

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi menjadi pemicu lahirnya revolusi industri 4.0, yang tidak hanya memberikan dampak positif dalam memperluas peluang interaksi manusia, tetapi juga mengubah secara signifikan alur kegiatan dalam kehidupan manusia. Perubahan tersebut terutama terlihat dalam sektor ekonomi, yang memicu fenomena disrupsi di bidang bisnis secara khusus.¹ Di tengah dinamika global dan perubahan tuntutan konsumen, sektor perbankan dituntut untuk terus beradaptasi dan berinovasi guna menjawab kebutuhan dan harapan yang semakin kompleks. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah paradigma perbankan dengan hadirnya layanan perbankan digital, transaksi online, dan keamanan data yang semakin menjadi fokus utama.

Penggunaan teknologi telah menghadirkan kemudahan akses ke layanan keuangan, mempercepat proses transaksi, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan. Layanan perbankan digital seperti internet banking, *mobile banking*, dan aplikasi pembayaran elektronik telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat

¹ Rhesita Yustitiana, “Pelaksanaan Pengaturan Hukum Tindak Kejahatan Fraud Phishing Transaksi Elektronik Sebagai Bagian Dari Upaya Penegakan Hukum Di Indonesia Dikaitkan Dengan Teori Efektivitas Hukum,” *Jurnal Hukum Visio Justisia* 1, 2021, hal. 98–126.

modern, memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja dengan cepat dan mudah. Selain itu, kemajuan teknologi juga membawa tantangan baru terkait dengan keamanan data dan privasi nasabah. Perbankan harus memastikan bahwa sistem mereka aman dari ancaman keamanan *cyber* dan perlindungan data nasabah menjadi prioritas utama dalam operasi sehari-hari.

Era digital yang didorong oleh globalisasi telah mengubah lanskap perbankan secara signifikan, di mana layanan perbankan online telah menjadi standar. Nasabah mengandalkan platform ini untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari karena kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkannya. Namun, seiring dengan pertumbuhan layanan online, muncul pula ancaman baru berupa skema *phishing* yang semakin canggih. Skema ini dimanfaatkan oleh para penipu untuk mengecoh dan merampok informasi pribadi nasabah. Di tengah persaingan sengit antara lembaga keuangan untuk mempertahankan dan menarik nasabah baru, bank terus berupaya meningkatkan penetrasi pasar dengan menawarkan layanan yang lebih luas dan inovatif. Namun, upaya ini juga membawa risiko baru terhadap serangan *phishing* dan kejahatan cyber lainnya. Dengan meningkatnya kompleksitas layanan dan penetrasi digital, bank harus memastikan bahwa sistem keamanan mereka selangkah lebih maju daripada para penjahat cyber untuk melindungi informasi dan aset nasabah. Hal ini menekankan pentingnya investasi dalam infrastruktur keamanan yang kuat dan *up-to-date* untuk mengurangi risiko potensial

dan memastikan kepercayaan nasabah dalam layanan perbankan online. Bank dan lembaga keuangan lainnya harus memastikan bahwa mereka memiliki kebijakan yang jelas dan efektif dalam menangani kasus *phishing*, termasuk prosedur penyelesaian sengketa yang cepat dan adil bagi nasabah yang menjadi korban. Perkembangan teknologi yang pesat dapat menjadi alat ganda. Di satu sisi, teknologi memungkinkan transparansi yang lebih besar dalam transaksi keuangan, memungkinkan nasabah untuk memantau aktivitas mereka dengan lebih mudah. Namun, di sisi lain, kurang jelasnya terkait dengan perlindungan data pribadi dan keamanan finansial dapat meningkatkan risiko terjadinya kecurangan atau penyalahgunaan yang merugikan nasabah salah satunya penipuan *phising*.

Teknik *phising* adalah sebuah tindakan memperoleh informasi pribadi seperti *user id* atau *password* (yang merupakan tanda pengenal untuk masuk dan mengakses internet), PIN (merupakan angka sandi rahasia antara pengguna dan sistem), nomor rekening, nomor kartu kredit anda secara tidak sah melalui *e-mail* palsu kepada seseorang atau suatu perusahaan atau suatu organisasi dengan menyatakan bahwa pengirim adalah suatu entitas bisnis yang sah.

Penipuan *phishing* merupakan ancaman serius dalam sektor perbankan modern yang dapat merugikan nasabah secara signifikan. Dalam konteks ini, perkembangan teknologi dan kompleksitas ekonomi menjadi faktor penting yang mempengaruhi kerentanan nasabah terhadap serangan *phishing*. *Phishing* adalah teknik penipuan yang menggunakan

surel, pesan teks, atau panggilan telepon palsu yang tampaknya berasal dari lembaga keuangan resmi atau perusahaan terkemuka untuk memperoleh informasi pribadi atau keuangan dari korban. Penipuan semacam ini sering kali menyebabkan nasabah kehilangan akses ke akun mereka, dana yang tersimpan di dalamnya, atau bahkan menjadi korban pencurian identitas.²

Bank dan lembaga keuangan lainnya harus memastikan bahwa mereka memiliki kebijakan yang jelas dan efektif dalam menangani kasus *phishing*, termasuk prosedur penyelesaian sengketa yang cepat dan adil bagi nasabah yang menjadi korban.³

Bank Panin sebagai salah satu institusi perbankan terbesar telah menerima amanah yang signifikan dalam memainkan peranan penting dalam perekonomian negara.⁴ Bank Panin memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga stabilitas keuangan nasional, yang tidak hanya memengaruhi kondisi internal bank itu sendiri, tetapi juga berdampak langsung pada ketahanan perekonomian secara keseluruhan. Selain itu, sebagai penyedia layanan keuangan, Bank Panin memiliki tanggung jawab untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dengan memberikan akses ke fasilitas keuangan yang inklusif dan beragam kepada seluruh lapisan masyarakat.

² Ikhsan Radiansyah, Candiwan Rusdjan, dan Yudi Priyadi, "Analisis Ancaman Phishing Dalam Layanan Online Banking," *Journal of Innovation in Business and Economics* 7, No. 1, 2016, hal. 1.

³ Adi Martono dan Mohamad Safi'i, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Tangerang: Unpam Press, 2022), hal 5.

⁴ Jahroni et al., *Konsep Dasar Perbankan* (Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023), hal 12.

Perbankan modern telah menerapkan prosedur canggih dan sistem pengawasan yang ketat untuk mengoptimalkan operasional dan mengurangi risiko, tidak dapat dihindari bahwa terdapat berbagai potensi sengketa yang dapat timbul antara bank dan nasabahnya. Setiap transaksi dan hubungan keuangan, seberapa pun cermatnya, memiliki potensi untuk menghasilkan perbedaan interpretasi, pelanggaran kontrak, atau masalah lain yang memicu konflik.⁵ Oleh karena itu, pentingnya memiliki kerangka kerja yang kuat untuk penyelesaian sengketa menjadi semakin jelas dalam menjaga keharmonisan hubungan antara bank dan nasabah, sambil tetap menjaga integritas dan stabilitas sektor perbankan sebagai pilar ekonomi yang kokoh.

Penjelasan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjelaskan bahwa bank merupakan badan usaha penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁶ Kegiatan perbankan di Indonesia berdasarkan pada asas demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian digunakan untuk pelaksanaan fungsi bank sebagai lembaga yang

⁵ Muhammad Ayub, *Understanding Islamic Finance*, PT. Gramedia Pustaka Utama (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal 13-14.

⁶ Rahmadi Indra Tektana, "Kepastian Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Pemblokiran Sepihak Oleh Bank," *Risalah Hukum* 15, No. 2, 2019, hal. 11–23.

menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana pada masyarakat.

Pentingnya mengamati peran sektor perbankan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, Bank Panin Cabang Medan menjadi salah satu institusi keuangan terkemuka di Indonesia, khususnya di daerah Medan. Dalam konteks perkembangan ekonomi dan bisnis modern, sektor perbankan menjadi salah satu pilar utama dalam menggerakkan roda perekonomian. Bank Panin Cabang Medan sebagai salah satu institusi keuangan terkemuka di Indonesia khususnya daerah Medan yang memiliki peran sentral dalam mendukung aktivitas ekonomi serta memberikan layanan keuangan kepada berbagai segmen masyarakat dan bisnis di kota Medan. Namun, seiring dengan kompleksitas aktivitas perbankan, tidak dapat dihindarkan bahwa terdapat potensi konflik atau sengketa yang timbul antara bank dan nasabahnya. Dalam penyelesaian sengketa perbankan, prinsip kepastian hukum memiliki signifikansi yang luar biasa. Prinsip ini bukan hanya mencakup aspek-aspek legalitas semata, tetapi juga menciptakan pondasi yang kuat untuk memastikan bahwa setiap tindakan hukum memiliki implikasi yang jelas dan dapat di prediksi.⁷ Kepastian hukum menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kegiatan bisnis, investasi, dan interaksi antara berbagai pihak, termasuk dalam konteks hubungan antara bank dan nasabahnya.⁸

⁷ Wahyudin Darmalaksana, *Filsafat & Politik Hukum Islam Perbankan Syariah*, (Bandung: CV. Sentra Publikasi Indonesia, 2015), hal.22. diakses 14 Desember 2023, pukul 10.00 WIB.

⁸ Andrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan* (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), hal. 36.

Pengamalan prinsip kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan di Bank Panin Cabang Medan tidak terlepas dari tantangan dan kompleksitasnya. Adanya perubahan regulasi, perbedaan interpretasi hukum, dan kebijakan yang dinamis menjadi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan prinsip ini. Oleh karena itu, analisis hukum tentang prinsip kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan di Bank Panin Cabang Medan menjadi relevan dalam upaya menjaga keseimbangan antara kepentingan bank sebagai penyedia layanan keuangan dan kepentingan nasabah sebagai konsumen layanan tersebut.

Prinsip kepastian hukum adalah hak konstitusional yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) dalam Pasal 1 ayat (3). Namun, dalam konteks bisnis dan perbankan, prinsip ini juga berkaitan erat dengan regulasi yang berlaku dan bagaimana regulasi tersebut diterjemahkan dalam praktek sehari-hari. Regulasi perbankan yang jelas dan konsisten menjadi prasyarat dalam menciptakan lingkungan yang mengedepankan kepastian hukum.

Pentingnya regulasi yang jelas dan adaptif menjadi semakin nyata dalam era transformasi digital. Perkembangan teknologi informasi memicu timbulnya produk dan layanan perbankan yang baru dan inovatif, serta meningkatkan kompleksitas transaksi. Oleh karena itu, pengaturan yang komprehensif dan responsif terhadap tren teknologi menjadi penting untuk menjaga kepastian hukum dalam konteks perbankan digital.

Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, termasuk mediasi, arbitrase, dan litigasi di pengadilan. Kepastian hukum memegang peranan sentral dalam semua metode ini. Dalam mediasi, prinsip kepastian hukum diwujudkan melalui kesepakatan yang sah dan saling menguntungkan antara pihak-pihak yang bersengketa. menyelesaikan sengketa perbankan, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, termasuk mediasi, arbitrase, dan litigasi di pengadilan. Setiap metode ini membawa nuansa tersendiri dalam upaya mencapai penyelesaian yang adil dan efisien. Kepastian hukum memegang peranan sentral dalam semua metode ini. Prinsip ini menjadi titik tolak yang mengarahkan jalannya proses penyelesaian, memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan diambil berdasarkan aturan yang jelas dan dapat diandalkan.

Penjelasan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjelaskan bahwa bank merupakan badan usaha penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kegiatan perbankan di Indonesia berdasarkan pada asas demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian digunakan untuk pelaksanaan fungsi bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana pada masyarakat. Dalam konteks perkembangan ekonomi dan bisnis modern, sektor perbankan

menjadi salah satu pilar utama dalam menggerakkan roda perekonomian. Bank Panin Cabang Medan sebagai salah satu institusi keuangan terkemuka di Indonesia khususnya daerah Medan yang memiliki peran sentral dalam mendukung aktivitas ekonomi serta memberikan layanan keuangan kepada berbagai segmen masyarakat dan bisnis di kota Medan. Namun, seiring dengan kompleksitas aktivitas perbankan, tidak dapat dihindarkan bahwa terdapat potensi konflik atau sengketa yang timbul antara bank dan nasabahnya.

Penyelesaian sengketa perbankan, prinsip kepastian hukum memiliki signifikansi yang luar biasa. Prinsip ini bukan hanya mencakup aspek-aspek legalitas semata, tetapi juga menciptakan pondasi yang kuat untuk memastikan bahwa setiap tindakan hukum memiliki implikasi yang jelas dan dapat di prediksi.⁹ Kepastian hukum menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kegiatan bisnis, investasi, dan interaksi antara berbagai pihak, termasuk dalam konteks hubungan antara bank dan nasabahnya.¹⁰

Penelitian ini akan membantu memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana regulasi-regulasi ini diimplementasikan dalam praktik, sejauh mana perlindungan data pribadi terjamin, dan apakah ada kebutuhan untuk penyempurnaan lebih lanjut dalam regulasi tersebut. Judul penelitian ini mencerminkan kebutuhan untuk memahami

⁹ Wahyudin Darmalaksana, *Op.cit.*, hal. 23.

¹⁰ Andrian Sutedi, *Op.cit.* hal, 36.

secara lebih mendalam tentang bagaimana prinsip kepastian hukum diterapkan dalam penyelesaian sengketa perbankan di Bank Panin Cabang Medan. Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh wawasan yang lebih komprehensif tentang bagaimana prinsip ini berperan dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan bank sebagai penyedia layanan keuangan dan kepentingan nasabah sebagai penerima layanan tersebut. Tantangan-tantangan seperti perubahan regulasi yang cepat, perbedaan interpretasi hukum, serta dinamika ekonomi global menjadi faktor yang dapat mengganggu kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa.

Perbankan yang semakin kompleks dan pentingnya menjaga kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa, judul penelitian ini mencerminkan kebutuhan untuk memahami secara lebih mendalam tentang bagaimana prinsip kepastian hukum diterapkan dalam penyelesaian sengketa perbankan di Bank Panin Cabang Medan. Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh wawasan yang lebih komprehensif tentang bagaimana prinsip ini berperan dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan bank sebagai penyedia layanan keuangan dan kepentingan nasabah sebagai penerima layanan tersebut.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"ANALISIS KEPASTIAN HUKUM DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PHISING DI SEKTOR PERBANKAN YANG MERUGIKAN NASABAH PADA BANK**

PANIN KANTOR CABANG MEDAN" sebagai upaya untuk memberikan kontribusi pemikiran dan dalam hubungan antara bank dan nasabah dalam konteks penyelesaian sengketa perbankan. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi potensi tantangan yang mungkin timbul dalam implementasi prinsip kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan di Bank Panin Cabang Medan. Tantangan-tantangan ini bisa berkaitan dengan perbedaan interpretasi hukum, dinamika ekonomi, atau perubahan regulasi yang cepat. Identifikasi ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kepastian hukum bisa terganggu dalam praktiknya.

Melalui analisis yang dilakukan, penelitian ini akan mampu menghasilkan rekomendasi yang konkret bagi Bank Panin Cabang Medan dan pihak terkait lainnya dalam peningkatan implementasi prinsip kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan khususnya penipuan *phising*. Rekomendasi ini dapat berkaitan dengan pengembangan prosedur, perbaikan regulasi internal, atau langkah-langkah lain yang dapat meningkatkan efektivitas prinsip kepastian hukum dalam konteks perbankan dengan menggabungkan pemahaman tentang prinsip kepastian hukum, identifikasi tantangan, dan rekomendasi perbaikan, penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi yang berharga bagi perkembangan ilmu hukum, praktik perbankan, serta perlindungan hak-hak nasabah dalam penyelesaian sengketa perbankan di Bank Panin Cabang Medan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum atas penyalahgunaan data nasabah pada lembaga perbankan dalam modus *phising*?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa dan pertanggungjawaban bank yang merugikan nasabah atas pelanggaran kebocoran data nasabah Bank Panin Cabang Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum atas penyalahgunaan data nasabah pada lembaga perbankan dalam modus *phising*.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dan pertanggungjawaban bank yang merugikan nasabah atas pelanggaran kebocoran data nasabah Bank Panin Cabang Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini mencakup beberapa hal sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur hukum terkait perlindungan data pribadi dari modus *phising*. Hasil penelitian dapat

memperkaya pemahaman tentang implementasi regulasi yang ada serta memberikan sudut pandang baru terhadap perlindungan data pribadi dalam konteks teknologi keuangan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pedoman bagi pihak bank dalam mengelola dan melindungi data pribadi nasabah. Rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu perusahaan untuk mematuhi regulasi yang berlaku dan menghindari pelanggaran yang berpotensi merugikan nasabah dan menjadi dasar bagi pemerintah atau regulator untuk memperbaiki dan mengembangkan regulasi yang lebih efektif dalam melindungi data pribadi dari modus *phising*. Rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu regulasi yang ada untuk tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar.

1.4.3. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti dapat berupa :

1. Peneliti akan mendapatkan pengembangan pengetahuan yang lebih mendalam tentang perlindungan data pribadi dari modus *phising* serta implikasi hukum yang terkait. Selain itu, peneliti juga akan mengasah kemampuan analisis hukum dan pemahaman terhadap isu-isu hukum dalam teknologi keuangan.

2. Hasil penelitian yang dapat dipublikasikan dapat memberikan pengakuan dan reputasi bagi peneliti di kalangan akademik dan profesional. Publikasi ini dapat menjadi pencapaian yang diakui dalam komunitas hukum dan industri keuangan.
3. Penelitian ini diharapkan bisa memenuhi salah satu syarat akademik agar penulis dapat mencapai gelar Sarjana Hukum Strata Satu (S1).

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini akan dibagi dalam beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Penulisan pada bab ini terdiri dari uraian berupa isi dari bab-bab selanjutnya yang akan saling berhubungan dalam melakukan penelitian ini, yaitu akan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berkaitan dengan topik permasalahan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulisan bab ini membahas kerangka teoretis yang mendasari penelitian ini, dengan fokus pada dua area utama: prinsip kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa dan metode-metode penyelesaian sengketa dalam konteks perbankan.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulisan bab ini terdiri dari jenis penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, pendekatan penelitian, teknis analisis data, lokasi penelitian, dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Penulisan bab ini membahas serta menyampaikan hasil dari pengumpulan yang telah dilakukan oleh peneliti untuk kepentingan penelitian dan menjawab pertanyaan atas permasalahan yang disampaikan oleh penulis terkhususnya mengenai kejahatan perbankan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulisan bab ini merangkum seluruh pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian dan menjabarkan kesimpulan penelitian serta penemuan yang ditemukan peneliti dalam kegiatan penelitian. Dalam bab ini akan juga disampaikan saran atau rekomendasi untuk pertimbangan di masa yang mendatang terkait penemuan dalam penelitian ini.