum dan keamanan data nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas regulasi perbankan dalam memberikan jaminan perlindungan hukum bagi pengguna *mobile banking*, serta mengkaji tanggung jawab bank terhadap risiko atau kerugian yang dialami nasabah. Dengan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini mengkaji kesenjangan antara *das Sein* (realitas empiris) dan *das Sollen* (norma hukum ideal) dalam praktik perlindungan hukum. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun regulasi seperti Undang-Undang Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, dan UU ITE telah mengatur prinsip kehati-hatian dan tanggung jawab bank, implementasinya masih menghadapi kendala teknis dan kelemahan sistem. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan ancaman siber.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Mobile Banking, Tanggung Jawab Bank, Regulasi Perbankan, Pendekatan Yuridis Normatif.*

ABSTRACT

*The advancement of digital technology has transformed banking services through mobile banking, offering convenience and efficiency for customers. However, this progress also presents significant challenges regarding legal protection and data security. This study aims to analyze the effectiveness of banking regulations in providing legal safeguards for mobile banking users and to examine the bank's responsibility for risks or losses experienced by customers. Using a normative juridical approach, the research explores the gap between *das Sein* (empirical reality) and *das Sollen* (ideal legal norms) in the practice of legal protection. The findings indicate that although regulations such as the Banking Law, Consumer Protection Law, and Electronic Information and Transactions Law provide principles of prudence and bank accountability, their implementation still faces technical constraints and system vulnerabilities. Therefore, regulatory reinforcement and dispute resolution mechanisms must be enhanced to better adapt to technological developments and cyber threats.*

Keywords: *Legal Protection, Mobile Banking, Bank Responsibility, Banking Regulation, Normative Juridical Approach.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar pada sektor perbankan, salah satunya melalui layanan mobile banking yang kini menjadi kanal transaksi utama bagi sebagian besar nasabah perbankan nasional. Layanan tersebut menawarkan kemudahan akses dan efisiensi transaksi, sebab nasabah tidak lagi bergantung pada kehadiran fisik di kantor cabang untuk melakukan pemindahbukuan, pembayaran, maupun pengecekan saldo. Kemudahan itu, di sisi lain, berjalan beriringan dengan tantangan serius terkait keamanan data dan risiko kerugian finansial, mengingat pelaporan pengaduan yang dihimpun Otoritas Jasa Keuangan melalui Indonesia Anti-Scam Center mencatat lebih dari empat ratus ribu laporan dugaan penipuan dengan total kerugian mencapai kisaran Rp9,1 triliun. Fakta empiris tersebut memunculkan pertanyaan mendasar mengenai efektivitas regulasi perbankan dalam menjamin perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya ketika kerugian timbul bukan akibat kelalaian nasabah semata, melainkan pula akibat kerentanan sistem keamanan digital yang disediakan oleh penyelenggara jasa perbankan.

Realitas empiris atau *das sein* memperlihatkan bahwa kerugian nasabah pengguna mobile banking tidak berdiri sendiri sebagai peristiwa insidental, melainkan merupakan pola yang berulang dalam beberapa tahun terakhir. Gangguan layanan digital Bank Syariah Indonesia pada Mei 2023, yang diduga disebabkan oleh serangan siber sehingga nasabah tidak dapat mengakses mobile banking, mesin ATM, maupun layanan teller selama beberapa hari, menjadi salah satu contoh nyata betapa rentannya infrastruktur teknologi informasi perbankan terhadap gangguan yang berdampak langsung pada kepentingan nasabah. Modus kejahatan berbasis phishing dan social engineering, yang memancing korban agar secara sukarela memberikan data sensitif seperti kata sandi, personal *identification number*, maupun kode one time password, turut memperburuk kondisi tersebut karena kerugian yang timbul kerap disebabkan oleh kombinasi antara kelemahan literasi digital nasabah dan minimnya lapisan pengamanan tambahan pada sistem perbankan itu sendiri.

Norma hukum yang seharusnya berlaku atau *das sollen* justru menempatkan tanggung jawab perlindungan nasabah sebagai kewajiban yang melekat pada penyelenggara jasa keuangan, bukan semata beban yang harus ditanggung sendiri oleh korban. Kesenjangan antara cita hukum tersebut dan kenyataan penerapannya di lapangan menjadi titik tolak berbagai kajian yuridis mutakhir, salah satunya yang menyoroti bahwa efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah atas kehilangan dana akibat phishing dalam transaksi digital banking di Indonesia masih menghadapi kendala pada aspek pembuktian dan pembagian tanggung jawab antara bank dan nasabah. Ketegangan antara norma ideal dan praktik empiris semacam inilah yang menjadikan kajian atas kedudukan hukum nasabah mobile banking relevan untuk ditelaah lebih lanjut, tidak hanya dari perspektif hukum perbankan, tetapi juga dari perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum informasi elektronik secara bersamaan.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjadi landasan primer yang mengatur kewajiban bank terhadap nasabahnya. Ketentuan Pasal 29 undang-undang tersebut mewajibkan bank untuk memelihara tingkat kesehatan usahanya sesuai dengan prinsip kehati-hatian serta menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi yang dilakukan nasabah melalui bank. Kewajiban penyediaan informasi risiko tersebut, apabila dikaitkan dengan layanan mobile banking, semestinya mencakup pula edukasi memadai mengenai modus kejahatan siber yang mengincar nasabah, bukan sekadar pemenuhan formalitas administratif pada saat pembukaan rekening. Prinsip kerahasiaan

bank yang diatur dalam Pasal 40 undang-undang yang sama turut relevan, sebab kebocoran data nasabah yang dimanfaatkan pelaku *phishing* pada dasarnya merupakan pelanggaran terhadap asas kerahasiaan yang menjadi fondasi kepercayaan hubungan bank dan nasabah.

Kedudukan nasabah sebagai konsumen jasa keuangan turut dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan batasan tegas terhadap klausula baku yang kerap dicantumkan pelaku usaha jasa perbankan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab.⁵ Ketentuan Pasal 18 undang-undang tersebut melarang pencantuman klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, sementara Pasal 19 menegaskan kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk maupun jasa yang dihasilkannya. Penerapan kedua pasal tersebut terhadap sengketa kerugian nasabah mobile banking memerlukan penafsiran yang cermat, sebab klausula baku pada perjanjian pembukaan rekening maupun syarat dan ketentuan aplikasi perbankan digital sering kali memuat rumusan yang menempatkan seluruh risiko keamanan transaksi pada nasabah, tanpa mempertimbangkan sejauh mana bank telah memenuhi kewajiban pengamanan sistemnya.

Aspek keamanan data pribadi dan transaksi elektronik diatur lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang memperkuat kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga ekosistem digital yang aman dan akuntabel. Ketentuan tersebut berjalan beriringan dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, yang mewajibkan setiap pengendali data pribadi termasuk bank penyelenggara layanan mobile banking, untuk menerapkan langkah teknis dan organisatoris guna melindungi data pribadi nasabah dari akses tanpa hak. Kegagalan bank dalam memenuhi kewajiban perlindungan data tersebut, apabila terbukti menjadi penyebab kebocoran data yang dimanfaatkan pelaku *phishing*, seyogianya membuka ruang pertanggungjawaban hukum yang tidak semata bersifat pidana terhadap pelaku kejahatan siber, tetapi juga pertanggungjawaban administratif dan perdata terhadap penyelenggara sistem elektronik yang lalai.

Otoritas Jasa Keuangan turut menerbitkan pengaturan teknis melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang menegaskan tujuh prinsip perlindungan konsumen, termasuk perlindungan aset, privasi, dan data konsumen serta penegakan kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan. Kajian yang membahas tanggung jawab bank dalam mengantisipasi dan menangani kerugian nasabah akibat scam melalui tautan *phishing* pada mobile banking menunjukkan pandangan yang berbeda mengenai batas tanggung jawab tersebut: sebagian pandangan menempatkan beban pembuktian kelalaian sistem pada nasabah selaku pihak yang mengajukan klaim, sementara pandangan lain berargumen bahwa asimetri informasi dan penguasaan teknologi antara bank dan nasabah semestinya menggeser beban pembuktian kepada bank sebagai pihak yang menguasai infrastruktur digital. Perbedaan perspektif tersebut mencerminkan bahwa regulasi yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kepastian mengenai mekanisme pembagian tanggung jawab pada kasus kerugian nasabah akibat kejahatan siber.

Kesenjangan antara *das sollen*, yang menempatkan kewajiban perlindungan berlapis pada bank melalui Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan rezim hukum informasi elektronik, dengan *das sein* yang masih memperlihatkan tingginya angka kerugian nasabah akibat *phishing* dan rekayasa sosial, menegaskan bahwa persoalan pokok bukan terletak pada ketiadaan norma, melainkan pada lemahnya mekanisme penegakan serta kejelasan pembagian tanggung jawab

antara bank, penyelenggara sistem elektronik, dan nasabah itu sendiri. Kajian atas persoalan tersebut relevan diarahkan pada penelusuran lebih lanjut mengenai standar kehati-hatian yang dapat dijadikan tolak ukur objektif untuk menilai ada tidaknya kelalaian bank, sekaligus mengevaluasi apakah kerangka hukum yang bersifat sektoral dan tersebar pada beberapa undang-undang tersebut mampu memberikan kepastian hukum yang memadai bagi nasabah pengguna layanan mobile banking.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum normatif (*doctrinal legal research*), pengaturan hukum atas prinsip non-punishment serta kesenjangan penerapannya, menuntut penelusuran atas norma hukum positif sebagai objek kajian utama, bukan pengujian hipotesis atas perilaku sosial secara empiris. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menelaah sejauh mana regulasi yang ada telah memenuhi prinsip kehati-hatian, transparansi, dan tanggung jawab bank terhadap risiko kerugian nasabah. Di sisi lain, tanggung jawab bank tidak hanya bersifat preventif melalui edukasi dan sistem keamanan, tetapi juga represif melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui LAPSPI maupun jalur litigasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Sejauh mana efektivitas regulasi perbankan dalam memberikan jaminan keamanan dan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna mobile banking? dan Bagaimana tanggung jawab bank terhadap risiko atau kerugian yang dialami nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking? Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kesenjangan antara *das Sein* dan *das Sollen* dalam perlindungan hukum nasabah, serta memberikan rekomendasi perbaikan regulasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan ancaman siber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Regulasi Perbankan dalam Memberikan Jaminan Keamanan dan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan fundamental dalam sistem pelayanan perbankan di Indonesia. Salah satu bentuk inovasi yang paling signifikan adalah layanan *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri melalui perangkat seluler. Layanan ini menawarkan efisiensi, fleksibilitas, dan kenyamanan, namun juga menghadirkan tantangan serius dalam aspek perlindungan hukum, terutama terkait keamanan data pribadi, keabsahan transaksi elektronik, dan tanggung jawab bank terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah.

Dalam konteks hukum positif Indonesia, perlindungan terhadap nasabah pengguna *mobile banking* telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat dan operasional. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menegaskan bahwa bank wajib menjalankan prinsip kehati-hatian dalam setiap kegiatan usahanya. Prinsip ini mencakup kewajiban untuk menjaga keamanan sistem teknologi informasi yang digunakan, serta melindungi kerahasiaan data nasabah sebagai bagian dari kepercayaan publik. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada nasabah sebagai konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, perlindungan atas keamanan, dan penyelesaian sengketa yang adil. Ketentuan ini

memperkuat posisi hukum nasabah dalam menghadapi potensi kerugian akibat kelemahan sistem digital perbankan.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal dan aman. Bank sebagai penyedia layanan digital wajib menjaga integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data nasabah. Dalam praktiknya, ketentuan ini menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menuntut pertanggungjawaban apabila terjadi kebocoran data atau transaksi tidak sah yang merugikan mereka. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi memperkuat kerangka hukum perlindungan data nasabah dengan menetapkan kewajiban bank sebagai pengendali data untuk memperoleh persetujuan, menjaga kerahasiaan, dan bertanggung jawab atas penyalahgunaan data.

Regulasi teknis dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga berperan penting dalam memperjelas tanggung jawab bank. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mewajibkan bank untuk menyampaikan informasi secara jelas dan menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif. Sementara itu, POJK No. 38/POJK.03/2016 tentang Manajemen Risiko Teknologi Informasi mengatur kewajiban bank dalam mengelola risiko teknologi informasi, termasuk risiko keamanan siber dalam layanan mobile banking. POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum secara khusus mengatur penyelenggaraan layanan digital, termasuk kewajiban bank untuk melakukan uji keamanan sistem secara berkala dan menyediakan saluran pengaduan yang responsif.

Namun, meskipun regulasi telah tersedia secara komprehensif, efektivitasnya dalam memberikan jaminan perlindungan hukum kepada nasabah masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam praktiknya, banyak nasabah yang mengalami kerugian akibat transaksi tidak sah, kebocoran data, atau penipuan digital, namun tidak mendapatkan penyelesaian yang memadai dari pihak bank. Studi oleh Budiarto dan Pujiyono menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah belum memahami hak-haknya sebagai pengguna layanan digital, dan bank belum sepenuhnya menjalankan tanggung jawab preventif maupun represif secara optimal. Penelitian lain oleh Irmawati menyoroti lemahnya edukasi digital yang diberikan oleh bank kepada nasabah, serta minimnya transparansi dalam penyampaian informasi risiko.

2. Tanggung Jawab Bank Terhadap Risiko Atau Kerugian yang Dialami Nasabah Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking

Dalam konteks tanggung jawab hukum, bank memiliki kewajiban preventif dan represif terhadap nasabah. Tanggung jawab preventif mencakup penyediaan sistem keamanan digital yang memadai, edukasi kepada nasabah tentang cara aman menggunakan layanan mobile banking, serta penyampaian informasi risiko secara transparan. Kegagalan dalam menjalankan tanggung jawab ini dapat dianggap sebagai kelalaian yang berimplikasi hukum. Sementara itu, tanggung jawab represif mencakup penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan cepat, baik melalui saluran pengaduan internal maupun melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Dalam beberapa kasus, pengadilan telah menetapkan bahwa bank bertanggung jawab atas kerugian nasabah apabila terbukti lalai dalam menjaga sistem atau tidak memberikan informasi yang cukup.

Kesenjangan antara norma hukum yang ideal dan praktik di lapangan menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah belum sepenuhnya terwujud. Di sinilah relevansi terbatas dari konsep *Das Sollen* dan *Das Sein* dapat digunakan untuk memperkuat analisis. *Das Sollen* mencerminkan

regulasi yang telah dirumuskan secara sistematis dan ideal, sementara *Das Sein* menunjukkan bahwa dalam praktiknya, banyak nasabah yang belum mendapatkan perlindungan hukum yang layak. Harmonisasi antara keduanya menjadi penting agar regulasi tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga implementatif.

Tantangan implementasi perlindungan hukum terhadap nasabah mobile banking tidak hanya bersumber dari kelemahan sistem bank, tetapi juga dari rendahnya literasi digital masyarakat. Banyak nasabah yang tidak memahami cara kerja sistem keamanan digital, tidak mengetahui prosedur pengaduan, dan tidak memiliki akses terhadap bantuan hukum. Hal ini menyebabkan posisi hukum nasabah menjadi lemah, terutama ketika berhadapan dengan institusi perbankan yang memiliki sumber daya dan otoritas yang lebih besar. Selain itu, pengawasan eksternal terhadap sistem keamanan digital bank masih belum optimal. Audit independen terhadap sistem teknologi informasi bank belum menjadi praktik yang umum, sehingga potensi kelemahan sistem tidak terdeteksi secara dini. Koordinasi antar lembaga pengawas, seperti OJK, BI, dan Kominfo, juga perlu diperkuat agar pengawasan terhadap layanan mobile banking dapat dilakukan secara menyeluruh dan terpadu.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan penguatan dalam aspek regulasi, pengawasan, dan edukasi. Regulasi perbankan digital perlu direvisi agar lebih spesifik dalam mengatur tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah. OJK dan Bank Indonesia perlu meningkatkan kapasitas pengawasan terhadap sistem keamanan digital bank, termasuk melalui audit independen secara berkala. Literasi digital masyarakat juga harus ditingkatkan agar nasabah memahami hak dan risiko dalam penggunaan layanan mobile banking. Di sisi lain, mekanisme penyelesaian sengketa harus disederhanakan dan dibuat lebih inklusif, termasuk pemberian akses terhadap bantuan hukum bagi nasabah yang dirugikan. Bank sebagai penyedia layanan digital harus memandang perlindungan hukum bukan sebagai beban, melainkan sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan etika bisnis. Regulasi yang kuat, sistem yang aman, dan edukasi yang efektif akan menjadi fondasi utama dalam mewujudkan sistem perbankan digital yang berkeadilan dan terpercaya. Perlindungan hukum terhadap nasabah bukan hanya soal kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga soal komitmen terhadap kepercayaan publik dan integritas institusi perbankan.

Lebih jauh, dalam konteks tanggung jawab hukum, penting untuk menyoroti bahwa bank tidak hanya bertanggung jawab secara internal terhadap sistem yang mereka kelola, tetapi juga secara eksternal terhadap dampak yang ditimbulkan kepada nasabah. Tanggung jawab ini bersifat melekat karena bank merupakan penyelenggara sistem elektronik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ketika terjadi kerugian akibat transaksi tidak sah, bank tidak dapat serta-merta melepaskan tanggung jawab dengan menyalahkan kelalaian nasabah, terutama jika sistem yang digunakan terbukti tidak memiliki proteksi yang memadai. Dalam praktik penyelesaian sengketa, masih ditemukan hambatan struktural yang membuat nasabah kesulitan memperoleh keadilan. Mekanisme pengaduan internal bank sering kali tidak transparan dan tidak memberikan kepastian waktu penyelesaian. Sementara itu, akses terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) belum sepenuhnya dikenal oleh masyarakat luas. Hal ini menunjukkan perlunya reformasi dalam sistem penyelesaian sengketa yang lebih inklusif, cepat, dan berbasis teknologi agar sesuai dengan karakteristik sengketa digital. Selain itu, pendekatan hukum yang digunakan dalam menangani kasus-kasus kerugian nasabah akibat mobile banking perlu diperluas dengan mempertimbangkan prinsip tanggung jawab objektif (*strict liability*), terutama dalam kasus kebocoran

data atau kegagalan sistem yang terjadi tanpa adanya kesalahan langsung dari nasabah. Prinsip ini telah diterapkan dalam beberapa yurisdiksi internasional dan dapat menjadi rujukan dalam penguatan perlindungan hukum di Indonesia.

Dalam kerangka perlindungan konsumen, bank juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang tidak hanya benar, tetapi juga mudah dipahami oleh nasabah. Informasi mengenai risiko digital, prosedur pengaduan, dan hak-hak hukum harus disampaikan secara proaktif dan tidak hanya tersedia dalam bentuk syarat dan ketentuan yang panjang dan teknis. Transparansi informasi menjadi bagian integral dari perlindungan hukum yang efektif. Dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut, maka perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna mobile banking harus dipandang sebagai bagian dari sistem hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Regulasi yang kuat, sistem pengawasan yang efektif, dan komitmen institusi perbankan dalam menjalankan tanggung jawabnya secara konsisten merupakan fondasi utama dalam mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat digital.

SIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan mobile banking merupakan isu yang semakin relevan seiring dengan pesatnya digitalisasi sektor perbankan. Berdasarkan analisis terhadap regulasi yang berlaku di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa kerangka hukum positif telah memberikan landasan normatif yang cukup kuat dalam menjamin keamanan dan hak-hak nasabah. Undang-Undang Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Perlindungan Data Pribadi, serta berbagai Peraturan OJK telah menetapkan kewajiban bank untuk menjalankan prinsip kehati-hatian, menjaga kerahasiaan data, dan menyediakan sistem yang aman serta mekanisme pengaduan yang efektif. Namun, efektivitas regulasi tersebut dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala. Banyak nasabah yang belum memahami hak-haknya, minimnya literasi digital, lemahnya transparansi informasi dari pihak bank, serta belum optimalnya pengawasan eksternal menjadi faktor-faktor yang menyebabkan perlindungan hukum belum sepenuhnya terwujud. Dalam hal ini, terdapat kesenjangan antara norma hukum yang ideal dan realitas implementasi di lapangan, yang menunjukkan perlunya harmonisasi antara regulasi dan praktik. Tanggung jawab bank terhadap risiko atau kerugian yang dialami nasabah mencakup dua aspek utama: preventif dan represif. Secara preventif, bank wajib menyediakan sistem keamanan digital yang memadai dan memberikan edukasi kepada nasabah. Secara represif, bank harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, termasuk kompensasi atas kerugian yang terjadi akibat kelalaian sistem atau kurangnya informasi. Putusan pengadilan dalam beberapa kasus telah menunjukkan bahwa bank dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti lalai. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap nasabah mobile banking tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada komitmen institusi perbankan dalam menjalankan tanggung jawabnya secara konsisten dan transparan. Penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, serta edukasi publik menjadi langkah strategis yang harus diambil untuk mewujudkan sistem perbankan digital yang aman, adil, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Bina Ilmu. Pers, 1985.

- Budiarto, A., & Pujiyono. (2021). Perlindungan hukum nasabah pengguna mobile banking. *Privat Law*, 9(2), 1–12
- Cahyani, W. P., & Waluyo. (2025). Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam sistem mobile banking. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4), 45–59.
- Fitriani, S. A., Ramadhan, A., & Nurhaliza, R. (2024). Analisis perlindungan data pribadi nasabah perbankan terhadap penggunaan layanan mobile banking. *Media Hukum Indonesia*, 2(4), 88–102.
- Ivanca, E., & Firmansyah, H. (2023). Perlindungan hukum pengguna mobile banking sebagai korban kejahatan melalui internet ditinjau dari hukum positif. *UNES Law Review*, 6(2), 112–125.
- Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian hukum*. Kencana Prenada Media Group.
- Putri, L. N. A., & Taqwa, N. S. (2024). Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna mobile banking dalam menghadapi risiko cybercrime dan kebocoran data pribadi. *Jurnal Hukum Progresif*, 7(11), 134–14
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, jo. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Peraturan OJK No. 38/POJK.03/2016 tentang Manajemen Risiko Teknologi Informasi.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.