

Perlindungan Hukum sebagai Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Perbankan: Studi Kasus Kejahatan Perbankan di Indonesia

Eka Ari Endrawati, Diah Turis Kaemirawati*, Susetya Herawati
Universitas Krisnadwipayana, Jakarta
*email: diahturis@unkris.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi nasabah bank sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan. Kejahatan berbasis teknologi, termasuk pembobolan dana nasabah melalui modus penggandaan kartu ATM, semakin marak terjadi. Respons bank yang tidak memadai terhadap kasus-kasus tersebut telah mengurangi kepercayaan nasabah, yang merupakan modal penting bagi kelangsungan operasional bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap perlindungan hukum nasabah dan mengidentifikasi mekanisme penyelesaian tindak pidana pembobolan dana nasabah. Metodologi penelitian mencakup analisis peraturan perundang-undangan terkait, wawancara dengan nasabah, serta studi kasus beberapa kejahatan perbankan yang terjadi di Indonesia. Temuan menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah meliputi kompensasi, ganti rugi, dan penggantian kerugian berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi lainnya. Penelitian ini menekankan pentingnya penerapan prinsip kehati-hatian oleh bank, sebagai bagian dari tanggung jawab mereka dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Simpulan dari penelitian ini menyarankan perlunya kebijakan yang lebih tegas dalam perlindungan hukum bagi nasabah, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas institusi perbankan untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Kepercayaan; Institusi Perbankan.

Abstract

This study examines legal protections for bank customers as a measure to enhance public trust in banking institutions. Technological crimes, including fund theft through ATM card duplication, have become increasingly prevalent. Inadequate responses by banks to such cases have diminished customer trust, which is essential for the operational sustainability of banks. This study aims to explore public perceptions of legal protections for customers and identify mechanisms for resolving criminal acts of fund theft targeting bank customers. The research methodology involves the analysis of relevant legislation, interviews with customers, and case studies of several banking crimes in Indonesia. The findings indicate that legal protections for customers include compensation, indemnification, and restitution as stipulated under the Consumer Protection Act and other regulations. This study highlights the importance of the prudential principle application by banks as part of their responsibility to maintain public trust. The study concludes by recommending stricter policies for customer legal protections and enhancing transparency and accountability of banking institutions to uphold integrity and public confidence.

Keywords: Legal Protection; Trust; Banking Institutions.

A. PENDAHULUAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan merupakan salah satu aspek krusial dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan. Dalam hal ini, perlindungan hukum dapat diklasifikasikan ke dalam dua



kategori utama, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif mencakup regulasi yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini bertujuan untuk melindungi hak-hak nasabah sebelum terjadinya potensi kerugian (Disemadi & Prananingtyas, 2019).

Sementara itu, perlindungan represif berfokus pada tanggung jawab bank dalam menangani kerugian yang dialami oleh nasabah. Perlindungan ini mencakup mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif sebagai upaya untuk memberikan keadilan bagi nasabah yang dirugikan (Lu'luul Karimah dkk., 2024) lihat juga (Musrifah & Sukananda, 2019).

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah krusial. Perkembangan sistem perbankan, secara alami, membutuhkan dukungan teknologi informasi (Prasetya, 2010). Seiring dengan meningkatnya jumlah bank, semakin banyak pula individu atau kelompok yang memanfaatkan kesempatan untuk melakukan kejahatan di sektor ini. Dalam bidang perbankan, kejahatan berbasis teknologi yang semakin canggih dapat dilakukan dengan berbagai cara oleh individu maupun kelompok.

Kerja sama antara lembaga penegak hukum sangat diperlukan untuk mengatasi meningkatnya kejahatan di bidang perbankan. Kolaborasi semacam ini diharapkan dapat mengurangi jumlah kejahatan sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penanganannya. Kejahatan yang berkaitan dengan teknologi sering kali dikategorikan sebagai *cyber crime* atau kejahatan dunia maya. Beberapa bentuk klasik *cyber crime* antara lain *joy computing* (mengggunakan komputer tanpa izin) dan *hacking* (akses ilegal ke sistem jaringan komputer).

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, kejahatan *cyber crime* terus berevolusi menjadi berbagai bentuk baru dengan modus operandi yang semakin kompleks. Salah satu contoh kejahatan teknologi di sektor perbankan adalah pencurian dana nasabah melalui modus penggandaan kartu ATM. Sebagai ilustrasi, sebuah kasus yang melibatkan nasabah Bank Mandiri bernama Surianty menunjukkan bagaimana seorang nasabah kehilangan dana sebesar Rp19.450.000,00 (sembilan belas juta empat ratus lima puluh ribu rupiah) dari rekeningnya. Nasabah tersebut menyatakan bahwa ia tidak melakukan transaksi penarikan dari tabungannya. Namun, respons pihak bank justru mengecewakan: bank menganggap transaksi tersebut sah tanpa adanya kejanggalan dan menyerahkan tanggung jawab sepenuhnya kepada pelapor. Pihak bank juga tidak memberikan kompensasi apa pun atas kejadian tersebut (Prasetya, 2010).

Perlindungan hukum perlu mencakup aspek keamanan transaksi elektronik secara komprehensif. Penelitian menunjukkan bahwa sejumlah pelanggaran hukum terkait data pribadi dan finansial nasabah dalam penggunaan layanan *e-banking* dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan (Kurniawan & Hapsari, 2021). Oleh karena itu, bank wajib menyediakan fitur keamanan yang memadai serta memastikan perlindungan hak-hak nasabah secara optimal (Fadly, 2023).

Selain itu, pentingnya regulasi yang jelas dalam sektor perbankan syariah juga tidak dapat diabaikan. Perlindungan hukum yang kuat dalam sektor ini berperan signifikan dalam mendorong pertumbuhan industri perbankan syariah sekaligus memberikan kepastian hukum bagi nasabahnya (Lu'luul Karimah dkk., 2024).

Kepercayaan masyarakat sebagai konsumen perbankan merupakan aset penting bagi bank. Tanpa kepercayaan dari masyarakat, bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Oleh karena itu, bank harus menjaga kepercayaan publik dengan memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap kepentingan nasabah, khususnya dalam kasus-kasus yang menyangkut keamanan dana mereka (Audina dkk., 2016).

Untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat dan melindungi konsumen, bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perbankan. Pasal tersebut menyatakan bahwa, "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian." Meskipun Pasal 2 tidak memberikan penjelasan rinci mengenai prinsip kehati-hatian, prinsip ini mengharuskan bank dan para pelaku di dalamnya untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab secara cermat, teliti, dan profesional. Dengan cara ini, bank dapat membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Sebagai lembaga yang berfungsi berdasarkan kepercayaan, bank harus senantiasa memperhatikan kepentingan masyarakat, selain kepentingan institusinya sendiri dalam mengembangkan usaha. Dengan demikian, bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan maksimal terhadap nasabah, baik melalui kebijakan internal maupun langkah-langkah preventif lainnya (Hermansyah, 2020).

Kasus terbaru yang menyoroti penggelapan dana nasabah adalah yang menimpa Winda D. Lunardi, seorang atlet, dan ibunya, Floetta Lizzy Wiguna. Kasus ini mengakibatkan hilangnya dana sebesar Rp22 miliar di Maybank Indonesia. Peristiwa ini kemudian dilaporkan kepada pihak kepolisian dengan nomor laporan LP/B/0239/V/2020/Bareskrim pada tanggal 8 Mei 2020.

Kejadian bermula saat korban mengunjungi Maybank Indonesia di Cypril, Jakarta Selatan. Pelaku berinisial A, yang merupakan kepala cabang, mendorong Winda untuk membuka rekening deposito dengan menawarkan suku bunga yang relatif tinggi dibandingkan produk perbankan lainnya. Namun, belakangan terungkap bahwa pelaku telah memalsukan berbagai data untuk meyakinkan korban bahwa rekening deposito tersebut benar-benar ada. Setelah dana korban disetorkan, pelaku menarik uang tersebut tanpa sepengetahuan maupun izin korban, lalu mentransferkannya ke rekan-rekan pelaku. Dana itu kemudian diputar dengan harapan mendapatkan keuntungan pribadi.

Korban baru menyadari penyalahgunaan dana ketika saldo rekeningnya hanya tersisa Rp600 ribu, sementara rekening ibunya tersisa Rp17 juta. Pengurusan dana ini terjadi sejak Mei 2016, namun baru diadukan ke pihak Maybank pada 17 Februari 2020 dan akhirnya diproses oleh kepolisian pada Mei 2020 (Ulya & Djumena, 2020).

Dalam hal perlindungan nasabah dan pemberian ganti rugi, terdapat beberapa regulasi yang menjamin kepastian hukum bagi nasabah. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Selain itu, terdapat pula Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Regulasi-regulasi tersebut memberikan landasan hukum bagi perlindungan hak nasabah dalam sektor perbankan. Di samping itu, pengaturan dasar mengenai tindak kejahatan perbankan tetap mengacu pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun

1998 tentang Perbankan.

Fokus penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan utama: *Pertama*, bagaimana persepsi masyarakat terhadap perlindungan hukum bagi nasabah yang menjadi korban pembobolan dana? *Kedua*, bagaimana penyelesaian tindak pidana pembobolan dana nasabah di industri perbankan?

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi pemerintah, khususnya pihak-pihak yang berwenang dalam mengawasi sistem perbankan di Indonesia. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kasus-kasus kejahatan perbankan serta langkah-langkah penyelesaiannya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan. Pendekatan fenomenologi diterapkan karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni menggali pengalaman nasabah yang menghadapi permasalahan dengan bank, seperti saldo yang berkurang tanpa adanya transaksi.

Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, yaitu dengan memverifikasi data yang diperoleh dari berbagai sumber. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan berbagai sumber informasi untuk memastikan validitas temuan (Moleong, 2012).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik ini dipilih karena sesuai untuk penelitian kualitatif, di mana informan yang dipilih adalah individu yang dianggap paling mengetahui atau memiliki pengalaman terkait dengan topik penelitian (Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur. Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depth interview*, yang memungkinkan wawancara dilakukan dengan lebih fleksibel dibandingkan wawancara terstruktur. Melalui wawancara semi-terstruktur, peneliti dapat menggali informasi lebih mendalam mengenai interpretasi partisipan terhadap situasi dan fenomena yang terjadi. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dengan mengundang pihak yang diwawancarai untuk memberikan pendapat dan ide-idenya. Selama wawancara, peneliti mendengarkan secara saksama dan mencatat semua informasi yang disampaikan oleh informan (Sugiyono, 2019).

Data Primer dikumpulkan melalui wawancara dengan 15 nasabah dari berbagai bank besar di Indonesia, seperti BCA, BRI, dan Bank Mandiri. Wawancara ini bertujuan untuk memahami persepsi nasabah mengenai kepercayaan terhadap bank serta pengalaman mereka dalam menghadapi kasus kejahatan perbankan.

Data Sekunder, seperti peraturan perundang-undangan (misalnya, UU Perlindungan Konsumen dan UU Perbankan) serta studi kasus kejahatan perbankan, digunakan untuk mendukung dan memperkuat temuan dari wawancara. Data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif, yang menggambarkan tren tingkat kepercayaan nasabah serta efektivitas perlindungan hukum yang diterapkan.

Analisis data mengacu pada indikator kepercayaan nasabah teori kepercayaan (*trust theory*), yaitu *benevolence*, *integrity*, dan *competence*, untuk menyimpulkan hubungan antara perlindungan hukum dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya perlindungan hukum dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kejahatan Perbankan

Kejahatan perbankan atau pembobolan bank yang terjadi di Indonesia hampir selalu melibatkan orang-orang di dalam institusi perbankan itu sendiri. Hal ini tercermin dalam ketentuan Undang-Undang Perbankan, di mana dari enam pasal yang mengatur tindak pidana perbankan, hanya satu pasal yang tidak melibatkan pihak internal bank. Artinya, kejahatan perbankan yang berasal dari luar hampir mustahil terjadi tanpa adanya kerja sama dengan pihak internal bank, terutama jika sistem kontrol internal berjalan dengan baik.

Berbagai modus pembobolan bank yang dilakukan oleh pihak luar sering kali dimungkinkan oleh kolaborasi dengan orang dalam. Dalam banyak kasus, pelaku eksternal (aktor intelektual) bekerja sama dengan karyawan bank untuk memanipulasi sistem. Kerja sama ini biasanya melibatkan pemberian komisi sebagai imbalan atas bantuan mereka dalam aksi pembobolan dana.

Meskipun ada kejahatan perbankan yang sepenuhnya menjadikan bank sebagai korban, seperti *hacking*, *skimming*, atau perampokan manual, kejahatan semacam ini biasanya diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) atau Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Namun, jika dilihat dari ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, hampir semua pasal tindak pidana perbankan melibatkan pihak internal bank atau pihak terafiliasi. Hanya satu pasal yang tidak melibatkan pihak bank, yaitu pasal yang mengatur tentang penghimpunan dana masyarakat tanpa izin dari Bank Indonesia.

Seiring dengan berkembangnya era sistem digital, modus kejahatan perbankan di Indonesia juga mengalami transformasi menuju bentuk yang semakin canggih. Modus kejahatan ini sering dikategorikan sebagai *white-collar crime* dan ditandai dengan karakteristik seperti sulit dilacak (*untraceable crime*), tidak meninggalkan jejak bukti fisik (*paperless crime*), tidak terlihat secara langsung (*discernible crime*), dan dilakukan dengan cara yang rumit (*intricate crime*).

Dalam beberapa waktu terakhir, modus operandi kejahatan perbankan mencakup berbagai bentuk, seperti pemalsuan dokumen, penipuan, serta penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank, pihak luar, atau kolaborasi di antara keduanya. Menariknya, sebagian besar kejahatan perbankan di Indonesia melibatkan oknum dari dalam institusi perbankan itu sendiri. Oknum ini dapat berasal dari berbagai tingkatan, mulai dari teller hingga manajemen tingkat atas, seperti anggota dewan komisaris, direksi, pegawai bank, maupun pihak terafiliasi lainnya.

Pihak-pihak terafiliasi yang kerap terlibat dalam kejahatan perbankan meliputi:

- a) Anggota dewan pengurus, komisaris, pengawas, direksi, atau kuasanya;
- b) Pejabat atau pegawai bank;

- c) Pengurus, pengawas, atau pegawai bank untuk bank berbadan hukum koperasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d) Pihak yang memberikan jasa kepada bank, seperti akuntan publik, penilai, konsultan hukum, dan konsultan lainnya; dan
- e) Pihak lain sesuai kesepakatan Bank Indonesia, termasuk pemegang saham dan keluarga mereka, keluarga komisaris, keluarga pengawas, keluarga direksi, serta keluarga pengurus.

Keterlibatan pihak internal ini menunjukkan adanya celah dalam pengawasan dan kontrol internal perbankan, yang perlu ditingkatkan untuk mengurangi risiko kejahatan perbankan di era digital.

2. Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank

Nasabah adalah pihak yang memanfaatkan jasa bank, salah satu jenisnya adalah nasabah penyimpan dana, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah. Hubungan antara nasabah dan bank merupakan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hubungan ini memberikan dasar hukum bagi perlindungan nasabah, di mana bank, sebagai lembaga kepercayaan, berkewajiban untuk menjamin hak-hak nasabah melalui mekanisme perlindungan hukum yang sesuai. Perlindungan ini mencakup aspek transparansi, keamanan, dan penyelesaian sengketa yang adil antara kedua belah pihak. Seperti prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen yang diuraikan oleh Howells dan Weatherill, antara lain:

a) Prinsip Transparansi

Konsumen, termasuk nasabah bank, berhak mendapatkan informasi yang jelas, lengkap, dan benar mengenai produk atau layanan yang ditawarkan. Dalam konteks perbankan, ini mencakup hak nasabah untuk mengetahui syarat dan ketentuan rekening, risiko transaksi elektronik, serta kebijakan keamanan yang diterapkan oleh bank.

b) Prinsip Akuntabilitas

Pelaku usaha (bank) harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat tindakan atau kelalaiannya. Nasabah yang mengalami kehilangan dana akibat kelemahan sistem keamanan bank memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab institusi perbankan.

c) Prinsip *Non-Discrimination*

Semua konsumen harus diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi. Dalam hal ini, nasabah bank berhak mendapatkan layanan yang sama, termasuk dalam penanganan keluhan atau penyelesaian sengketa, tanpa memandang status atau jenis rekening mereka.

d) Prinsip Keamanan dan Keselamatan

Pelaku usaha berkewajiban menyediakan produk dan layanan yang aman bagi konsumen. Bagi nasabah bank, ini mencakup penerapan sistem keamanan yang andal dalam transaksi perbankan untuk melindungi data pribadi dan dana mereka.

e) Prinsip Hak atas Pemulihan

Konsumen berhak mendapatkan pemulihan, seperti kompensasi atau ganti rugi, jika hak-hak mereka dilanggar. Jika terjadi pembobolan dana atau kehilangan akibat kelalaian bank, nasabah berhak untuk menuntut pemulihan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

f) Prinsip Keseimbangan

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha harus didasarkan pada keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam konteks perbankan, ini berarti bank tidak boleh hanya mengutamakan kepentingannya, tetapi juga harus memperhatikan dan melindungi hak-hak nasabah.

g) Prinsip Pemberdayaan Konsumen

Konsumen berhak untuk diberdayakan dengan pengetahuan dan informasi agar dapat membuat keputusan yang tepat. Bank wajib memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara melindungi data pribadi, risiko kejahatan perbankan, dan prosedur untuk melaporkan kasus penipuan (Howells & Weatherill, 2017).

Prinsip-prinsip ini mendasari perlindungan hukum yang harus diberikan kepada nasabah dalam menghadapi berbagai potensi risiko atau kerugian yang timbul dalam hubungan mereka dengan bank. Implementasi yang konsisten terhadap prinsip-prinsip ini dapat membantu menjaga kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank diwujudkan melalui berbagai mekanisme, salah satunya adalah kewajiban bank menurut Pasal 4, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

“Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Sebagai pelaku usaha, bank juga bertanggung jawab menurut Pasal 19 ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

“Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Ganti rugi dapat berupa:

- a) Pengembalian uang;
- b) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; dan
- c) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Namun, pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan. Ganti rugi tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Apabila pembobolan dana nasabah terjadi akibat kesalahan pihak bank, nasabah berhak mendapatkan ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum.

3. Kepercayaan Nasabah kepada Institusi Bank

Menurut Sumarwan dalam (Sangadji & Sopiha, 2014), kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan ini sering disebut sebagai *object-attribute linkage*, yaitu keyakinan

konsumen tentang adanya hubungan antara suatu objek dengan atribut yang relevan.

Sementara itu, menurut Mowen dan Minor dalam (Priansa, 2017), kepercayaan diartikan sebagai pengetahuan yang dimiliki nasabah mengenai objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan ini mencakup persepsi nasabah terhadap kesesuaian antara atribut produk atau jasa dengan harapan mereka.

Menurut D. Harrison McKnight dan Norman L. Chervany (McKnight & Chervany, 2001), kepercayaan terbentuk antara pihak-pihak yang belum memiliki hubungan saling mengenal secara mendalam, baik dalam interaksi maupun proses transaksi. Dalam konteks ini, terdapat dua dimensi utama kepercayaan nasabah:

a) *Trusting Belief*

Trusting belief adalah persepsi nasabah terhadap bank, di mana bank dianggap memiliki karakteristik yang memberikan keuntungan bagi nasabah. Tiga elemen utama yang membangun *trusting belief* meliputi:

1) Niat Baik (*Benevolence*)

Niat baik berkaitan dengan sejauh mana nasabah percaya bahwa bank akan berperilaku baik dan memperhatikan kepentingan mereka. *Benevolence* mencerminkan kesediaan bank untuk melayani kepentingan nasabah secara konsisten dan berkelanjutan.

2) Integritas (*Integrity*)

Integritas berhubungan dengan keyakinan nasabah terhadap kejujuran bank dalam menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat. Bank yang memiliki integritas diharapkan selalu menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip kejujuran dan transparansi.

3) Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi adalah keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah. Esensi dari kompetensi terletak pada keberhasilan bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

b) *Trusting Intention*

Trusting intention adalah kesediaan seseorang untuk secara sengaja bergantung pada pihak lain dalam suatu situasi tertentu. Dimensi ini bersifat personal dan langsung diarahkan kepada pihak yang dipercaya. McKnight dkk., mengidentifikasi dua elemen utama dalam *trusting intention*:

1) *Willingness to Depend*

Willingness to depend adalah kesediaan nasabah untuk bergantung pada bank, termasuk menerima risiko atau konsekuensi negatif yang mungkin timbul dalam interaksi atau transaksi.

2) *Subjective Probability of Depending*

Elemen ini mengacu pada kesediaan nasabah secara subjektif untuk mempercayakan informasi pribadi, melakukan transaksi, atau mengikuti saran dan permintaan yang diberikan oleh bank.

Dengan memahami kedua dimensi ini, bank dapat membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah melalui peningkatan pelayanan, integritas,

dan kompetensi mereka dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

4. Persepsi Masyarakat Terhadap Kepercayaan Terhadap Bank dan perlindungan Hukum Bagi Nasabah

Pendirian Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai persepsi masyarakat terhadap kepercayaan terhadap bank serta perlindungan hukum bagi nasabah yang menjadi korban tindak pidana pembobolan dana di industri perbankan. Untuk memperoleh data yang relevan, dilakukan wawancara dengan 15 nasabah BCA.

Hasil wawancara ini dirangkum dalam tabel berikut untuk mempermudah analisis dan penyajian data. Wawancara tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan serta menggali pandangan mereka mengenai efektivitas perlindungan hukum yang diberikan.

Tabel 1. Kepercayaan Nasabah terhadap Perlindungan Hukum oleh Bank dalam Kasus Kejahatan Perbankan

	Nasabah BCA (≥ 10 tahun)	Ex Nasabah BRI yang pindah ke BCA	Ex Nasabah Bank Mandiri yang pindah ke BCA
	Trusting Belief		
Benevolence	a) Sangat percaya BCA dapat melayani nasabah secara berkelanjutan. b) Setelah terjadi peristiwa pembobolan dana nasabah, dan sudah terselesaikan, saya tetap percaya kepada BCA.	a) Awalnya sangat percaya BRI dapat memberikan pelayanan yang terbaik. b) Setelah ada peristiwa pembobolan dana nasabah dan tidak diselesaikan dengan baik, jadi merasa khawatir menjadi nasabah BRI.	Sudah tidak percaya lagi kepada Bank Mandiri, sejak ada peristiwa pembobolan dana nasabah dan Bank Mandiri tidak mau mengganti.
Integrity	a) Sangat percaya, BCA akan jujur memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada nasabahnya. b) Ketika ada pembobolan dana nasabah, BCA segera menyelesaikan.	Saat ini kepercayaan kepada BRI sudah berkurang, sejak kasus pembobolan dana nasabah yang tidak direspons dengan baik oleh BRI.	Saat ini kepercayaan kepada Bank Mandiri sudah berkurang, sejak kasus pembobolan dana nasabah yang tidak diselesaikan dan bank cenderung menyalahkan nasabah.

Competence	a) Sangat percaya BCA mampu memenuhi apa yang menjadi kebutuhan nasabah. b) Ketika pembobolan dana nasabah, BCA mampu menyelesaikannya dengan cepat.	Tidak percaya BRI mampu menyelesaikan kasus-kasus pembobolan dana nasabah dengan baik.	Tidak percaya Bank Mandiri mampu menyelesaikan kasus-kasus pembobolan dana nasabah dengan baik.
Trusting Intention			
Willingness to depend	Sangat mengandalkan BCA.	Tidak terlalu yakin dengan BRI.	Tidak terlalu yakin dengan Bank Mandiri.
Subjective Probability of Depending	Sangat percaya untuk memberikan data dan informasi kepada BCA.	Tidak terlalu percaya untuk memberikan data-data kepada BRI.	Tidak terlalu percaya untuk memberikan data-data kepada Bank Mandiri.

Peneliti melakukan wawancara dengan 15 informan, yang terdiri atas 5 orang nasabah BCA, serta nasabah dari dua bank besar lainnya, yaitu BRI dan Bank Mandiri. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan cenderung menurun, bahkan hilang, apabila bank tidak mampu menyelesaikan kasus pembobolan dana nasabah secara memadai.

Kekecewaan nasabah terlihat, terutama pada kasus yang melibatkan BRI dan Bank Mandiri, di mana beberapa nasabah melaporkan berkurangnya saldo secara tiba-tiba. Dalam situasi tersebut, pihak bank tidak bersedia memberikan penggantian dana dan cenderung menyalahkan nasabah dengan alasan kurang berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan PIN. Sikap seperti ini semakin memperburuk hubungan antara bank dan nasabah, serta mengancam kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

“Saya sudah tidak percaya lagi kepada Bank BRI, karena saya pernah mengalami sendiri saldo saya tiba-tiba berkurang. Setelah saya laporkan ke pihak bank, saya diminta menunggu 14 hari kerja. Setelah itu saya datang dan menanyakan lagi, ternyata jawabannya sangat mengecewakan. Pihak Bank seperti melemparkan kesalahan kepada nasabah yang kurang hati-hati menjaga PIN-nya. Menurut mereka transaksi yang dilakukan melalui M Banking tersebut sah padahal saya sama sekali tidak pernah melakukan penarikan. Walaupun jumlahnya tidak banyak, tidak sampai miliaran, tapi itu kan menunjukkan bahwa BRI tidak bertanggungjawab dan tidak dapat diandalkan. Sekarang saya lebih percaya ke BCA.” (NR-ex nasabah BRI)

“Bank Mandiri tidak memiliki kemampuan menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh nasabahnya. Saya sangat kecewa ketika mengalami pembobolan dana yang lumayan cukup besar menurut saya. Pihak Bank Mandiri malah mendudukkan nasabah sebagai pihak yang salah dan mengatakan bahwa berdasarkan investigasi internal, transaksi yang disanggah merupakan transaksi yang sah dengan kartu Mandiri debit dan PIN yang sesuai sehingga Bank Mandiri

tidak bertanggung jawab dan tidak dapat memberikan penggantian atas dana yang hilang tersebut. Saya sangat kecewa.” (AE-ex nasabah Bank Mandiri)

Hal ini sejalan dengan pendapat Mowen dan Minor dalam (Priansa, 2017), yang menyatakan bahwa kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Ketika nasabah merasa dikecewakan, kepercayaan yang telah terbangun dapat runtuh dengan cepat.

Namun, wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah menjadi nasabah BCA selama lebih dari 10 tahun menunjukkan hasil yang berbeda. Kepercayaan masyarakat terhadap bank cenderung tetap terjaga, bahkan ketika mereka pernah mengalami pembobolan dana, selama bank mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan baik dan menunjukkan kepeduliannya terhadap nasabah. Kemampuan bank untuk menangani kasus secara profesional menjadi faktor utama dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mempertahankan kepercayaan mereka.

“Saya sudah 21 tahun menjadi nasabah BCA. Selama ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagai nasabah saya pernah juga mengalami peristiwa yang tidak mengenakkan, yaitu saldo saya berkurang dengan jumlah yang sangat besar. Namun ketika saya jelaskan bahwa saya tidak pernah melakukan transaksi tersebut, pihak BCA berjanji akan melakukan investigasi dan akan mengganti dana nasabah jika terbukti nasabah menjadi korban tindakan skimming. Dalam waktu kurang dari dua minggu saya sudah diminta untuk datang ke kantor BCA dan BCA mengganti dana saya yang hilang. Oleh karena itu, sampai saat ini saya masih percaya BCA.” (RU-nasabah BCA)

Hasil wawancara peneliti dengan pakar perbankan dari Universitas Indonesia menunjukkan bahwa hingga saat ini belum terdapat penjelasan khusus dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) terkait ancaman seperti pembocoran data (*data leakage*), peretasan (*hacking*), manipulasi data komputer (*data diddling*), dan pencurian melalui kartu kredit (*carding*) di sektor perbankan. Dalam kasus semacam ini, hakim cenderung melakukan penafsiran yang bersifat legal positivistik dengan merujuk pada ketentuan pidana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), seperti pencurian, penggelapan, dan penipuan.

Namun, penerapan ketentuan KUHP oleh hakim hanya ditujukan kepada pelaku kejahatan, tanpa memberikan perlindungan yang memadai bagi hak-hak korban, terutama nasabah bank. Akibatnya, nasabah sebagai korban kejahatan ITE di sektor perbankan belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan hukum dari UU ITE. Dalam situasi ini, diperlukan langkah hukum perdata untuk memastikan pemenuhan hak-hak nasabah yang menjadi korban kejahatan ITE di sektor perbankan.

Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Saksi dan Korban yang saat ini berlaku lebih berfokus pada pemenuhan hak-hak korban akibat tindak pidana umum. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan khusus dalam UU Perbankan untuk memberikan perlindungan dan memastikan hak-hak nasabah yang menjadi korban kejahatan ITE di sektor perbankan dapat terpenuhi secara maksimal.

Bank yang menjadi korban kejahatan ITE juga berhak atas ganti rugi atas kerugian yang dialami, baik yang terkait dengan sistem atau jaringan komputer bank yang dirusak atau dibobol oleh pelaku, maupun ganti rugi atas rekening nasabah yang dicuri atau dibobol. Selain itu, bank memiliki kewajiban untuk

memenuhi hak-hak nasabah yang menjadi korban kejahatan, terutama jika terdapat perjanjian yang mengatur hal tersebut.

Kebijakan hukum pidana (*penal policy*) melalui pembaruan hukum pidana materil atau substantif merupakan salah satu langkah strategis untuk memberikan perlindungan kepada korban kejahatan *cyber crime* di bidang informasi dan transaksi elektronik. Kebijakan hukum pidana ini bertujuan untuk merumuskan undang-undang yang lebih efektif dalam menanggulangi kejahatan dan melindungi masyarakat (*social welfare*) (Ashworth & Horder, 2013). Pada dasarnya, upaya penanggulangan kejahatan melalui hukum pidana merupakan bagian integral dari usaha perlindungan masyarakat secara keseluruhan.

Fungsionalisasi atau operasionalisasi *penal policy* melibatkan tiga tahapan utama:

a) Tahap Formulasi

Tahap ini berkaitan dengan kebijakan legislatif atau legislasi, yakni proses penyusunan dan perumusan undang-undang yang menjadi dasar hukum pidana.

b) Tahap Aplikasi

Tahap ini mencakup kebijakan yudikatif, yaitu penerapan hukum pidana oleh lembaga peradilan dalam menangani kasus-kasus kejahatan.

c) Tahap Eksekusi

Tahap ini melibatkan kebijakan eksekutif atau administratif, yakni pelaksanaan putusan hukum oleh pihak berwenang, termasuk pemberian ganti rugi kepada korban atau pemulihan kerugian yang dialami.

Dengan menjalankan ketiga tahapan tersebut secara terintegrasi, diharapkan perlindungan terhadap korban kejahatan ITE, baik bank sebagai institusi maupun nasabah, dapat dilakukan secara efektif.

Nasabah yang menjadi korban kejahatan *carding*, yaitu hilangnya atau dicurinya dana dari rekening yang disimpan di bank, berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Perlindungan ini mencakup:

a) Hak atas Perlindungan Rekening

Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas tabungan atau rekening yang disimpan pada bank. Hak ini dijamin berdasarkan Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan pentingnya prinsip kehati-hatian dalam aktivitas perbankan.

b) Hak atas Informasi Risiko

Nasabah berhak memperoleh informasi terkait kemungkinan terjadinya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi yang dilakukan melalui bank. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

c) Hak atas Ganti Rugi

Nasabah berhak mendapatkan ganti rugi atas dana atau rekening yang hilang atau dicuri dari bank sebagai pemegang hak simpanan.

d) Perlindungan Hukum terhadap Risiko Kerugian

Nasabah juga berhak atas perlindungan hukum terhadap segala risiko

kerugian yang timbul akibat kebijakan atau aktivitas usaha bank. Hak ini diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

Dengan adanya peraturan ini, bank diwajibkan untuk memberikan perlindungan maksimal kepada nasabah guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan.

D. SIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah bank merupakan elemen esensial untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang menjamin hak-hak nasabah, implementasi yang kurang optimal sering kali menjadi hambatan utama. Bank yang mampu merespons kasus kejahatan perbankan secara profesional, seperti memberikan kompensasi dan transparansi proses, terbukti dapat menjaga kepercayaan nasabah. Sebaliknya, ketidakmampuan dalam menyelesaikan masalah tersebut cenderung mengurangi kepercayaan masyarakat, sebagaimana terlihat dalam kasus yang melibatkan Bank Mandiri dan BRI.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan yang lebih tegas dan pengawasan yang lebih ketat diperlukan untuk meningkatkan akuntabilitas bank dalam menangani kasus kejahatan perbankan. Selain itu, penting untuk memperbarui regulasi yang ada, seperti Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, agar mampu mengakomodasi perkembangan modus operandi kejahatan berbasis teknologi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat perlindungan hukum terhadap nasabah sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan di Indonesia.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi lebih lanjut efektivitas kebijakan perlindungan hukum yang ada dengan pendekatan empiris yang lebih luas, mencakup berbagai kategori nasabah dan jenis bank. Selain itu, analisis perbandingan antara praktik perlindungan hukum di Indonesia dan negara lain dapat memberikan wawasan tambahan untuk menyusun kebijakan yang lebih komprehensif. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat literatur mengenai perlindungan hukum dalam sektor perbankan, sekaligus mendorong perbaikan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashworth, A., & Horder, J. (2013). *Principles of Criminal Law* (Edisi Ketujuh). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/he/9780199672684.001.0001>
- Audina, F. S., Budiharto, B., & Mahmudah, S. (2016). Perlindungan Nasabah Bank Dalam Pembobolan Rekening Yang Dilakukakn Oleh Pimpinan Cabang Bank (Studi Kasus Pembobolan Rekening Bank Daerah Jawa Tengah Unit Usaha Syariah Surakarta). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1–17. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/11299>
- Disemadi, H. S., & Prananingtyas, P. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine). *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 8(3), 286. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2019.v08.i03.p07>
- Hermansyah. (2020). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Ed. 3). Prenada Media.

- Fadly, H. (2023). Media Elektronik Internet Banking Sebagai Bentuk Kepercayaan Masyarakat Dan Hasil Yang Lebih Akurat. *Abdi Samulang: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 65–71. <https://doi.org/10.61477/abdisamulang.v2i2.19>
- Howells, G., & Weatherill, S. (2017). *Consumer Protection Law*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315259512>
- Kurniawan, K. D., & Hapsari, D. R. I. (2021). Kejahatan Dunia Maya Pada Sektor Perbankan di Indonesia: Analisa Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah. *Pleno Jure*, 10(2), 122–133. <https://doi.org/10.37541/plenojure.v10i2.590>
- Lu'luul Karimah, L., Syahpawi, S., & Nurnasrina, N. (2024). Legal Protection For Sharia Banking Customers. *Money: Journal of Financial and Islamic Banking*, 2(2), 142–152. <https://doi.org/10.31004/money.v2i2.24218>
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35–59. <https://doi.org/10.1080/10864415.2001.11044235>
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Musrifah, R., & Sukananda, S. (2019). 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>
- Prasetya, R. (2010). *Pembobolan ATM: Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*. Prestasi Pustaka.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Penerbit Alfabeta.
- Sangadji, E. M., & Sopiha, S. (2014). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi Offset.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Ulya, F. N., & Djumena, E. (2020). *Kronologi Lengkap Kasus Uang Rp 22 Miliar Winda Earl dan Pembelaan Maybank*. [kompas.com. https://money.kompas.com/read/2020/11/10/090100026/kronologi-lengkap-kasus-uang-rp-22-miliar-winda-earl-dan-pembelaan-maybank?page=all](https://money.kompas.com/read/2020/11/10/090100026/kronologi-lengkap-kasus-uang-rp-22-miliar-winda-earl-dan-pembelaan-maybank?page=all)