

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Bank BCA dalam hal ini telah melakukan tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah (Evita) yang terkena *phising* dalam penggunaan *mobile banking* Bank BCA yaitu dengan bersedia melakukan pendampingan dan mendukung segala proses hukum yang berlaku sesuai dengan ketentuan hukum yang berjalan baik dari sisi internal bank maupun dari sisi pihak yang berwenang. Disamping itu, Bank BCA dalam hal ini telah mampu membuktikan bahwasannya Bank BCA tidak melakukan kesalahan, kelalaian, ataupun perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan undang-undang yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen atau nasabah sebagaimana tercantum dalam Pasal 10 ayat (1) dan (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang membahas mengenai tanggung jawab PUJK apabila terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen atau nasabah dan apabila Evita dalam kasus ini merasa belum puas terhadap pelayanan ataupun hasil penyelidikan tersebut, maka Evita dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri setempat untuk mendapatkan keadilan dan pembuktian-pembuktian yang jelas atas dasar persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana tercantum dalam Pasal 98-99 POJK Nomor 22 Tahun 2023.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis memiliki saran terhadap PT Bank Central Asia Tbk (BCA) untuk mencegah, mengatasi serta meminimalisir kemungkinan kasus yang terjadi terkait dengan *mobile banking* BCA, diantaranya adalah:

1. Penguatan Sistem Keamanan dan Respon Terhadap Insiden

Bank BCA perlu untuk terus menerus memperkuat sistem keamanan mereka dengan mengadopsi teknologi terbaru dan melakukan audit keamanan secara berkala. Penting untuk memperkuat respons cepat terhadap insiden keamanan dengan memastikan bahwa setiap keluhan atau ancaman ditangani dengan segera untuk menghindari kerugian yang lebih besar bagi nasabah agar hak-hak yang dimiliki oleh setiap nasabah dapat terpenuhi dengan baik.

2. Penyesuaian Teknologi Untuk Kenyamanan Nasabah

Mengingat tantangan yang dihadapi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi, Bank BCA harus mempertimbangkan penggunaan teknologi yang lebih intuitif dan ramah pengguna, seperti autentikasi biometrik, yang dapat meningkatkan keamanan tanpa mengurangi kenyamanan nasabah

3. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi

Bank BCA perlu terus meningkatkan upaya edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya keamanan data dan cara melindungi diri dari ancaman siber. Sosialisasi ini harus dilakukan melalui berbagai

saluran, termasuk media digital (Email, Whatsapp, SMS) dan sesi edukasi langsung di cabang-cabang bank, untuk memastikan bahwa seluruh segmen nasabah memahami risiko dan langkah-langkah yang perlu diambil.



Daftar Pustaka

Buku

- Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung.
- Johnny Ibrahim, 2010, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang.
- I Made Pasek Diantha, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Perna Media, Jakarta.
- Johny Ibrahim, 2012, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing, Malang.
- Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2003, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI- Press, Jakarta.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 2013, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jurnal Ilmiah

- Alda, Winda Sari, 2023, "Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Menghadapi Ancaman Cybercrime Pengguna Internet Banking", *Jurnal relasi Publik*, Vol.1 No.4, relasi public.
- Chyntia Angraini, Alfath Sikki, Miguna Astuti, 2021, "Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA", *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, Vol. 19 No.2 55-66, ISSN.
- Lidia Sihotang, Ilham Hudi, 2023, "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pekanbaru Sudirman", *Jurnal Akuntansi Aktiva*, Vol.1, Universitas Muhammadiyah Metro.
- Lis Julianti, 2021, "Tanggung Jawab Hukum Pihak Perbankan Dalam Pencurian Data Pribadi Nasabah Dengan Teknik "phising" Pada Transaksi Perbankan", *Jurnal Unmas*, Vol.1 No. 1, Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Muhamad Jia Fauzi, Deny Guntara, Muhamad Abas, 2023, "Perlindungan Hukum Konsumen Dihubungkan Dengan Undang – Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan (Studi Putusan Nomor: 15/Pdt.Sus – Bpsk/2023/Pn.Grt)", *Jurnal UNES law Review*, Vol. 6. No. 1, Universitas Negeri Semarang
- Ramadhanti Achlina Tri Putri, Heru Sugiyono, 2023, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Tindakan Phising Dalam Sistem Penggunaan E-Banking (Studi: Kasus Phising Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk)", *Jurnal Interpretasi Hukum*, Volume 4 No 3 Desember 2023.
- Rildayanti Dita, 2014, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking", *Jurnal Ilmu Hukum*, p1-17, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- Sabrina Tabrani, Vivi Safitri, Putu Audy Nayla P, Asmak UI Hosnah, 2024, “Kejahatan Phising Ditinjau Dari Perspektif Hukum Dan kejahatan Siber”, *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Volume 3. No.1.
- Salsabila Chairunnisa, Tarsius Muwadjji, Nun Harrieti, 2014, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Kejahatan Phising Dan Hacking Pada Layanan Bank Digital Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia”, Hakim: *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Vol.2, No.1. Universitas Sains dan Teknologi Komputer.
- Selly Maulina, Dahlan, Mujibussalim, 2016, “Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Bank Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 18 No.3, Kanun.
- Sevya Surya Putri Suwandi, Moh. Rois Abin, 2023, “Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat), *Jurnal Of Management Small and Medium Enterprises (SME's)*, Vol.16 No.2.
- Syamsul Hadi, 2014, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking”, *Jurnal Pendidikan*, Universitas Islam Indonesia.
- Tantimmin Fiqqih Anugerah, 2022, “Pencurian Data Pribadi Di Internet Dalam Prespektif Kriminologi”, *Jurnal Komunikasi Hukum*, Vol.8 No.1, Universitas Internasional Batam

Peraturan Perundang – Undangan

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jo Undang-Undang Nomor Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor. 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 12 Tahun 2021 Tentang Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

Sumber Media Elektronik

- Arvis Admin, Apa Itu Hacking? Ini Definisi Dan Tipe – Tipenya, <https://arvis.id/insight/apa-itu-hacking/>, diakses pada 19 Maret 2025
- BCA, Hati-Hati Pembajakan Akun Bank Melalui Phising, <https://www.bca.co.id/id/informasi/awas-modus/2022/07/22/08/18/hati-hati-pembajakan-akun-bank-melalui-phishing>, diakses pada 19 Maret 2025
- BCA, Semua Transaksi Perbankan Dibikin Simpel, <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/BCA-Mobile>, diakses 19 Maret 2025
- BCA, Syarat dan Ketentuan BCA Mobile, [https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/BCA-mobile#:~:text=m%2DBCA%20\(Mobile%20Banking\),media%20SMS%20sesuai%20ketentuan%20yang](https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/BCA-mobile#:~:text=m%2DBCA%20(Mobile%20Banking),media%20SMS%20sesuai%20ketentuan%20yang), diakses 19 Maret 2025

- BCA, Pengertian Hacker Dan Tindakan Yang Perlu Diwaspadai, <https://www.bca.co.id/id/informasi/awas-modus/2022/10/05/09/25/pengertian-hacker-dan-tindakan-yang-perlu-diwaspadai>, diakses 30 Mei 2025.
- BCA, Apa Itu Phising? Pengertian dan Ciri-Ciri Link Phising, <https://www.bca.co.id/id/informasi/awas-modus/2022/03/02/04/12/awas-modus-phising-yang-bisa-membahayakan-akun-perbankan>, diakses pada 17 Mei 2025
- Defara Dhanaya, Penjelasan BCA Soal Kasus Nasabah Yang Kehilangan Uang Rp 68,5 Juta, <https://www.tempo.co/ekonomi/penjelasan-bca-soal-kasus-nasabah-yang-kehilangan-saldo-rp-68-5-juta--121440>, diakses pada 20 Maret 2025
- Fahmi Ahmad Burhan, Viral Duit Nasabah BCA Dibobol Rp. 68,5 Juta, Ahli IT Bilang Begini! https://finansial.bisnis.com/read/20231118/90/1715613/viral-duit-nasabah-bca-dibobol-rp685-juta-ahli-it-bilang-begini?utm_source=chatgpt.com, diakses 28 April 2025
- Kamila Sayara Avicena, Ciri-ciri Akun M-Banking Yang Diretas Hacker, Simak 6 Hal ini!, <https://www.poskota.co.id/2024/12/31/ciri-ciri-akun-m-banking-yang-diretas-hacker-simak-6-hal-ini>, diakses 30 Maret 2025
- Leoni, Sejumlah Nominal Uang “Hilang” Di BluBca Karena Sistem Error Yang Sangat Aneh, <https://mediakonsumen.com/2025/01/18/surat-pembaca/sejumlah-nominal-uang-hilang-di-blubca-karena-sistem-error-yang-sangat-aneh>, diakses pada 19 Maret 2025
- Lintasarta Cloudeka, Ketahui 14 Jenis – Jenis Cyber Crime Yang Harus Diwaspadai, <https://www.cloudeka.id/id/berita/web-sec/jenis-jenis-cyber-crime/>, diakses pada 19 Maret 2025
- Otoritas Jasa Keuangan, Apakah Yang Dimaksud Dengan Internet Banking dan Mobile Banking, https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417/Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf, diakses 15 Mei 2025
- Noviana Putri Bestari, Awas Buka Undangan di Whatsapp, Modus Baru Rampok Elektronik, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230127125232-37-408756/awas-buka-undangan-di-whatsapp-modus-baru-rampok-rekening>, diakses pada 19 Maret 2025
- Noviana Putri Bestari, Rekening Orang Tua Bobol Lewat HP Anak, Awas Modus Penipuan Baru 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240129050654-37-509676/rekening-orang-tua-bobol-lewat-hp-anak-awas-modus-penipuan-baru-2024>, diakses pada 19 Maret 2025
- Romys Binekasri, Mbanking BCA Error, Ini Penjelasan Resmi BCA, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230227153800-17-417339/mbanking-bca-error-ini-penjelasan-resmi-bca>, diakses 19 Maret 2025.
- Tempo. Co, Jakarta, Nasabah BCA Cerita Kehilangan Saldo Rp 68, 5 Juta Via Transaksi QRIS, Begini Kronologinya, <https://www.tempo.co/ekonomi/nasabah-bca-cerita-kehilangan-saldo-rp-68-5-juta-via-transaksi-qris-begini-kronologinya-121508>, diakses pada 19 Maret 2025
- Tempo.co, Pengamat Siber Ungkap Keanehan dalam Kasus Nasabah BCA Hilang, https://www.tempo.co/ekonomi/pengamat-siber-ungkap-keanehan-dalam-kasus-nasabah-bca-hilang-duit-rp-68-5-juta-121195?utm_source=chatgpt.com, diakses pada 17 Mei 2025.

Zefanya Aprilia, Kabar Terbaru Soal Heboh Raibnya Rp 68 Juta Saldo Nasabah BCA, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20231124161636-17-491813/kabar-terbaru-soal-heboh-raibnya-rp68-juta-saldo-nasabah-bca>, diakses 19 Maret 2025

