

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI NEOBANK

A. Perlindungan Hukum Positif Dan Hukum Islam Bagi Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank

1. Perspektif Hukum Positif Indonesia

Dalam sistem hukum positif Indonesia, perlindungan nasabah neobank dikonstruksikan melalui integrasi beberapa rezim hukum, yaitu hukum perbankan, hukum perlindungan konsumen, serta hukum informasi dan transaksi elektronik. Doktrin hukum positif menempatkan nasabah sebagai pihak yang wajib dilindungi karena kedudukan ekonomis dan informasionalnya yang lebih lemah (*the weaker party*) dibanding lembaga perbankan.⁹⁶

Landasan fundamental pertama merujuk pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK). Berdasarkan ketentuan Pasal 29 UU Perbankan, bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank dan menjaga kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya. Namun, eksistensi neobank yang beroperasi penuh secara virtual menuntut spesifikasi regulasi sekuritas data yang lebih ketat, mengingat ketiadaan interaksi fisik meningkatkan celah kejahatan siber (*cybercrime*) seperti *phishing*, *skimming* digital, hingga kegagalan sistem operasional (*system glitch*).

⁹⁶ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 45.

Untuk mengisi kekosongan hukum operasional tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. POJK ini mewajibkan neobank menerapkan manajemen risiko teknologi informasi yang komprehensif, mencakup ketahanan *siber*, *audit periodic*, dan perlindungan terhadap data pribadi nasabah. Berdasarkan Pasal 25 POJK tersebut, setiap bank yang menyelenggarakan layanan digital wajib menjamin ketersediaan, integritas, dan kerahasiaan data nasabah.⁹⁷ Jika terjadi kebocoran data, nasabah berhak menuntut ganti rugi kerugian secara langsung.

Selain regulasi sektoral perbankan, perlindungan hukum nasabah neobank diperkuat secara horizontal oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan Pasal 4 UUPK, nasabah selaku konsumen memiliki hak-hak mendasar, antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barang dan/atau jasa
- c. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila ada barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁹⁸

⁹⁷ Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan OJK Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum," Lembaran Negara Republik Indonesia, 2022.

⁹⁸ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Karakteristik aplikasi neobank kerap menyajikan syarat dan ketentuan secara elektronik dalam bentuk klausula baku yang panjang, seringkali melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK. Pasal ini secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat kelalaian operasional pelaku usaha.

Lebih lanjut, karena neobank beroperasi pada platform digital, maka Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE) serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) bertindak sebagai benteng perlindungan hak digital konsumen. Berdasarkan UU PDP, neobank dikategorikan sebagai Pengendali Data Pribadi diakses secara tidak sah dengan membangun sistem keamanan yang andal.⁹⁹ Kegagalan dalam perlindungan data pribadi ini menjatuhkan sanksi administratif hingga sanksi pidana dan kewajiban membayar ganti rugi kepada nasabah.

2. Perspektif Hukum Islam (Fikih Muamalah)

Dalam hukum Islam, aktivitas perbankan digital harus tunduk pada prinsip-prinsip dasar fikih muamalah. Konsep perlindungan hukum terhadap nasabah berakar kuat pada tujuan normatif syariat Islam yang disebut dengan *Maqashid Asy-Syari'ah*, khususnya aspek *Hifzh al-Mal* (perlindungan harta) dan

⁹⁹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Pasal 39.

Hifzh al-Nafs (perlindungan jiwa dari kerugian dan kemudharatan).¹⁰⁰ Islam melarang segala bentuk transaksi yang mengandung unsur *Gharar* (ketidakpastian/ketidakjelasan), *Maysir* (perjudian/spekulasi), *Riba* (bunga tambahan), dan *Zhulm* (kezaliman/eksploitasi terhadap pihak yang lemah).

Hubungan hukum antara nasabah dan neobank dalam akad keuangan digital (baik pada neobank syariah murni maupun unit syariah) diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk akad kontemporer yang diakui oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Untuk instrumen tabungan digital atau simpanan, akad yang digunakan umumnya adalah akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* (titipan yang dapat dikelola dengan kewajiban menjamin keutuhan harta) atau akad *Mudharabah* (kemitraan bagi hasil). Berdasarkan prinsip akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*, bank bertindak sebagai *mustawda'* (penerima titipan) yang memegang amanah penuh atas dana nasabah. Konsekuensi yuridis-syar'i dari akad ini adalah bank berkewajiban mutlak untuk mengembalikan dana titipan tersebut secara utuh kapan pun nasabah memintanya. Jika terjadi kehilangan dana akibat kerusakan sistem, kegagalan aplikasi, atau peretasan siber yang bukan disebabkan oleh kelalaian nyata nasabah (*ta'addi* atau *tafrith*), maka secara hukum syariah bank wajib mengganti dana tersebut karena status tangan titipan (*yad amanah*) telah berubah menjadi tangan penjamin (*yad dhamanah*).¹⁰¹

¹⁰⁰ Abu Ishaq Al-Syatibi, *Al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari'ah*, Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 2004, Jilid 2, hlm.115.

¹⁰¹ Wahbah Al-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Damaskus: Dar al-Fikr, 2011, Jilid 5, hlm. 3841.

Perlindungan nasabah dalam perspektif Islam juga di tekankan melalui asas transparansi dan kejujuran (*As-Shidq* dan *Al-Amanah*). Eksistensi terms and conditions digital yang kabur atau jebakan algoritma yang merugikan pengguna aplikasi neobank dapat dikategorikan sebagai tindakan *Tadlis* (penipuan sistematis) atau *Ghabn* (ketidakseimbangan nilai tukar dalam transaksi akibat manipulasi informasi). Rasulullah SAW secara tegas melarang penipuan dalam perdagangan, yang dalam konteks modern mencakup menyembunyian risiko cacat sistem teknologi informasi (*'aib al-khofiy*) oleh korporasi neobank kepada penggunanya.¹⁰² Oleh sebab itu, hukum Islam mewajibkan penyelenggara neobank untuk secara eksplisit menerangkan risiko-risiko teknis operasional, biaya tersembunyi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil guna mewujudkan keadilan distributif (*al-'adalah*) dalam ekonomi digital.

B. Tanggung Jawab Hukum Neobank Dalam Menyikapi Permasalahan Atas Kerugian Nasabah Pada Pengguna Aplikasi

1. Tanggung Jawab Hukum dalam Hukum Perbankan dan Konsumen

Menentukan tanggung jawab hukum neobank atas kerugian nasabah memerlukan penelusuran mendalam terhadap pertanggung jawaban hukum yang berlaku. Dalam hukum perdata dan hukum konsumen, dikenal beberapa tingkatan pertanggung jawaban, mulai dari tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, tanggung jawab dengan praduga bersalah, hingga tanggung jawab mutlak. Konvensionalnya, perbankan tunduk pada pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, dimana nasabah

¹⁰² M. Ali As-Sayis, *Tafsir Ayat al-Ahkam al-Muamalah*, Kairo: Dar al-Hadith, 2008, hlm. 92.

selaku penggugat memikul beban pembuktian untuk membuktikan adanya unsur kesalahan atau kelalaian dipihak bank.¹⁰³

Namun, dalam konteks perbankan digital, pertanggung jawaban ini tidak adil bagi nasabah. Mengingat sistem elektronik neobank bersifat tertutup dan dikendalikan sepenuhnya oleh algoritma internal bank, nasabah tidak memiliki akses teknis maupun logis untuk membuktikan dimana letak kegagalan sistem atau celah keamanan yang dieksploitasi oleh pelaku kejahatan. Kondisi asimetri informasi dan asimetri teknologi yang ekstrem ini menuntut pergeseran tanggung jawab menuju praduga bersalah atau bahkan tanggung jawab mutlak.¹⁰⁴

Pasal 19 UUPK secara ekplisit menganut pertanggung jawaban yang lebih berpihak kepada konsumen, di mana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Beban pembuktian dibalik, dimana pelaku usahalah yang harus membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kesalahannya. Lebih khusus lagi, dalam hukum siber, Pasal 15 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa :

“ Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggara Sistem Elektroniknya.” Tanggung jawab ini menuntut agar penyelenggara Sistem Elektronik (PSE), termasuk neobank, memastikan sistemnya beroperasi secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Jika terjadi kegagalan sistem atau peretasan

¹⁰³ J. Satrio, *Perbuatan Melawan Hukum: Berdasarkan Pasal 1365 KUHP* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015), hlm. 76.

¹⁰⁴ Muhamad Amirulloh, "Reorientasi Doktrin Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha di Era Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum Padjadjaran*, Vol. 8, No. 3, (2022), hlm. 412.

akibat kelemahan pengamanan, bank digital secara otomatis memikul tanggung jawab hukum perdata untuk memulihkan saldo nasabah yang hilang.¹⁰⁵

2. Kerugian Nasabah dan Batasan Tanggung Jawab neobank

Untuk merumuskan tanggung jawab hukum yang proporsional, perlu dilakukan kategorisasi atau tipologi terhadap jenis-jenis peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi nasabah pengguna aplikasi neobank. Secara garis besar, kerugian dapat dikelompokkan ke dalam tiga tipologi utama:

- a. Kegagalan Sistem Internal: Dimana kerugian timbul murni akibat kegagalan teknis pada infrastruktur neobank, seperti kegagalan enkripsi, kesalahan pemrosesan algoritma transaksi yang menyebabkan saldo terpotong ganda, atau tidak berfungsinya sistem otentikasi. Dalam tipologi ini, berdasarkan Pasal 15 UU ITE dan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, neobank memikul tanggung jawab penuh secara mutlak. Bank tidak dapat menggunakan dalih *force majeure* teknis, karena keandalan sistem sepenuhnya berada dalam kendali ekonomi dan teknologi bank.¹⁰⁶
- b. Kejahatan Siber Eksternal dengan Eksploitasi Celah Keamanan: Dimana sistem bank diretas oleh pihak ketiga (*hackers*) melalui serangan, injeksi malware, atau pembobolan pangkalan data (*database breach*) yang mengakibatkan dana nasabah dikuras. neobank bertanggung jawab secara hukum perdata karena gagal memenuhi standar *duty of care* dan regulasi preventif penjaminan keamanan ketahanan siber yang digariskan oleh POJK

¹⁰⁵ Danrivanto Budhijanto, *Hukum Siber: Kepastian Hukum dan Penegakan Hukum di Indonesia*, (Bandung: Clavia Press, 2021), hlm. 189.

¹⁰⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2022), hlm. 143.

Nomor 11 / POJK. 03/2022. Bank diwajibkan melakukan restitution (pemulihan dana) kepada nasabah secara utuh.¹⁰⁷

- c. Rekayasa Sosial (*Social Engineering*) dan Kelalaian Nasabah: Dimana nasabah secara sadar memberikan data rahasia seperti Kode OTP (*One-Time Password*), PIN, atau kata sandi kepada pelaku penipuan karena terperangkap manipulasi psikologis. Dalam hukum perbankan konvensional, kerugian akibat kelalaian nasabah ini sepenuhnya menjadi beban nasabah. Namun, dalam ekosistem neobank, batasan tanggung jawab ini bergeser. Bank tidak serta-merta bebas dari tanggung jawab jika dapat dibuktikan bahwa sistem aplikasi bank tidak memiliki fitur mitigasi penipuan yang memadai (seperti *fraud detection system* yang mendeteksi perilaku transaksi tidak wajar secara *real-time*) atau jika mekanisme verifikasi berlapis gagal mendeteksi perpindahan perangkat (*device binding*) yang mencurigakan.¹⁰⁸

3. Mekanisme Ganti Rugi dan Penyelesaian Klaim Oleh neobank

Apabila kerugian nasabah telah diverifikasi dan masuk dalam koridor tanggung jawab bank, neobank wajib menempuh langkah-langkah progresif penanganan klaim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan POJK Nomor 6/POJK.07/2022, neobank wajib memiliki unit kerja khusus yang melayani penanganan pengaduan konsumen (*Internal Dispute Resolution*). Proses verifikasi dan penyelesaian klaim kerugian dana nasabah dibatasi waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen pengaduan

¹⁰⁷ Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung: PT Pradnya Paramita, 2023), hlm. 98.

¹⁰⁸ Widjaja, Gunawan, *Risiko Hukum Perbankan Digital Berbasis Aplikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2024), hlm. 210.

diterima secara lengkap, dan dapat diperpanjang maksimal 20 hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kompleksitas teknis yang memerlukan investigasi mendalam dari otoritas siber atau kepolisian.¹⁰⁹

Bentuk ganti rugi yang wajib diberikan oleh neobank meliputi pengembalian dana saldo yang hilang secara utuh (*restorasi finansial*) beserta kompensasi bunga atau keuntungan yang seharusnya diperoleh nasabah jika dana tersebut tidak hilang, apabila kerugian diakibatkan oleh fungsi sistem perbankan. Jika neobank menolak memberikan ganti rugi dengan dalih kelalaian nasabah, namun investigasi independen dari OJK atau LAPS SJK menemukan bukti sebaliknya, maka OJK berwenang mengeluarkan Perintah Tertulis untuk melakukan pembayaran ganti rugi seketika. Pembangkangan terhadap perintah tertulis ini dikategorikan sebagai tindak pidana perbankan berdasarkan Pasal 53 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.¹¹⁰

Selain ganti rugi materiil, UU PDP juga membuka ruang bagi nasabah untuk menuntut ganti rugi immateriil jika kerugian finansial tersebut bersumber dari kegagalan bank dalam melindungi data pribadi nasabah yang mengakibatkan hancurnya reputasi sosial atau timbulnya tekanan psikologis pada nasabah. Oleh karena itu, komprehensifnya tanggung jawab hukum neobank tidak hanya terbatas pada angka nominal saldo akun aplikasi, melainkan mencakup pemulihan hak-hak sipil digital nasabah secara menyeluruh.¹¹¹

¹⁰⁹ Otoritas Jasa Keuangan, Panduan Pelayanan Konsumen Kontak OJK 157, (Jakarta: Direktorat Pelayanan Konsumen OJK, 2025), hlm. 34.

¹¹⁰ Zulkarnain, "Penegakan Sanksi Administratif dan Pidana OJK Terhadap Kejahatan Perbankan Modern," Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 21, No. 1, (2024), hlm. 87.

¹¹¹ Makarim, Edmon, Keandalan Manifestasi Dokumen Elektronik dalam Hukum Pembuktian Indonesia, (Jakarta: UI Press, 2020), hlm. 312.