

Tanggung Jawab Bank atas Kerugian Nasabah Akibat Social Engineering Berdasarkan POJK Nomor 22 Tahun 2023

Muhammad Khairul Anam Usman¹, Hambali Husaini²

^{1,2}Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: rulkhairul536@gmail.com, hambalihusaini@uho.ac.id

Sejarah Artikel:

Diterima 01-09-2026
Disetujui 07-09-2026
Diterbitkan 09-09-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the allocation of legal responsibility between banks and customers for losses caused by social engineering in digital banking transactions under Articles 1365 and 1366 of the Indonesian Civil Code and Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 22 of 2023. This study employs normative legal research using statutory and conceptual approaches. The results indicate that responsibility cannot be determined solely from the fact that a customer disclosed authentication information. The assessment must consider the bank's duty to maintain system security, provide adequate risk information and education, detect anomalous transactions, and respond effectively to complaints, while also considering the customer's contribution to the occurrence or escalation of the loss. Four analytical indicators are proposed: the sophistication of the modus operandi, the availability of warnings, compliance with security procedures, and the bank's response to complaints. POJK Number 22 of 2023 provides an important sectoral framework for consumer protection, but its provisions remain relatively general and do not establish a uniform quantitative formula for allocating liability. Therefore, the principles of unlawful acts and negligence under the Civil Code should be harmonized with the prudential, consumer-protection, and information-security obligations imposed by POJK Number 22 of 2023 to provide a more predictable and proportionate framework for resolving social-engineering disputes.

Keywords: Social Engineering; Bank Liability; Consumer Protection; POJK Number 22 of 2023; Digital Banking

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pembebanan tanggung jawab hukum antara bank dan nasabah atas kerugian yang timbul akibat social engineering dalam transaksi perbankan digital berdasarkan Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab tidak dapat ditentukan hanya berdasarkan fakta bahwa nasabah menyerahkan informasi autentikasi. Penilaian harus mempertimbangkan kewajiban bank dalam menjaga keamanan sistem, memberikan informasi dan edukasi risiko yang memadai, mendeteksi transaksi anomali, serta merespons pengaduan secara efektif, sekaligus memperhatikan kontribusi nasabah terhadap timbul atau bertambahnya kerugian. Penelitian ini merumuskan empat indikator analitis, yaitu kecanggihan modus, keberadaan peringatan, kepatuhan terhadap prosedur keamanan, dan respons bank terhadap pengaduan. POJK Nomor 22 Tahun 2023 telah memberikan kerangka penting bagi perlindungan konsumen, tetapi ketentuannya masih bersifat umum dan belum menyediakan formula kuantitatif yang seragam untuk pembagian tanggung jawab. Oleh karena itu, doktrin perbuatan melawan hukum dan kelalaian dalam KUHPerdata perlu diharmonisasikan dengan kewajiban kehati-hatian,

pelindungan konsumen, dan keamanan informasi yang diatur dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 agar penyelesaian sengketa social engineering lebih pasti dan proporsional.

Kata Kunci: *Social Engineering*; Tanggung Jawab Bank; Pelindungan Konsumen; POJK Nomor 22 Tahun 2023; Perbankan Digital

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Usman, M. K. A., & Husaini, H. . (2026). Tanggung Jawab Bank atas Kerugian Nasabah Akibat Social Engineering Berdasarkan POJK Nomor 22 Tahun 2023. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(5), 10402-10412. <https://doi.org/10.63822/rpsk7k08>

PENDAHULUAN

Transformasi digital sektor perbankan telah mengubah pola hubungan antara bank dan nasabah. Transaksi yang sebelumnya banyak dilakukan secara tatap muka kini berlangsung melalui mobile banking, internet banking, aplikasi pembayaran, dan berbagai kanal elektronik. Perubahan tersebut meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, tetapi pada saat yang sama memperluas permukaan risiko keamanan. Salah satu modus yang berkembang adalah social engineering, yaitu manipulasi psikologis yang membuat korban secara sadar maupun tidak sadar menyerahkan informasi, kredensial, kode autentikasi, atau persetujuan transaksi kepada pelaku. Dengan demikian, social engineering berbeda dari serangan yang semata-mata mengeksploitasi kelemahan teknis karena pelaku justru memanfaatkan faktor manusia dan kepercayaan korban.

Skala persoalan tersebut menunjukkan bahwa penipuan digital bukan lagi persoalan individual. Data Indonesia Anti-Scam Centre (IASC) yang dihimpun hingga 14 Januari 2026 mencatat 432.637 laporan penipuan dengan nilai kerugian yang dilaporkan mencapai Rp9,1 triliun. Pada periode yang sama, 721.101 rekening dilaporkan terkait kasus penipuan dan 397.028 rekening telah diblokir. Data tersebut menunjukkan besarnya dampak finansial dan sekaligus memperlihatkan pentingnya mekanisme pencegahan, respons, dan pemulihan dana korban. (Otoritas Jasa Keuangan, 2026).

Karakteristik social engineering menimbulkan persoalan hukum yang berbeda dari pencurian dana akibat kegagalan teknis murni. Dalam banyak kasus, korban sendiri melakukan tindakan yang secara langsung memungkinkan transaksi terjadi, misalnya memberikan one-time password (OTP), mengklik tautan phishing, memasang aplikasi berbahaya, atau mengikuti instruksi pelaku yang menyamar sebagai petugas bank. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana tindakan nasabah dapat dipandang sebagai kelalaian dan sejauh mana bank tetap harus bertanggung jawab karena memiliki kewajiban menjaga keamanan sistem, memberikan edukasi risiko, mendeteksi transaksi anomali, dan melakukan mitigasi ketika pengaduan diterima.

Persoalan tersebut harus dibedakan dari pertanggungjawaban pidana pelaku. Pelaku social engineering dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan pidana yang relevan, tetapi pemidanaan pelaku tidak secara otomatis menyelesaikan persoalan mengenai siapa yang harus menanggung kerugian korban. Dari perspektif hukum perdata, Pasal 1365 KUHPerdata memberikan dasar pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum, sedangkan Pasal 1366 mengatur pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul karena kelalaian atau kurang hati-hati. Dalam sengketa antara bank dan nasabah, kedua ketentuan tersebut dapat menjadi dasar untuk menilai apakah terdapat kesalahan atau kelalaian bank yang mempunyai hubungan kausal dengan kerugian nasabah.

Pada sisi regulasi sektoral, POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan berlaku sejak 22 Desember 2023 dan menggantikan POJK Nomor 6/POJK.07/2022. Regulasi tersebut memperkuat prinsip edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, pelindungan aset, privasi dan data konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Regulasi tersebut juga mengatur keadaan tertentu ketika pelaku usaha jasa keuangan dapat memperoleh pembebasan tanggung jawab apabila kerugian berkaitan dengan keterlibatan, kesalahan, atau kelalaian konsumen. (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Namun, keberadaan norma sektoral tersebut belum otomatis menghasilkan formula pembagian tanggung jawab yang seragam dalam setiap kasus social engineering. Dalam praktik, dua perkara dengan pola yang sama-sama melibatkan OTP atau tautan palsu dapat menghasilkan penilaian yang berbeda apabila

terdapat perbedaan mengenai tingkat kecanggihan modus, peringatan yang diberikan bank, sistem deteksi transaksi, atau respons bank setelah menerima laporan. Karena itu, persoalan utamanya bukan sekadar apakah nasabah melakukan kesalahan, tetapi bagaimana derajat kontribusi kesalahan nasabah dan bank dinilai secara objektif dalam satu rangkaian peristiwa.

Penelitian terdahulu telah membahas perlindungan nasabah dari berbagai bentuk kejahatan digital. Budiarto dan Pujiyono (2021) menunjukkan bahwa perlindungan nasabah pengguna mobile banking mencakup perlindungan preventif dan represif, sekaligus menegaskan bahwa perkembangan teknologi juga memperluas risiko penipuan dan pencurian data. Apriani dan Affandi (2020) mengkaji tanggung jawab bank ketika kesalahan sistem menyebabkan perubahan saldo nasabah dan menekankan pentingnya prinsip kehati-hatian dalam hubungan bank dan nasabah. Kedua penelitian tersebut memberikan dasar bahwa keamanan sistem dan kewajiban bank merupakan aspek yang relevan dalam menentukan tanggung jawab.

Penelitian lain secara khusus mengkaji kejahatan digital yang menyerang nasabah. Juita, Astanti, dan Septiandani (2023) membahas perlindungan hukum bagi korban skimming dan menempatkan tanggung jawab perdata bank dalam kerangka Pasal 1365 KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lekahena, Tampongangoy, dan Lawotjo (2023) juga menempatkan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab perdata bank terhadap nasabah korban skimming. Hidayah dan Amran (2023) menelaah social engineering melalui WhatsApp terutama dari perspektif pidana dan menekankan pentingnya literasi untuk mencegah penipuan.

Perkembangan penelitian pada 2024–2026 semakin menunjukkan bahwa persoalan perlindungan nasabah telah bergeser ke arah keamanan digital dan pembagian tanggung jawab. Agusthin, Nada, dan Putri (2024) membahas perlindungan nasabah dari phishing dan merekomendasikan penguatan keamanan teknologi serta literasi digital. Ibrahim, Hidayat, dan Wasitaatmadja (2024) membahas perlindungan nasabah korban kejahatan informasi dan transaksi elektronik. Yetno (2024) menekankan kewajiban bank menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah, sedangkan Rosita et al. (2024) mengkaji peran Bank Indonesia dalam pengawasan keamanan siber perbankan. Penelitian Utami, Purwanti, Yudaasmini, Manek, dan Tantra (2025) menunjukkan bahwa kerugian akibat social engineering dipengaruhi oleh faktor nasabah dan faktor bank, termasuk keterbatasan edukasi dan pembaruan sistem keamanan.

Penelitian yang lebih dekat dengan isu tanggung jawab bank adalah Utami dan Purwanti (2025), yang membahas penguatan perlindungan hukum terhadap social engineering dalam perbankan digital dan menunjukkan adanya celah pengaturan mengenai kewajiban perlindungan nasabah. Fitrianto et al. (2025) juga mengkaji tanggung gugat bank terhadap social engineering dan menegaskan pentingnya menentukan batas antara kelalaian bank dan kesalahan nasabah. Hasanudin (2026) menyoroti bahwa kerangka hukum Indonesia telah cukup luas, tetapi penegasan batas tanggung jawab bank dalam kejahatan digital berbasis social engineering masih memerlukan penguatan. Dengan demikian, literatur mutakhir telah mengidentifikasi persoalan tanggung jawab bank, tetapi belum banyak yang mengoperasionalkan indikator konkret untuk mempertemukan doktrin Pasal 1365–1366 KUHPerdata dengan kewajiban sektoral POJK Nomor 22 Tahun 2023.

Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu karena tidak menempatkan social engineering hanya sebagai persoalan kejahatan siber atau perlindungan konsumen secara umum. Penelitian ini secara khusus membangun kerangka penilaian proporsional atas tanggung jawab bank dan nasabah dengan mengintegrasikan empat indikator, yaitu kecanggihan modus operandi, keberadaan notifikasi atau peringatan, kepatuhan bank terhadap prosedur keamanan, dan respons bank terhadap pengaduan. Konsep contributory negligence digunakan secara terbatas sebagai kerangka analitis komparatif untuk membantu

menjelaskan kontribusi masing-masing pihak; konsep tersebut tidak diposisikan sebagai sumber hukum positif Indonesia. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kesenjangan antara norma perdata mengenai kesalahan dan kelalaian dengan norma sektoral mengenai perlindungan konsumen dan keamanan layanan keuangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan dua permasalahan. Pertama, bagaimana batas pertanggungjawaban antara kelalaian nasabah dan kelalaian bank atas kerugian yang timbul akibat social engineering ditinjau dari Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata? Kedua, sejauh mana POJK Nomor 22 Tahun 2023 memberikan kepastian hukum dalam menentukan pembagian tanggung jawab tersebut? Penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi pertanggungjawaban perdata dalam kasus social engineering serta merumuskan indikator yang dapat digunakan untuk menilai kontribusi kesalahan bank dan nasabah secara proporsional dalam kerangka hukum Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif) yang berorientasi pada pengkajian norma, asas, doktrin, dan ketentuan hukum yang mengatur hubungan bank dan nasabah dalam transaksi digital. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah KUHPerdata, Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, serta POJK Nomor 22 Tahun 2023. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep perbuatan melawan hukum, kelalaian, prinsip kehati-hatian, kewajiban menjaga keamanan sistem, hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah, serta pembagian kontribusi kesalahan.

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan dan peraturan OJK yang relevan. Bahan hukum sekunder terdiri atas artikel jurnal ilmiah, buku hukum, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perlindungan nasabah, social engineering, keamanan perbankan digital, dan tanggung jawab bank. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dengan teknik inventarisasi dan klasifikasi berdasarkan isu hukum yang diteliti.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif-preskriptif. Bahan hukum yang terkumpul diinterpretasikan secara sistematis untuk menghubungkan ketentuan hukum perdata dengan kewajiban sektoral perbankan. Hasil analisis kemudian digunakan untuk merumuskan indikator penilaian tanggung jawab yang dapat membantu membedakan kontribusi kesalahan nasabah dan bank. Penelitian ini tidak menggunakan contributory negligence sebagai doktrin hukum positif yang mengikat, melainkan sebagai alat analisis komparatif yang ditambahkan kembali pada asas kesalahan dan kelalaian dalam KUHPerdata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Batas Pertanggungjawaban antara Kelalaian Nasabah dan Kelalaian Bank

Kerugian akibat social engineering tidak dapat langsung diposisikan sebagai akibat tunggal dari tindakan nasabah. Dalam konstruksi Pasal 1365 KUHPerdata, perlu dibuktikan adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Sementara Pasal 1366 memperluas pertanggungjawaban terhadap kerugian yang timbul karena kelalaian atau kurang hati-hati. Oleh karena itu, analisis harus diarahkan pada keseluruhan rangkaian peristiwa sejak pelaku melakukan manipulasi, nasabah

mengambil tindakan yang diminta pelaku, sistem bank memproses transaksi, sampai bank menerima laporan dan melakukan atau tidak melakukan mitigasi.

Pelaku social engineering merupakan pelaku utama yang secara aktif merekayasa psikologis korban untuk memperoleh informasi atau persetujuan transaksi. Namun, keberadaan pelaku utama tidak menutup kemungkinan timbulnya persoalan tanggung jawab perdata pada bank apabila terdapat kelalaian bank yang secara kausal berkontribusi terhadap terjadinya atau membesarnya kerugian. Demikian pula, tindakan nasabah dapat menjadi faktor yang dipertimbangkan apabila nasabah mengabaikan peringatan yang jelas atau bertindak secara tidak hati-hati. Dengan demikian, terdapat tiga lapisan yang harus dibedakan: perbuatan pelaku, kontribusi nasabah, dan kewajiban bank.

Pada sisi nasabah, tindakan memberikan OTP, PIN, kata sandi, atau akses aplikasi memang dapat menjadi indikator kelalaian. Akan tetapi, tindakan tersebut tidak boleh dinilai secara abstrak tanpa memperhatikan keadaan konkret. Nasabah yang menerima pesan yang sangat menyerupai komunikasi resmi bank, menghadapi modus yang kompleks, atau tidak memperoleh peringatan yang memadai berada dalam situasi yang berbeda dengan nasabah yang telah menerima peringatan eksplisit tetapi tetap mengikuti instruksi yang jelas-jelas berisiko. Karena itu, fakta bahwa kredensial diberikan oleh nasabah tidak dengan sendirinya menyelesaikan pertanyaan mengenai tanggung jawab bank.

Pada sisi bank, kewajiban kehati-hatian mencakup pengelolaan risiko, keamanan sistem informasi, perlindungan data, edukasi konsumen, dan penanganan pengaduan. Apriani dan Affandi (2020) menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian tetap relevan ketika kesalahan sistem menimbulkan perubahan saldo nasabah. Yetno (2024) juga menegaskan bahwa keamanan dan kerahasiaan data nasabah merupakan bagian dari tanggung jawab bank. Dalam konteks social engineering, kewajiban tersebut diterjemahkan ke dalam kemampuan bank mendeteksi pola transaksi tidak wajar, memberikan peringatan, dan mengambil langkah mitigasi ketika terdapat indikasi penipuan.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 memperkuat kewajiban tersebut melalui prinsip perlindungan konsumen, termasuk edukasi, keterbukaan, perlakuan yang adil, perlindungan aset dan data, serta penanganan pengaduan. Namun, regulasi tersebut tidak memberikan formula matematis yang menentukan, misalnya, bahwa bank harus menanggung persentase tertentu apabila nasabah memberikan OTP. Oleh karena itu, pembagian tanggung jawab tetap memerlukan penilaian terhadap fakta dan hubungan kausal. Hal ini tidak berarti POJK kehilangan fungsi, melainkan norma sektoral tersebut menjadi standar perilaku yang membantu menilai apakah bank telah memenuhi tingkat kehati-hatian yang seharusnya.

Atas dasar itu, penelitian ini mengusulkan empat indikator utama untuk menilai pembagian tanggung jawab. Pertama, kecanggihan modus operandi. Semakin sulit modus dikenali oleh nasabah dengan tingkat kehati-hatian yang wajar, semakin kecil alasan untuk secara otomatis membebaskan seluruh kerugian kepada nasabah. Kedua, keberadaan dan kualitas peringatan. Peringatan harus dinilai dari kejelasan, waktu penyampaian, dan relevansinya dengan modus yang sedang terjadi. Ketiga, kepatuhan bank terhadap prosedur keamanan. Bank perlu dinilai berdasarkan apakah sistem dan prosedur yang diwajibkan atau ditetapkan secara internal telah dijalankan. Keempat, respons setelah pengaduan. Keterlambatan melakukan pemblokiran atau mitigasi ketika bank telah menerima informasi yang cukup dapat memperbesar kerugian dan menjadi faktor dalam menilai kelalaian bank.

Tabel 1. Indikator analitis pembagian tanggung jawab bank dan nasabah

Indikator	Pertanyaan Hukum	Dasar Perdata	Kaitannya dengan POJK 22/2023
Kecanggihan modus	Apakah modus dapat dikenali nasabah dengan kehati-hatian wajar?	Menilai kontribusi kesalahan dalam Pasal 1365	Relevan dengan kewajiban edukasi dan informasi
Peringatan/notifikasi	Apakah bank memberi peringatan yang jelas sebelum/ketika transaksi berisiko?	Menilai kelalaian atau kurang hati-hati dalam Pasal 1366	Relevan dengan keterbukaan dan informasi
Kepatuhan SOP keamanan	Apakah sistem dan prosedur keamanan telah dijalankan?	Menilai standar kehati-hatian bank	Relevan dengan keamanan sistem dan perlindungan aset
Respons pengaduan	Apakah bank segera melakukan mitigasi setelah menerima laporan?	Menilai hubungan kausal terhadap bertambahnya kerugian	Relevan dengan penanganan pengaduan dan sengketa

2. Efektivitas POJK Nomor 22 Tahun 2023 dalam Memberikan Kepastian Hukum

POJK Nomor 22 Tahun 2023 merupakan instrumen penting karena menggeser orientasi perlindungan konsumen dari sekadar penyelesaian setelah kerugian terjadi menuju kewajiban yang lebih proaktif pada pelaku usaha jasa keuangan. Regulasi ini berlaku untuk sektor jasa keuangan dan mengatur prinsip perlindungan konsumen, kewajiban pelaku usaha jasa keuangan, mekanisme pengaduan, serta penyelesaian sengketa. Dengan demikian, dalam kasus social engineering, POJK dapat digunakan sebagai standar sektoral untuk menilai perilaku bank, selain KUHPerdata sebagai dasar pertanggungjawaban perdata.

Namun, efektivitas norma tersebut dalam memberikan kepastian hukum perlu dibedakan dari keberadaan regulasi itu sendiri. Kepastian hukum tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya kewajiban, tetapi juga oleh kemampuan norma untuk memberikan parameter yang relatif konsisten ketika terjadi sengketa. Dalam kasus social engineering, POJK belum menetapkan satu formula baku yang secara otomatis membagi kerugian berdasarkan tindakan tertentu, misalnya pemberian OTP. Akibatnya, forum penyelesaian sengketa masih harus menilai fakta kasus secara individual.

Ketidakeragaman tersebut bukan semata-mata kelemahan regulasi. Karakter social engineering memang membuat penyelesaian secara kasuistik sulit dihindari karena modus, tingkat pengetahuan korban, desain sistem bank, dan pola transaksi dapat berbeda. Akan tetapi, untuk mengurangi disparitas penilaian, diperlukan indikator yang dapat diterapkan secara konsisten. Empat indikator yang diajukan dalam penelitian ini dapat berfungsi sebagai jembatan antara norma yang bersifat umum dan kebutuhan penilaian konkret.

Pertama, prinsip edukasi dan keterbukaan harus diuji bukan hanya dari keberadaan materi edukasi, tetapi juga dari kecukupan informasi yang diberikan terhadap risiko yang relevan. Kedua, kewajiban perlindungan aset dan data perlu dikaitkan dengan kemampuan bank mencegah transaksi anomali dan menjaga kredensial nasabah. Ketiga, penanganan pengaduan perlu dilihat dari kecepatan dan efektivitas mitigasi. Keempat, keterlibatan atau kelalaian nasabah harus dibuktikan berdasarkan keadaan konkret, bukan sekadar diasumsikan dari fakta bahwa nasabah memberikan data autentikasi.

Literatur terdahulu mendukung pentingnya pendekatan tersebut. Utami et al. (2025) menunjukkan bahwa kerugian akibat social engineering dapat dipengaruhi oleh faktor nasabah maupun bank. Utami dan

Purwanti (2025) menyoroti kebutuhan penguatan perlindungan hukum karena social engineering mengeksploitasi interaksi sosial dan kepercayaan dalam layanan digital. Fitrianto et al. (2025) menekankan perlunya kejelasan pembagian tanggung gugat antara bank dan nasabah. Hasanudin (2026) juga menemukan bahwa batas tanggung jawab bank dalam kejahatan digital berbasis social engineering masih memerlukan penguatan. Penelitian ini melanjutkan temuan tersebut dengan menghubungkan indikator pembagian tanggung jawab secara langsung dengan Pasal 1365–1366 KUHPerdara dan kewajiban sektoral POJK 22/2023.

Penggunaan contributory negligence dalam penelitian ini harus ditempatkan secara hati-hati. Konsep tersebut berasal dari tradisi hukum yang berbeda dan tidak dapat langsung diperlakukan sebagai doktrin hukum positif Indonesia. Karena itu, konsep tersebut hanya digunakan sebagai kerangka komparatif untuk menjelaskan bahwa satu kerugian dapat memiliki kontribusi dari beberapa pihak. Dalam hukum Indonesia, kesimpulan akhir tetap harus didasarkan pada pembuktian unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan atau kelalaian, kerugian, dan hubungan kausal sebagaimana relevan menurut KUHPerdara.

Dengan konstruksi tersebut, POJK Nomor 22 Tahun 2023 dapat dipandang efektif sebagai norma sektoral yang memperjelas kewajiban bank, tetapi belum sepenuhnya efektif sebagai alat pembagi kerugian yang menghasilkan kepastian kuantitatif. Integrasi dengan KUHPerdara diperlukan agar pelanggaran kewajiban sektoral dapat diterjemahkan ke dalam penilaian kesalahan dan hubungan kausal. Sebaliknya, prinsip perdata juga perlu dibaca dalam konteks karakteristik layanan perbankan digital agar penilaian kelalaian bank tidak terlalu abstrak.

3. Model Penilaian Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa Social Engineering

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pembagian tanggung jawab sebaiknya tidak menggunakan pendekatan all-or-nothing. Pendekatan yang langsung membebankan seluruh kerugian kepada nasabah hanya karena nasabah memberikan OTP berisiko mengabaikan kewajiban bank. Sebaliknya, membebankan seluruh kerugian kepada bank setiap kali terjadi transaksi penipuan juga tidak sejalan dengan kewajiban nasabah untuk menggunakan layanan secara hati-hati. Model yang lebih sesuai adalah penilaian kontribusi berdasarkan fakta.

Model tersebut dapat diterapkan melalui empat tahap. Tahap pertama adalah mengidentifikasi modus dan pelaku utama. Tahap kedua adalah menguji tindakan nasabah berdasarkan informasi yang tersedia dan peringatan yang diterimanya. Tahap ketiga adalah menguji pemenuhan kewajiban bank berdasarkan sistem keamanan, edukasi, monitoring, dan SOP. Tahap keempat adalah menilai hubungan kausal: apakah kelalaian salah satu pihak hanya memungkinkan transaksi terjadi, atau juga menyebabkan kerugian menjadi lebih besar karena tidak ada mitigasi yang memadai.

Dalam konteks pembuktian, dokumentasi digital memiliki arti penting. Catatan transaksi, log autentikasi, waktu pengiriman notifikasi, rekaman pengaduan, riwayat pemblokiran, serta kebijakan dan SOP keamanan dapat membantu menentukan apakah bank telah menjalankan kewajibannya. Nasabah juga perlu menunjukkan kronologi komunikasi, bukti laporan, dan informasi yang diterima dari pelaku. Dengan demikian, penilaian tanggung jawab tidak berhenti pada pernyataan sepihak, tetapi didukung oleh rekam jejak transaksi dan respons masing-masing pihak.

Model tersebut juga relevan untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pengaduan internal bank dan penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dapat menggunakan indikator yang sama untuk menilai posisi para pihak. Jika sengketa berlanjut ke pengadilan, indikator tersebut dapat menjadi kerangka argumentasi, meskipun penentuan akhir tetap bergantung pada

alat bukti dan pertimbangan hakim. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kerangka yang bersifat preskriptif, bukan formula yang mengikat secara otomatis.

Secara substantif, model ini menempatkan bank dan nasabah dalam posisi yang lebih seimbang. Nasabah tetap dibebani kewajiban menjaga kredensial dan mengikuti prosedur keamanan, sedangkan bank tetap dibebani standar kehati-hatian yang lebih tinggi karena menguasai infrastruktur, teknologi, dan informasi transaksi. Keseimbangan tersebut sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen, yaitu mencegah penyelesaian sengketa yang secara otomatis menempatkan pihak dengan posisi tawar lebih lemah sebagai satu-satunya penanggung kerugian.

KESIMPULAN

Kerugian nasabah akibat social engineering tidak dapat secara otomatis dibebankan seluruhnya kepada nasabah maupun seluruhnya kepada bank. Dalam perspektif Pasal 1365–1366 KUHPdata, tanggung jawab harus ditentukan berdasarkan perbuatan, kesalahan atau kelalaian, kerugian, dan hubungan kausal. Tindakan nasabah memberikan OTP atau mengikuti instruksi pelaku merupakan faktor yang harus diperhitungkan, tetapi tidak dengan sendirinya menghapus kemungkinan tanggung jawab bank apabila terdapat kelalaian dalam keamanan sistem, edukasi, deteksi transaksi, atau respons pengaduan.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 telah menyediakan kerangka perlindungan konsumen yang penting, termasuk kewajiban edukasi, keterbukaan, perlindungan aset dan data, serta penanganan pengaduan. Namun, regulasi tersebut belum memberikan formula baku untuk membagi kerugian secara kuantitatif dalam kasus social engineering. Oleh karena itu, kepastian hukum dapat diperkuat melalui integrasi norma sektoral POJK dengan doktrin perbuatan melawan hukum dan kelalaian dalam KUHPdata. Penelitian ini mengusulkan empat indikator—kecanggihan modus, keberadaan peringatan, kepatuhan SOP keamanan, dan respons pengaduan—sebagai kerangka analitis untuk menilai kontribusi kesalahan bank dan nasabah secara proporsional.

SARAN

Otoritas Jasa Keuangan perlu memperjelas parameter pelaksanaan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dalam menangani social engineering, khususnya mengenai standar minimum edukasi, notifikasi transaksi berisiko, monitoring transaksi anomali, dan respons terhadap pengaduan.

Bank perlu memperkuat sistem deteksi transaksi mencurigakan, memperbarui edukasi nasabah berdasarkan perkembangan modus, mendokumentasikan respons terhadap pengaduan, dan memastikan SOP keamanan diterapkan secara konsisten. Nasabah juga perlu meningkatkan kehati-hatian dalam menjaga kredensial dan memverifikasi komunikasi yang mengatasnamakan bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzani, F. (2025). Perbandingan perlindungan hukum nasabah perbankan terkait hilangnya saldo di Spanyol dan Indonesia. *Lex Positivis*, 3(1).
- Agusthin, I. D., Nada, D. C., & Putri, N. A. (2024). Perlindungan hukum nasabah dari kejahatan phishing dalam layanan perbankan digital di Indonesia. *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 2(4), 132–148. <https://doi.org/10.59581/deposisi.v2i4.4214>

- Amru, A., Adil, N., & Patilani, N. (2025). Perlindungan hukum terhadap penanggulangan kejahatan siber di sektor perbankan digital Indonesia. *Journal of Scientech Research and Development*, 7(1), 586–598. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v7i1.1055>
- Apriani, R., & Affandi, I. (2020). Tanggung jawab bank dalam hal terjadinya kesalahan sistem yang mengakibatkan perubahan saldo nasabah di Karawang. *Yurispruden: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, 3(2), 211–224. <https://doi.org/10.33474/yur.v3i2.6809>
- Budiarto, A., & Pujiyono. (2021). Perlindungan hukum nasabah pengguna mobile banking. *Jurnal Privat Law*, 9(2), 300–308. <https://doi.org/10.20961/privat.v9i2.60038>
- Fitrianto, B., Lestari, C. A., Gusnita, D., Permata, D. A., & Sipakar, E. J. (2025). Tanggung gugat bank terhadap penipuan skema social engineering dalam transaksi digital. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 3(4), 3941–3955. <https://doi.org/10.62976/ijijel.v3i4.1574>
- Hasanudin, T. A. (2026). Perlindungan nasabah dan tanggung jawab bank dalam penanggulangan kejahatan digital berbasis social engineering: Analisis hukum perbankan Indonesia. *Indonesia of Journal Business Law*, 5(1), 99–115. <https://doi.org/10.47709/ijbl.v5i1.7476>
- Hidayah, N., & Amran. (2023). Tinjauan yuridis tindak pidana penipuan social engineering pada nasabah perbankan melalui aplikasi chat WhatsApp. *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum dan Ilmu Sosial*, 1(1), 116–127. <https://doi.org/10.70292/pchukumsosial.v1i1.43>
- Ibrahim, D. M., Hidayat, Y., & Wasitaatmadja, F. F. (2024). Legal protection of banking customers who are victims of information and electronic transaction crimes. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 11(1), 102–120. <https://doi.org/10.31289/jiph.v11i1.11099>
- Juita, S. R., Astanti, D. I., & Septiandani, D. (2023). Perlindungan hukum terhadap nasabah bank korban kejahatan skimming. *Jurnal USM Law Review*, 6(1). <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.6353>
- Lekahena, C. L. Z., Tampongangoy, G. H., & Lawotjo, S. (2023). Tanggung jawab hukum perdata pihak perbankan terhadap nasabah akibat tindakan kejahatan skimming. *Lex Administratum*, 11(4).
- Rosita, D. P., Hidayah, N., Imon, S. A., & Suwarsit. (2024). Peran Bank Indonesia dalam pengawasan keamanan siber di era digitalisasi perbankan. *Media Hukum Indonesia*, 2(4). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14194910>
- Siswanto, & Lenita, M. D. (2024). Prinsip kehati-hatian nasabah perbankan dalam menjaga keamanan bisnis dari social engineering fraud. *Justitiable: Jurnal Hukum*, 7(1).
- Utami, P. D. Y., Purwanti, N. P., Yudaasmini, N. W. J., Manek, A. U., & Tantra, K. S. P. (2025). Edukasi dan literasi keuangan berbasis digital: Penerapannya dalam mencegah modus social engineering pada sektor perbankan digital. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(4). <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i04.p12>
- Utami, P. D. Y., & Purwanti, N. P. (2025). Strengthening legal protections against social engineering in digital banking: Challenges, gaps, and recommendations. *Masalah-Masalah Hukum*, 54(2), 214–226. <https://doi.org/10.14710/mmh.54.2.2025.214-226>
- Yetno, A. (2024). Tanggung jawab bank dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah perbankan di Indonesia. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 67–76. <https://doi.org/10.52947/morality.v10i1.424>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Republik Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Republik Indonesia. (n.d.). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).