BAB IV

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB BANK BTPN JENIUS TERHADAP NASABAH AKIBAT ADANYA DUGAAN KEBOCORAN DATA PRIBADI

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Dugaan Kebocoran Data Pribadi dalam Aplikasi Perbankan Digital

Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk simpanan atau kredit. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh bank harus berpegang pada prinsip-prinsip perbankan. Prinsip-prinsip yang harus dipegang teguh oleh perbankan adalah prinsip kepercayaan, prinsip kehati-hatian, prinsip kerahasiaan, dan prinsip mengenal nasabah. Semua prinsip tersebut harus dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sehingga nasabah juga lebih yakin untuk menyimpan simpanannya di bank tersebut.

Prinsip kerahasiaan mengartikan bahwa data pribadi seorang nasabah harus dijaga kerahasiaannya terutama di era perbankan digital sekarang ini. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara optimal merupakan persyaratan dalam mendukung inovasi layanan bank. Oleh karena itu layanan perbankan digital sekarang ini semakin banyak digunakan oleh bank. Sebagai penyedia layanan perbankan digital tentunya sebuah bank harus memperhatikan syarat-

syarat seperti yang diatur dalam Pasal 24 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, yaitu:[1]

1. memiliki model bisnis dengan penggunaan teknologi yang inovatif dan aman dalam melayani kebutuhan nasabah;
2. memiliki kemampuan untuk mengelola model bisnis perbankan digital yang pruden dan berkesinambungan;
3. memiliki manajemen risiko secara memadai;
4. memenuhi aspek tata kelola termasuk pemenuhan Direksi yang mempunyai kompetensi di bidang teknologi informasi dan kompeteni lain sesua dengan ketentuan OJK mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan bagi pihak utama lembaga jasa keuangan;
5. menjalankan perlindungan terhadap keamanan data nasabah; dan
6. memberikan upaya yang kontributif terhadap perkembangan ekosistem keuangan digital dan/atau inklusi keuangan.

Berdasarkan syarat tersebut, dapat dilihat bahwa keamanan data nasabah juga menjadi poin penting dalam pelaksanaan layanan perbankan digital. Undang-Undang Perbankan sebagai dasar dari seluruh layanan dalam perbankan juga telah menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yaitu pada Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perbankan yang menyatakan bahwa untuk kepetingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.[2] Selanjutnya ketentuan mengenai kerahasiaan bank juga diatur dalam ketentuan Pasal 40 ayat (1), yaitu bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 44, dan Pasal 44A.[3]

---

[1]Pasal 24 POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.
[2] Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perbankan.
[3]*Ibid*, Pasal 40.

Rahasia bank akan gugur apabila kondisi:[4]

1. Untuk kepentingan perpajakan. Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan Menteri Keuangan berwenang mengeluarkan perintah tertulis kepada bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti tentang keuangan nasabah penyimpanan tertentu kepada pejabat pajak;
2. Untuk penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara. Pimpinan Bank Indonesia memberikan izin kepada pejabat Badan Urusan Piutang Negara untuk memperoleh keterangan dari bank mengenai simpanan nasabah debitur;
3. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, pimpinan Bank Indonesia dapat memberikan izin kepada polisi, jaksa atau hakim untuk memperoleh keterangan dari bank mengenai simpanan tersangka atau terdakwa pada bank;
4. Dalam rangka tukar menukar informasi antarbank, direksi bank dapat memberitahukan keadaan keuangan nasabahnya kepada bank lain.

Mengenai larangan penggunaan data pribadi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) juga telah diatur dalam Pasal 11 ayat (1) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur bahwa PUJK dilarang:[5]

1. memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;

[4]Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT RajaGrafindo Persaja, Jakarta, 2014, hlm. 62.

[5]Pasal 11 ayat (1) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

2. mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
3. menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
4. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
5. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan dan/atau layanan.

Berdasarkan ketentuan tersebut menyebutkan bahwa dalam hal PUJK akan menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen/calon Konsumen maka wajib memperoleh persetujuan oleh konsumen, kecuali diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perlindungan hukum bagi nasabah sangatlah penting mengingat nasabah merupakan unsur yang sangat berperan dalam perbankan karena sebuah bank tidak akan berjalan tanpa adanya nasabah. Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, mketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian, serta yang menjadi sifat dan sekaligus tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat, oleh karena itu perlindungan terhadap masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum.[6] Selain itu banyaknya risiko yang dapat terjadi juga menjadi salah satu faktor pentingnya perlindungan hukum bagi nasabah. Risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa (*events*) tertentu. Terdapat risiko

[6]Soetjipto Raharjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Alumni, bandung, 1983, hlm. 121.

yang melekat pada kegiatan bisnis bank yang dapat mempengaruhi posisi keuangan bank baik yang dapat dikuantifikasi maupun yang tidak dapat dikuantifikasi, yaitu risiko inheren. Karakteristik risiko inheren bank ini ditentukan oleh faktor internal maupun eksternal, antara lain strategi bisnis, karakteristik bisnis, kompleksitas produk dan aktivitas bank, kondisi industri perbankan serta kondisi makro ekonomi.[7]

Rahasia bank merupakan salah satu perlindungan hukum sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Perbankan yang memberikan perlindungan pada data keuangan dan keterangan lain nasabah. Sehubungan dengan perlindungan hukum tersebut adalah dengan memberikan ancaman pidana dan denda yang terdapat dalam Pasal 47 dan 47A Undang-Undang Perbankan yang berbunyi:

Menurut ketentuan Pasal 47 bahwa:[8]

(1) Barang siapa tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari Pimpinan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, dan Pasal 42, dengan sengaja memaksa bank atau Pihak Terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 4 (empat) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp200.000.000.000 (dua ratus miliar rupiah).
(2) Anggota Dewan Komisaris, Direksi, pegawai bank atau Pihak Terafiliasi lainnya yang dengan sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut Pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 4 (empat) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah) dan paling banyak Rp8.000.000.000,00 (delapan miliar rupiah).

Menurut ketentuan Pasal 47A bahwa:[9]

[7]Wawancara dengan Direktorat Pengembangan Pengawasan Bank, Otoritas Jasa Keuangan, pada 6 Juni 2022, pukul 14.00 WIB.
[8]Pasal 47 Undang-Undang Perbankan.

> Anggota Dewan Komisaris, Direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja tidak memberikan keterangan yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42A dan Pasal 44A, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 7 (tujuh) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah) dan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa perlindungan hukum yang diberikan dalam Undang-Undang Perbankan cukup kuat untuk menjaga agar tidak terjadi pembocoran rahasia bank tersebut. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut untuk:[10]

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku;
5. Dan sebagainya.

Selain itu menurut Marulak Pardede, perlindungan terhadap data nasabah bank di Indonesia dapat dilakukan melalui 2 cara, yaitu:

1. Perlindungan secara eksplisit (*explicit deposit protection)*, yaitu perlindungan dengan membentuk suatu lembaga, yaitu Lembaga Penjamin Simpanan yang diatur berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 26 Tahun 1998 mengenai Jaminan Terhadap Kewajiban Umum

---

[9]Pasal 47A, *Ibid.*

[10]Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, hlm. 303-304.

serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 mengenai lembaga tersebut Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Undang-Undang Perbankan sebagai dasar perbankan juga telah mengatur pembentukan LPS yang diatur dalam Pasal 37B Ayat (1) dan (2), yakni:[11]

> (1) Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
> (2) Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.

Tujuan lembaga LPS ini adalah sebagai penjamin simpanan nasabah yang bertugas sebagai lembaga yang nantinya akan mengganti dana nasabah yang disimpan di bank, ketika bank yang bersangkutan mengalami kegagalan atau biasa disebut dengan bank gagal. LPS juga turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya. Setiap bank yang melakukan kegiatan usahanya di Indonesia wajib menjadi peserta Penjaminan dengan memenuhi beberapa persyaratan. Simpanan nasabah bank yang dijamin oleh LPS dapat dilihat dalam Pasal 10 Undang-Undang No.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, yakni:[12]

> LPS menjamin simpanan nasabah bank yang berbentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2. Perlindungan secara implisit (*implicit deposit protection)*, yaitu diterapkannya pengawasan serta pembinaan bank yang merupakan bentuk penerapan perlindungan secara efektif untuk mencegah

[11]Pasal 37B Ayat (1) dan (2), *Ibid.*
[12]Pasal 10 Undang-Undang No.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

terjadinya kebangkrutan bank. Dalam hal perlindungan implisit ini, terdapat beberapa perlindungan yang diperoleh melalui:

a. peraturan perundang-undangan di bidang perbankan;
b. perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif oleh Bank Indonesia yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja bank dalam melindungi nasabah penyimpan dana dan melakukan pembinaan terhadap yang tidak sehat;
c. upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya;
d. memelihara tingkat kesehatan bank yaitu dengan pembinaan yang dilakukan oleh Bank Indonesia;
e. melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perbankan;
f. cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah;
g. menyediakan informasi risiko pada nasabah bank.

Jika membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah, maka Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) tidak dapat dipisahkan, karena pada dasarnya Undang-Undang ini yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk di dalamnya konsumen dalam sektor jasa keuangan atau nasabah secara umum. Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen mempunyai hak untuk melakukan

pengaduan nasabah, serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa di bidang perbankan secara sederhana, murah, dan cepat.[13]

Otoritas Jasa Keuangan selaku pengatur, pengawas, pemeriksa, dan penyidik dalam setor perbankan juga dapat membantu nasabah untuk mendapatkan perlindungan hukum yang lebih pasti. Pengawasan OJK terhadap perbankan mencakup seluruh aspek dalan keberjalanan suatu bank, mulai dari aspek kelembagaan, aspek produk dan aktivitas, aspek prudensial, hingga aspek transparasi. Pengawasan ini menggunakan strategi dan metodologi pengawasan berdasarkan risiko untuk mendeteksi risiko yang signifikan secara dini dan mengambil tindakan pengawasan yang sesuai dan tepat waktu. Tahapan pengawasan yang dilakukan OJK mencakup memahami bank yang diawasi, melakukan penilaian risiko bank, menyusun rencana pengawasan berdasarkan risiko yang teridentifikasi, melakukan pemeriksaan bank, dan melakukan pemantauan kondisi bank secara berkala.[14] Perlindungan hukum yang diberikan oleh OJK kepada nasabah atau konsumen dalam perbankan berpedoman pada Pasal 2 ayat (1) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yaitu dengan menerapkan prinsip:[15]

1. edukasi yang memadai;
2. keterbukaan dan transparansi informasi;

---

[13]David Y. Wonok, "Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana, Jurnal Edisi Khusus Vol.1, No.2, 2012, hlm. 63.

[14]Wawancara dengan Direktorat Pengembangan Pengawasan Bank, *Op.Cit.*

[15]Wawancara dengan Departemen Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan, pada 6 Juni 2022, pukul 14.00 WIB.

3. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
4. perlindungan aset, privasi dan data konsumen; dan
5. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Perbankan digital merupakan salah satu layanan bank yang memanfaatkan teknologi informasi. Perbankan digital menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Pemanfaatan akan teknologi dan informasi yang dapat dirasakan dalam berbagai bidang memungkinkan pelaku usaha atau penyelenggara sistem elektronik bisa mengumpulkan data pribadi dari pelanggan atau calon pelanggan secara luring atau daring, dimana data digital dapat diperjualbelikan tanpa sepengetahuan dan seizin pemilik data atau disalahgunakan, bisa juga terjadi data pribadi yang terkoneksi dibajak, dicuri (*hack*) oleh pihak ketiga.[16] Peristiwa inilah yang dapat membuka peluang timbulnya kejahatan dalam perbankan digital atau biasa disebut dengan *cyber crime*.

Peristiwa *cyber crime* yang dialami oleh nasabah masih kerap terjadi dalam pelaksanaan layanan perbankan digital. Salah satu kasus yang terjadi dialami oleh nasabah bank BTPN pada aplikasi Jenius yang menimbulkan hilangnya simpanan nasabah di akun Jenius. Aplikasi Jenius sendiri sudah terbilang cukup aman karena telah berada di dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan simpanannya juga telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Jadi jika terdapat kesalahan dalam Jenius, OJK selaku pengawas akan mendatangkan

[16]Sahat Maruli Tua Situmeang, "Penyalahgunaan Data Pribadi Sebagai Bentuk Kejahatan Sempurna Dalam Perspektif Hukum Siber", Jurnal SASI Volume 27 Nomor 1, 2021, hlm.39.

pengawasnya ke pusat untuk melakukan pengecekan.[17] Selain itu menurut Haryono, *service point* Jenius, data pribadi nasabah dalam aplikasi Jenius terbilang aman karena dari sisi internal melakukan audit mengenai betul ada atau tidaknya penyimpanan data nasabah, ada atau tidaknya penyalahgunaan data nasabah, ada atau tidaknya keterlibatan internal. Aplikasi Jenius juga tidak mengalami kebocoran data, melainkan nasabah yang memang memiliki kekurangan informasi mengenai perbankan dan tidak tersedukasi. Ketika nasabah tersebut melakukan pembukaan tabungan yang relatif singkat, banyak nasabah yang malas membaca sehingga menimbulkan nasabah tidak mengetahui risiko ketika memberikan data kepada orang lain.[18]

Peristiwa *cyber crime* yang timbul akibat penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak berwenang masih sering terjadi. Dapat kita lihat masih banyak telepon, sms atau *email* dari seseorang yang tidak kita kenal atau menyamar sebagai pihak dari institusi yang berwenang, menawarkan beraneka ragam tawaran yang menarik bagi calon korban, padahal calon korban tersebut tidak pernah memberikan data pribadi kepada siapapun. Nasabah yang tidak memiliki edukasi yang cukup tentunya akan berpikir bahwa penyalahgunaan data pribadi tersebut berasal dari kebocoran data pribadi nasabah pada bank yang bersangkutan.

Jika kita lihat kasus yang terjadi pada nasabah BTPN Jenius, pelaku melakukan aksi kejahatannya dengan memberikan *link* yang menyerupai *website* asli Jenius, sehingga nasabah yang tidak menyadarinya

---

[17]Wawancara dengan Haryono K.P, *Op.Cit.*
[18]*Ibid.*

dengan sukarela mengisi *website* yang diberikan. Tindakan ini merupakan salah satu tindakan *cyber crime*, yaitu *phising*.

Seperti yang sudah dijelaskan dalam bab sebelumnya, *phising* merupakan suatu tindakan penipuan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi sensitif calon korban seperti data pribadi dan data finansial dengan cara meniru sebuah entitas yang sudah dipercaya. Kegiatan *phising* ini sering terjadi pada pengguna perbankan digital karena menggunakan isian data pengguna dan kata sandi. Ketika nasabah memasukkan isian data dan kata sandi miliknya ke dalam *website* tiruan tersebut, maka data tersebut akan diketahui oleh *phiser* tersebut.

Perlindungan hukum bagi nasabah yang terkena *phising* sangat diperlukan. Undang-Undang Informasi dan Transaksu Elektronik sebagai dasar hukum penyelenggaraan sistem elektronik telah memberikan perlindungan hukum apabila terjadi permasalahan antara bank dengan nasabah dalam pelaksanaan layanan perbankan digital. Apabila seorang nasabah mengalami kerugian, maka nasabah tersebut dapat mengujakan gugatan kepada bank untuk mengganti kerugian yang dialaminya, seperti yang tercantum dalam Pasal 26 Ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Saat ini kegiatan *cyber crime* dalam bentuk *phising* di Indonesia diatur dalam Pasal 35 jo. Pasal 51 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik karena dalam kegiatannya *phiser* menirukan website asli yang menimbulkan kerugian bagi nasabah. Pasal 35 jo. Pasal 51 ayat (1) ini manyatakan:

Pasal 35

> Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.
>
> Pasal 51 Ayat (1)
>
> (1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).

Phiser juga dapat dikenakan Pasal 30 Ayat (3) jo. Pasal 46 Ayat (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik jika pelaku menerobos atau menjebol suatu sistem elektronik dengan menggunakan identitas dan *password* korban dengan tanpa hak. Pasal 30 Ayat (3) jo. Pasal 46 Ayat (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan:

> Pasal 30 Ayat (3)
>
> (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.
>
> Pasal 46 Ayat (3)
>
> (3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Selain itu kegiatan *phising* juga diatur dalam Pasal 32 ayat (2) jo. Pasal 48 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik atas perbuatan memindahkan atau mentransfer informasi elektronik milik korban seperti isi rekening, kode akses, dan lain sebagainya yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Pasal 32 Ayat (2) jo. Pasal 48 Ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan:

> Pasal 32 Ayat (2)
>
> (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun memindahkan atau mentransfer Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik kepada Sistem Elektronik Orang Lain yang tidak berhak.
>
> Pasal 48 Ayat (2)
>
> (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah).

B. Tanggung Jawab Bank Tabungan Pensiunan Nasional Akibat Hilangnya Dana Nasabah dalam Aplikasi Jenius

Hilangnya dana nasabah dalam aplikasi perbankan digital dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari kesalahan pihak bank, pihak nasabah, maupun karena kesalahan pihak ketiga. Tentunya kerugian yang dialami oleh pihak nasabah harus mendapatkan penyelesaian berupa pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban yang diberikan pun juga berbeda-beda sesuai dengan penyebab permasalahan yang terjadi.

Jika berbicara mengenai perbankan digital, maka tidak dapat dipisahkan dari risiko yang dapat mengintai nasabah. Berdasarkan laporan National Cyber Security Index (NCSI) Estonia, indeks keamanan siber Indonesia berada pada urutan ke-83.[19] Posisi tersebut menandakan bahwa ruang digital Indonesia belum aman dan masih memiliki peluang

[19]https://ncsi.ega.ee/country/id/, pada 24 September 2022, pukul 00.52 WIB.

terjadinya kejahatan siber yang sewaktu-waktu dapat merugikan nasabah. Oleh karena itu, pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh nasabah ini sangatlah penting.

Pertanggungjawaban bank terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah dapat dilakukan dengan melakukan penyelesaian sengketa. Bank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib melakukan penanganan atas aduan dari nasabah selaku konsumen dan menyelesaikan sengketa atas produk dan/atau layanannya. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 6 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Bank BTPN Jenius sendiri telah memberikan tata cara pengaduan yang dapat dilakukan jika sewaktu-waktu nasabah mengalami kerugian sebagaimana dijelaskan dalam website BTPN Jenius yaitu www.jenius.com. Pengaduan dapat dilakukan oleh nasabah dengan secara lisan maupun tertulis. Pengaduan secara lisan dapat dilakukan oleh nasabah dengan cara menelepon Jenius Help di nomor 1500365 atau datang secara langsung ke Jenius Service Point terdekat. Selanjutnya pengaduan akan diverifikasi oleh tim terkait dan jika dibutuhkan Jenius akan meminta dokumen tambahan atau pendukung. Setelah diverifikasi, nasabah akan mendapatkan nomor registrasi untuk memudahkan pihak Jenius maupun nasabah dalam mengecek proses pengaduan. Pengaduan yang telah diajukan akan selesai dalam waktu maksimal 5 hari kerja. Pengaduan secara tertulis tidak jauh berbeda dengan pengaduan secara lisan. Perbedaannya terletak pada media yang

digunakan dalam pengaduan serta jangka waktu proses pengaduan. Nasabah dapat mengirimkan pengaduan melalui Twitter @jeniushelp, *email* jenius-help@btpn.com, atau *live chat* di website www.jenius.com dan aplikasi Jenius. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk memproses aduan nasabah adalah maksimal 20 hari kerja. Dalam kondisi tertentu, penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang dalam jangka waktu maksimal 20 hari kerja. Pengaduan ini dapat dilakukan oleh nasabah Jenius sendiri maupun diwakilkan oleh pihak lain dengan surat kuasa khusus. Beberapa dokumen yang diperlukan pada saat melakukan pengaduan adalah kartu identitas nasabah, jenis dan tanggal transaksi yang ingin diadukan, permasalahan yang ingin diadukan, serta kartu identitas dan surat kuasa khusus jika pengaduan diwakilkan oleh pihak lain. Nasabah akan mendapatkan 3 tanda terima sebagai bukti nasabah telah mengajukan pengaduan, yaitu nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, nomor telepon fungsi/layanan pengaduan yang gapat dihubungi oleh nasabah terkait.

Nasabah yang telah melakukan pengaduan kemudian akan mendapatkan tanggapan pengaduan yaitu diterima atau tidak diterima. Terdapat beberapa hal penyebab tidak diterimanya aduan nasabah, yaitu nasabah dan/atau perwakilan nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan, pengaduan sebelumnya telah diselesaikan Jenius sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan, pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar, dan secara langsung sebagaimana

tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan, serta pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh Jenius. Jika nasabah terkait dan/atau perwakilan nasabah menolak tanggapan pengaduan dari Jenius, maka nasabah terkait dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

PUJK wajib memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh nasabah setelah menerima aduan dari korban yang terkait. Secara umum, setiap PUJK memiliki kewajiban untuk menjaga privasi tiap-tiap konsumennya dan bertanggung jawab atas setiap kerugian konsumennya akibat adanya tindakan kejahatan yang dilakukan oleh pihak yang mewakili kepentingan PUJK terkait ataupun kesalahan dalam pelaksanaan usaha oleh PUJK terkait.[20]

Tahap pertama yang harus dilakukan bank adalah dengan melakukan pemeriksaan atas dana nasabah yang hilang tersebut. Apabila benar-benar hilang, maka nasabah dapat mengajukan tuntutan pertanggungjawaban kepada pihak bank maupun kepada pihak ketiga. Konsumen yang mengalami kerugian dapat menggugat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Sebagai upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tujuan pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan

[20]Wawancara dengan Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, *Op.Cit.*

informasi.[21] Menurut Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan melalui cara mediasi, arbritase atau konsiliasi. BPSK wajib mengeluarkan keputusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diajukan oleh korban. Apabila para pihak merasa keberatan dengan putusan BPSK, maka para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan tersebut. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh para pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

(1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
(2) ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
(3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
(4) pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
(5) ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahawa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Secara lebih khusus pertanggungjawaban PUJK terhadap kerugian konsumen yang terjadi di sektor jasa keuangan diatur dalam Pasal 8 Ayat (1) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yaitu:

[21]Zahry Vandawati Chumaida dan Bambang Sugeng Ariadi, *Penegakan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, 2021, hlm. 5.

(1) PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK.

Berdasarkan ketentuan tersebut, PUJK memiliki tanggung jawab atas kerugian nasabah atau konsumen dalam hal terdapat kesalahan/kelalaian/pelanggaran ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan oleh pihak PUJK, dimana hal ini memerlukan penelaahan dan pembuktian yang lebih lanjut. Lebih lanjut pertanggungjawaban bank atau PUJK dijelaskan dalam Pasal 8 Ayat (3) POJK Nomor 6/POJK.7/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang berbunyi:

(3) Bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat disepakati oleh Konsumen dan PUJK.

Apabila tidak ditemukan kesepakatan diantara para pihak, maka penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan ke pengadilan atau apabila disepakati bersama dapat pula melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS Sektor Jasa Keuangan).[22] LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani sengketa dengan beberapa kriteria seperti yang disebutkan dalam Pasal 32 POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang , yaitu:

(1) pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam

[22]Wawancara dengan Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, *Op.Cit.*

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;

(2) sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbritase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan

(3) sengketa bersifat keperdataan.

Penyelenggaraan transaksi elektronk secara lebih rinci diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang ini berfungsi sebagai suatu pendekatan terhadap perkembangan telekomunikasi, teknologi informasi dan transaksi elektronik, tetapi yang paling penting adalah berfungsi dan bertujuan sebagai sarana tolok ukur yang dapat menjamin perlindungan hukum, kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak, baik perseorangan, pengguna, masyarakat, lembaga-lembaga non pemerintah, pelaku bisnis, penyelenggara, instansi pemerintah dalam penyelenggaran informasi dan transaksi elektronik.[23] Penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban yang harus dipenuhi dalam menyelenggarakan sistem elektronik. Kewajiban penyelenggara sistem elektronik ini tercantum dalam Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:[24]

1. setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
2. penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik;

[23]Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, 2020, hlm.19.

[24]Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

3. ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

"Andal" artinya sistem elektronik memiliki kemampuan uang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. "Aman" artinya sistem elektronik terlindungi secara fisik dan nonfisik. "Beroperasi sebagaimana mestinya" artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya.[25]

Pasal 15 Ayat (2) memberikan ketentuan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab secara hukum atas penyelenggaraan sistem elektonik. Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:[26]

1. jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;
2. jika dilakukan pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
3. jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.

[25]Penjelasan Atas Pasal 15 Ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
[26]Pasal 21 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pertanggungjawaban pada dasarnya diberikan untuk membuktikan bahwa bank menjunjung tinggi asas kepercayaan. Kegiatan bank didasari oleh kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan simpanannya di bank. Ketika nasabah telah mempercayakan simpanannya di bank, khususnya dalam perbankan digital, maka bank harus memaksimalkan segala upaya untuk tetap mempertahankan kepercayaan nasabah dengan memberikan pertanggungjawaban hukum kepada nasabah apabila terjadi kesalahan dalam sistemnya. Ketika membicarakan mengenai digital, maka otomatis kita berbicara mengenai sistem elektronik yang harus diperhatikan pengamanannya. Bank yang sudah memutuskan untuk beralih ke digital harus sudah menilai risiko dan juga harus siap terkait dengan pengamanan dalam sisi teknologi dan sumber daya yang mengolah teknologi tersebut. Khususnya data pribadi nasabah yang memiliki kaitan yang erat dengan penyalahgunaan pihak yang tidak berwenang dan dapat merugikan secara materil juga.[27] Bank wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagaimana disebutkan dalam Pasal 16 Ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:[28]

1. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan;
2. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi dan transaksi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;

[27]Wawancara dengan Ajeng Risda Rahmadani, *Op.Cit.*
[28]Pasal 16 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

3. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
4. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut; dan
5. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Pertanggungjawaban yang diberikan oleh BTPN Jenius tentunya harus melalui tahap pemeriksaan/penyelidikan terlebih dahulu untuk melihat apakah kerugian yang dialami oleh nasabah merupakah kesalahan dari pihak bank, kesalahan dari pihak nasabah, atau kesalahan dari pihak ketiga. Peristiwa hilangnya simpanan nasabah di aplikasi Jenius ini merupakan akibat dari praktik penipuan rekayasa sosial atau lebih dikenal dengan *social engineering* yaitu *phising.* Kegiatan *phising* ini terjadi akibat kurangnya pengetahuan nasabah atas kegiatan *social engineering* ini sehingga nasabah secara tidak sadar mengakses *link phising* yang diberikan oleh *phiser* dan memberikan informasi data pribadinya. Hal ini mengakibatkan *phiser* dapat mengakses akun Jenius nasabah dengan info yang telah didapatkan *phiser* melalui *link* yang diberikan kepada nasabah. Apabila informasi rahasia konsumen (seperti *user id, password,* PIN, kode OTP, dll) yang diperlukan untuk melakukan kejahatan dalam ITE diberikan oleh konsumen kepada fraudster, maka konsumen bertanggungjawab atas hal tersebut.[29] Jenius

[29]Wawancara dengan Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, *Op.Cit.*

sendiri telah mengatur mengenai keadaan kahar (*force majeure)* dalam syarat dan ketentuan dalam aplikasi Jenius, yaitu:[30]

1. Nasabah akan membebaskan bank dari segala tuntutan, jika bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari nasabah, baik sebagian maupun sepenuhnya yang disebabkan oleh kejadian atau sebab yang berada di luar kendali atau kemampuan bank, meliputi tetapi tidak terbatas pada bencana alam, peperangan, kerusuhan, kondisi perangkat keras, kegagalan sistem infrastruktur elektronik atau transmisi, ganguan daya, gangguan telekomunikasi, kegagalan sistem kliring atau hal lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau lembaga berwenang lainnya.
2. Setelah kejadian yang menyebabkan bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari nasabah berakhir, bank akan melanjutkan kembali instruksi tersebut dalam kurun waktu sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan.

Menurut Abdul Kadir Muhammad, keadaan kahar (*force majeure)* merupakan suatu keadaan tidak dapat dipenuhinya prestasi oleh debitur karena terjadi peristiwa yang tidak terduga yang mana debitur tidak dapat menduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan.[31] Artinya peristiwa ini bukan merupakan kesengajaan maupun kerena kealpaan. Dasar hukum *force majeure* sendiri telah diatur dalam KUH Perdata Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata, yaitu:

---

[30]https://www.jenius.com/terms-and-conditions, pada 8 Agustus 2022, pukul 13.27 WIB.

[31]Rini Apriyani, dkk., *Force Majeure In Law*, Zahir Publishing, Yogyakarta, 2021, hlm.13.

Pasal 1244 KUH Perdata:

> Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga. Bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tidak terduga, yang tak dapat dipertanggungkan kepadanya. Walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya.

Pasal 1245 KUH Perdata:

> Tidak ada penggantian biaya, kerugian, dan bunga. Bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya.

Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata memberikan ketentuan bahwa pihak debitur tidak melakukan penggantian biaya kerugian atau bunga kepada pihak lainnya akibat terjadinya sesuatu hal yang tidak terduga, keadaan memaksa, dan karena perbuatan tersebut dilarang. Selain diatur dalam KUH Perdata, secara khusus keadaan *force majeure* dalam transaksi elektronik diatur dalam Pasal 15 Ayat (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyatakan bahwa pertanggungjawaban penyelenggaran sistem elektronik tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Keadaan *Force majure* yang telah ditetapkan oleh Bank BTPN Jenius ini menimbulkan pembatasan dalam pemberian tanggung jawab atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dipenuhi. Pertanggungjawaban dengan pembatasan ini dikenal dengan klausula eksonerasi, yaitu ketentuan dalam perjanjian baku yang berisi penambahan, pengurangan, pembatasan secara sepihak atas hak dan

kewajiban salah satu pihak oleh pihak lain yang menetapkan isi, bentuk, serta cara penutupan perjanjian baku.[32] Perjanjian baku adalah aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha.[33] Keadaan perjanjian baku ini memberikan pandangan dari banyak orang bahwa perjanjian baku sering menimbulkan kerugian bagi konsumen, khususnya dalam transaksi elektronik.

Pertanggungjawaban Bank BTPN Jenius terhadap kerugian yang dialami nasabah adalah dengan membantu proses pengaduan nasabah dan melakukan pemeriksaan/penyelidikan sesuai dengan prosedur bank serta membantu nasabah dalam mencari solusi atas kerugian yang dialami oleh nasabah seperti membuat laporan kepada pihak kepolisian untuk ditangani lebih lanjut. BTPN Jenius juga bertanggungjawab atas pemeliharaan atau *maintenance* aplikasi Jenius guna menjaga keamanan dan kenyamanan nasabahnya kedepannya. Pertama, BTPN Jenius menonaktifkan akses Jenius melalui situs guna meminimalisir risiko terjadinya upaya rekayasa sosial (*social engineering)* oleh pelaku tindak kejahatan siber. Selain itu, BTPN juga telah menerapkan kebijakan satu perangkat yang terhubung untuk melindungi akun Jenius nasabah. Ini dilakukan agar pemilik akun Jenius hanya bisa mengakses dan bertransaksi menggunakan akunnya lewat satu perangkat saja yang telah terverifikasi. Kemudian, nasabah

[32]Johannes Gunawan, dkk., *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi,* Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Jakarta, 2021, hlm. 41.

[33]Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Siber,* P.T. Alumni, Bandung, 2010, hlm. 164

yang ingin mengalihkan akun Jenius miliknya ke perangkat lain hanya dapat melakukannya melalui Jenius Help 1500 365 atau Kantor Cabang Sinaya Bank BTPN.[34]

Tanggung jawab berupa ganti rugi berupa pengembalian dana yang hlang oleh Bank BTPN tidak dapat dilakukan karena beberapa alasan, seperti yang diungkapkan oleh Irwan Tisnabudi selaku *Head of Digital Banking* PT Bank BTPN. Pertama, keluarnya dana tersebut sudah valid dengan OTP (*One Time Password)* dan data-data valid lainnya. Data-data valid tersebut diberikan oleh nasabah itu sendiri, sehingga pihak bank tidak dapat memberikan dana yang hilang. Alasan kedua adalah penyebab dana nasabah yang sudah tidak ada di rekening telah melalui proses valid yang dimiliki si pemilik rekening karena nasabah memberikan datanya ke *frauder* atau penipu.[35]

Jika membicarakan pertanggungjawaban akibat pencantuman klausula eksonerasi, nasabah dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Tanggung jawab yang diberikan oleh bank kepada korban ini dapat dilaksanakan ketika perkara tersebut diproses oleh korban dalam sistem peradilan dan di luar peradilan. Sistem peradilan dapat dilakukan dalam hal konsumen telah mengalami kerugian sebagai akibat perjanjian baku yang mencantumkan klausula eksonerasi, maka untuk memitigasi kerugian yang telah dialaminya, konsumen dapat menggugat ganti rugi

[34]https://money.kompas.com/read/2021/08/26/123152626/jenius-btpn-tidak-ada-kasus-nasabah-kehilangan-dana-karena-sistem-keamanan?page=all, diakses pada 26 September 2022, pukul 11.05 WIB.

[35]https://bisnis.tempo.co/read/1492716/ratusan-juta-duit-nasabah-jenius-raib-apakah-btpn-kembalikan-dana-yang-hilang, diakses pada 26 September 2022, pukul 11.30.

melalui badan peradilan. Selanjutnya sebagai alternatif selain melalui badan peradilan, konsumen yang telah dirugikan dapat memitigasi kerugian yang dialaminya dengan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai badan non litigasi.[36] Lain hal dengan konsumen yang tidak ingin atau tidak mau berbelit-belit dalam urusan tersebut dan kebanyakan konsumen tidak mengerti semua akan hak-haknya, sehingga tidak melakukan atau mengajukan gugatan ke pengadilan, dan konsumen itu sendiri hanya diam dan menerima apapun yang menjadi pengalihan dari tanggung jawab pelaku usaha.[37]

[36]Johannes Gunawan, *Op.Cit.*, hlm. 65.

[37]Jein Stevany Manumpil, "Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia", Lex Privatum, Vol. IV, No.3, 2016, hlm.39.