

PERLINDUNGAN KONSUMEN NASABAH BANK BCA TERHADAP PENYALAHGUNAAN REKENING BERDASARKAN UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Salomo Apriliando¹, Lyia Aina Prihadiati², Irene Puteri Alfani Sofia Sinaga³

[¹apriiliandos@gmail.com](mailto:apriiliandos@gmail.com), [²leaprihadiati@gmail.com](mailto:leaprihadiati@gmail.com)

Universitas Mpu Tantular

Abstrak

Penelitian ini membahas perlindungan konsumen nasabah Bank BCA terhadap penyalahgunaan rekening berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Latar belakang penelitian berangkat dari maraknya kasus pembobolan rekening melalui pemalsuan identitas, yang menimbulkan kerugian bagi nasabah dan menuntut kepastian hukum atas tanggung jawab bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, melalui analisis terhadap Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum serta prinsip kehati-hatian (prudential banking principle). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank memiliki kewajiban hukum untuk melindungi dana dan data nasabah, baik melalui sistem keamanan maupun mekanisme ganti rugi apabila terjadi kerugian. Perlindungan hukum tidak hanya bersifat represif setelah kerugian terjadi, tetapi juga preventif melalui penguatan SOP verifikasi identitas, edukasi risiko kejahatan siber, serta penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan atau gugatan perdata. Kesimpulannya, perlindungan konsumen dalam sektor perbankan merupakan instrumen penting untuk menjaga kepercayaan publik dan stabilitas sistem keuangan nasional, sekaligus menegaskan tanggung jawab bank dalam menjamin keamanan layanan perbankan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Nasabah Bank BCA, Penyalahgunaan Rekening, Perbuatan Melawan Hukum, Prinsip Kehati-Hatian, Tanggung Jawab Bank, Keamanan Data Nasabah.

Abstract

This research examines consumer protection for Bank BCA customers against account misuse based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The study is motivated by the increasing cases of account fraud through identity falsification, which cause financial losses to customers and raise legal questions regarding the bank's liability as a financial service provider. The research employs a normative juridical method with statutory and conceptual approaches, analyzing Article 1365 of the Indonesian Civil Code on unlawful acts and the prudential banking principle. The findings indicate that banks are legally obliged to safeguard customer funds and personal data, both through preventive measures such as identity verification procedures and cybersecurity education, as well as through compensatory mechanisms when losses occur. Consumer protection in banking is not only reactive but also preventive, ensuring trust and stability in the financial system. The study concludes that clear legal responsibility of banks is essential to maintain public confidence, uphold contractual justice, and adapt consumer protection to the evolving risks of modern banking crimes.

Keywords: Consumer Protection, Bca Bank Customers, Account Misuse, Unlawful Acts, Prudential Banking Principle, Bank Liability, Customer Data Security.

PENDAHULUAN

Perkembangan layanan perbankan di Indonesia menunjukkan perubahan yang semakin maju seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang aman dan mudah diakses. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, bank

membangun hubungan hukum dengan nasabah melalui pembukaan rekening, penggunaan layanan transaksi digital, serta berbagai produk perbankan lainnya¹ Hubungan tersebut dirancang untuk mendukung kegiatan ekonomi masyarakat, tetapi dalam praktiknya tetap berpotensi menimbulkan persoalan ketika terjadi penyalahgunaan rekening atau dana nasabah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini bisa dilihat dari berita media massa, yang disampaikan oleh media Tribun Jateng yang di explorer melalui MSN (www.msn.com) terdapatnya “Modus sindikat pembobolan rekening nasabah Bank BCA di Salatiga, pakai KTP palsu untuk ganti ATM”².

Penyalahgunaan rekening dan dana nasabah menjadi persoalan penting dalam hukum perbankan dan perlindungan konsumen karena berkaitan langsung dengan keamanan harta kekayaan masyarakat. Permasalahan ini menuntut adanya kepastian hukum serta tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, sistem hukum Indonesia menyediakan pengaturan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta perlindungan hukum bagi konsumen³.

Perlindungan konsumen pada sektor perbankan memiliki tujuan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat yang menggunakan berbagai layanan keuangan. Keamanan tersebut mencakup perlindungan terhadap dana, data pribadi, serta seluruh aktivitas transaksi yang dilakukan melalui sarana perbankan. Nasabah sebagai pengguna jasa keuangan membutuhkan jaminan bahwa dana yang disimpan berada pada sistem yang dikelola secara profesional dan bertanggung jawab. Keberadaan perlindungan konsumen menjadi penting karena hubungan antara bank dan nasabah dibangun atas dasar kepercayaan yang harus dijaga melalui penerapan prinsip kehati-hatian serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku.⁴

Permasalahan hukum mulai muncul ketika terjadi penyalahgunaan rekening atau dana nasabah yang tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme internal bank. Situasi tersebut berpotensi berkembang menjadi sengketa hukum karena kerugian yang dialami nasabah tidak lagi hanya berkaitan dengan aspek pelayanan, tetapi juga menyangkut hak-hak konsumen yang memperoleh perlindungan dari hukum. Penyelesaian perkara semacam ini menuntut adanya kejelasan mengenai bentuk pertanggungjawaban bank sebagai penyedia jasa keuangan serta mekanisme pemulihan yang dapat diberikan kepada pihak yang dirugikan.⁵

Kedudukan bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan menimbulkan konsekuensi hukum berupa kewajiban untuk memberikan pelayanan yang aman, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hubungan hukum yang terbentuk antara bank dan nasabah bukan hanya hubungan bisnis biasa, melainkan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Ketika terjadi kehilangan dana akibat kelemahan sistem keamanan, kurang optimalnya pengawasan, atau kelalaian tertentu, persoalan tersebut dapat menimbulkan tuntutan pertanggungjawaban hukum terhadap bank sebagai pihak yang mengelola layanan perbankan.⁶

Tanggung jawab bank juga berkaitan dengan upaya perlindungan yang dilakukan sebelum terjadinya kerugian. Penguatan sistem keamanan transaksi, perlindungan data nasabah, edukasi mengenai risiko kejahatan siber, serta penanganan pengaduan secara

¹ Ade B. Ju et al., “Perlindungan Nasabah dalam Penerapan Electronic Banking sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan di Indonesia,” *Jurnal Perbankan dan Akuntansi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 2021, hlm. 27.

² Tribun Jateng, Modus sindikat pembobolan rekening nasabah Bank BCA di Salatiga, pakai KTP palsu untuk ganti ATM, dikutip dari <https://www.msn.com/id>, 11 April 2026.

³ I Nyoman Sumaryadi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Denpasar: Pustaka Ekpresi, 2024), hlm. 142-148.

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 32.

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2014), hlm. 58.

⁶ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2022), hlm. 144.

efektif merupakan bagian dari kewajiban yang harus dijalankan oleh lembaga perbankan. Kehadiran langkah-langkah tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap nasabah tidak hanya dilakukan setelah kerugian terjadi, tetapi juga diwujudkan melalui berbagai tindakan pencegahan yang bertujuan menjaga keamanan penggunaan layanan perbankan.⁷

Pembahasan mengenai batas tanggung jawab bank terhadap penyalahgunaan rekening dan dana nasabah masih menjadi persoalan yang menarik untuk dikaji. Kejelasan mengenai ruang lingkup tanggung jawab tersebut memiliki pengaruh besar terhadap perlindungan hak-hak nasabah sekaligus terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga perbankan. Pengaturan yang memberikan kepastian hukum akan membantu menciptakan keseimbangan antara kepentingan bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen jasa keuangan, sehingga stabilitas sistem perbankan dapat terjaga dengan baik.⁸ Penguatan perlindungan konsumen dalam sektor perbankan menegaskan bahwa bank wajib menjamin keamanan layanan serta memberikan penyelesaian apabila terjadi kerugian pada nasabah. Ketentuan hukum menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan kompensasi apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan jasa yang tidak sesuai standar keamanan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan hubungan antara bank dan nasabah.

Pembahasan mengenai perlindungan hukum bank terhadap penyalahgunaan rekening dan dana nasabah penting karena memberikan gambaran mengenai penerapan hukum perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan. Kajian ini dapat menunjukkan bagaimana ketentuan hukum diterapkan dalam praktik serta bagaimana tanggung jawab bank dipahami dalam menghadapi risiko penyalahgunaan layanan perbankan oleh pihak ketiga. Urgensi utama pembahasan ini terletak pada pentingnya kepastian hukum mengenai tanggung jawab bank dalam melindungi dana dan rekening nasabah. Perlindungan hukum yang jelas akan memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan sekaligus mendorong bank untuk terus meningkatkan sistem keamanan dan pengawasan. Penegasan tanggung jawab ini juga penting bagi praktik perbankan karena menunjukkan batas perlindungan yang wajib diberikan kepada konsumen serta konsekuensi hukum apabila kewajiban tersebut tidak dijalankan. Di sisi lainnya, dari perspektif yuridis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini sangat relevan untuk membedah kompleksitas hubungan hukum antara pelaku usaha perbankan dan nasabah di tengah fenomena digitalisasi finansial yang rentan terhadap modus kejahatan siber. Mengingat melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk sebelum masifnya ekosistem perbankan digital, urgensi penelitian ini terletak pada perlunya melakukan sinkronisasi norma serta rekonseptualisasi mengenai batasan tanggung jawab bank terhadap nasabah, terutama dalam memitigasi risiko penyalahgunaan rekening yang sering kali dipicu oleh asimetri informasi antara pihak bank dan konsumen.

Lebih lanjut, dari aspek sosiologis dan ekonomi, penelitian ini krusial untuk menjaga stabilitas kepercayaan publik yang menjadi fondasi utama dalam industri perbankan nasional. Dominasi pangsa pasar yang dimiliki oleh Bank BCA menjadikan dinamika perlindungan nasabahnya sebagai representasi dari efektivitas penegakan hak-hak konsumen di Indonesia. Dengan mengevaluasi mekanisme penyelesaian sengketa serta standar ganti rugi yang diterapkan, penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi terhadap implementasi kebijakan internal bank, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan dalam memperkuat posisi tawar nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting sebagai upaya preventif dan korektif dalam mewujudkan keadilan kontraktual, serta memastikan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah tetap adaptif terhadap dinamika kejahatan perbankan modern yang semakin canggih.

⁷ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2023), hlm. 198.

⁸ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 293.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian yuridis normatif. Pendekatan penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan melalui pengkajian bahan kepustakaan atau data sekunder yang meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, doktrin, serta literatur hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.⁹ Penelitian hukum ini dilakukan dengan cara menelaah dan menganalisis ketentuan hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum bank terhadap penyalahgunaan rekening dan dana nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis dilakukan berdasarkan bahan hukum sekunder berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan yang relevan dengan sengketa perbankan dan perlindungan konsumen, serta literatur hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Perdata Bank BCA Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Penyalahgunaan Rekening Yang Disebabkan Oleh Kelalaian Verifikasi Berdasarkan Prinsip Kehati-Hatian (*Prudential Banking Principle*) Dan Ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata

Pembahasan mengenai bentuk pertanggungjawaban perdata Bank Central Asia (BCA) terhadap kerugian nasabah akibat penyalahgunaan rekening harus diawali dengan pemahaman bahwa hubungan hukum antara bank dan nasabah bukan sekadar hubungan kontraktual biasa, melainkan hubungan yang mengandung dimensi fidusia yang menempatkan bank sebagai pihak yang menerima amanah untuk menghimpun, mengelola, dan melindungi dana masyarakat. Dalam hubungan tersebut, bank bertindak sebagai pengelola dana yang memperoleh kepercayaan dari nasabah untuk menyelenggarakan layanan perbankan¹⁰ secara profesional, aman, dan bertanggung jawab. Kepercayaan tersebut melahirkan kewajiban hukum yang lebih tinggi dibandingkan hubungan perdata pada umumnya, karena keberlangsungan sistem perbankan pada hakikatnya bergantung pada keyakinan masyarakat bahwa dana yang disimpan akan dikelola dengan tingkat kehati-hatian dan keamanan yang maksimal. Oleh sebab itu, setiap prosedur operasional yang berkaitan dengan pembukaan rekening, verifikasi identitas, autentikasi transaksi, maupun pengamanan sistem informasi tidak hanya merupakan rangkaian kegiatan administratif, tetapi merupakan pelaksanaan kewajiban hukum yang bersumber dari asas kepercayaan sebagai fondasi utama kegiatan perbankan.

Berdasarkan konstruksi tersebut, kelalaian dalam pelaksanaan prosedur verifikasi identitas tidak dapat dipandang semata-mata sebagai pelanggaran terhadap standar operasional internal bank, melainkan harus dianalisis sebagai potensi pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang melekat pada hubungan fidusia antara bank dan nasabah. Apabila proses verifikasi dilakukan secara tidak cermat sehingga memungkinkan penggunaan identitas palsu, pembukaan rekening oleh pihak yang tidak berhak, atau penyalahgunaan fasilitas perbankan yang kemudian mengakibatkan kerugian bagi nasabah, maka tindakan tersebut pada dasarnya mencerminkan kegagalan bank dalam menjalankan amanah yang dipercayakan kepadanya. Dengan demikian, fokus analisis dalam penelitian ini tidak diarahkan pada kesimpulan apriori bahwa setiap penyalahgunaan rekening merupakan akibat kelalaian bank, melainkan pada pengujian apakah dalam penyelenggaraan prosedur verifikasi telah terjadi penyimpangan dari standar kehati-hatian yang secara hukum wajib diterapkan oleh bank.

⁹ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 77.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2)

Dalam konteks tersebut, Prinsip Kehati-hatian tidak dapat dimaknai hanya sebagai norma administratif yang mengatur tata kelola operasional perbankan atau sekadar kewajiban kepatuhan terhadap regulasi sektor jasa keuangan. Prinsip tersebut harus ditempatkan sebagai standar kepatutan hukum yang menjadi ukuran untuk menilai ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam pertanggungjawaban perdata bank. Dengan kata lain, penerapan prinsip kehati-hatian berfungsi sebagai parameter yuridis untuk menguji apakah Bank BCA telah bertindak sebagaimana layaknya lembaga perbankan yang profesional dan patut dalam menghadapi risiko yang secara objektif telah dapat diperkirakan (*foreseeable risk*), termasuk risiko penyalahgunaan rekening melalui pemalsuan identitas, rekayasa sosial, maupun bentuk kejahatan siber lainnya. Apabila bank terbukti tidak memenuhi standar kehati-hatian tersebut, maka penyimpangan itu tidak lagi hanya merupakan pelanggaran administratif, tetapi dapat menjadi dasar untuk mengonstruksi adanya kesalahan dalam pengertian hukum perdata.¹¹

Konstruksi tersebut memperoleh landasan normatif dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menentukan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pihak yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian tersebut untuk memberikan ganti rugi. Dalam perkembangan doktrin dan yurisprudensi hukum perdata Indonesia, pengertian perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga meliputi pelanggaran terhadap kewajiban hukum, hak subjektif orang lain, kaidah kepatutan, serta kewajiban untuk bertindak dengan kehati-hatian yang sewajarnya dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, apabila melalui analisis terhadap fakta hukum ditemukan bahwa kerugian nasabah mempunyai hubungan sebab akibat dengan tidak terpenuhinya standar kehati-hatian dalam proses verifikasi identitas atau pengamanan sistem yang menjadi tanggung jawab bank, maka kelalaian tersebut berpotensi dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum yang melahirkan kewajiban ganti rugi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Dengan demikian, pembahasan mengenai pertanggungjawaban perdata Bank BCA dalam penelitian ini diarahkan untuk menguji keterkaitan antara prinsip kehati-hatian sebagai standar kepatutan, hubungan fidusia sebagai dasar lahirnya kewajiban hukum, serta unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagai fondasi yuridis pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dialami nasabah.

Analisis Kelalaian Verifikasi sebagai *Onrechtmatige Daad* (Perbuatan Melawan Hukum), setelah dikonstruksikan bahwa Prudential Banking Principle merupakan standar kepatutan yang menjadi ukuran perilaku hukum bank, pembahasan selanjutnya diarahkan pada pengujian apakah dugaan kelalaian dalam proses verifikasi identitas dapat memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Analisis ini penting karena pertanggungjawaban perdata Bank Central Asia (BCA) tidak dapat didasarkan hanya pada fakta terjadinya kerugian nasabah, melainkan harus dibuktikan melalui terpenuhinya seluruh unsur yang membentuk konstruksi *onrechtmatige daad*, yaitu adanya perbuatan, sifat melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian yang timbul. Dengan demikian, pembahasan berikut tidak bertujuan untuk menyimpulkan secara apriori bahwa Bank BCA telah melakukan perbuatan melawan hukum, melainkan menguji secara normatif apakah fakta-fakta yang terungkap dalam penelitian memenuhi unsur-unsur pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPerdata.¹²

Unsur pertama adalah adanya perbuatan. Dalam konteks penelitian ini, perbuatan yang menjadi objek pengujian bukanlah tindakan aktif berupa penyalahgunaan rekening yang dilakukan oleh pelaku tindak pidana, melainkan tindakan maupun kelalaian operasional bank pada tahap pembukaan rekening dan verifikasi identitas calon nasabah.

¹¹ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 29 ayat

¹² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365

Apabila dalam proses tersebut ditemukan bahwa verifikasi terhadap Kartu Tanda Penduduk (KTP), pencocokan data kependudukan, autentikasi identitas, atau pemeriksaan dokumen pendukung tidak dilakukan secara cermat sehingga identitas palsu atau identitas yang digunakan tanpa hak dapat lolos sebagai dasar pembukaan rekening, maka tindakan tersebut dapat diposisikan sebagai perbuatan hukum yang menjadi titik awal analisis pertanggungjawaban. Dengan kata lain, fokus analisis tidak diarahkan pada hasil akhirnya berupa penyalahgunaan rekening, tetapi pada kualitas tindakan verifikasi yang dilakukan oleh petugas bank sebagai bagian dari pelaksanaan kewajiban profesional dalam memberikan layanan perbankan.

Unsur kedua adalah adanya sifat melawan hukum (*onrechtmatigheid*). Sejak perkembangan doktrin yang dipengaruhi putusan *Hoge Raad* dalam perkara *Lindenbaum* melawan *Cohen* (1919), pengertian perbuatan melawan hukum tidak lagi terbatas pada pelanggaran terhadap undang-undang, tetapi juga mencakup pelanggaran terhadap kewajiban hukum, pelanggaran terhadap hak subjektif orang lain, tindakan yang bertentangan dengan kesusilaan, maupun tindakan yang bertentangan dengan kepatutan dan kehati-hatian yang seharusnya dijalankan dalam kehidupan bermasyarakat.¹³ Dalam konteks perbankan, apabila prosedur verifikasi identitas dilaksanakan tidak sesuai dengan kewajiban penerapan prinsip kehati-hatian, kewajiban mengenali nasabah (*Know Your Customer/KYC*), serta kewajiban manajemen risiko sebagaimana diatur dalam peraturan perbankan, maka penyimpangan tersebut berpotensi dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang melekat pada bank sebagai penyelenggara jasa keuangan. Selain itu, kegagalan mendeteksi identitas palsu atau ketidaksesuaian data juga dapat dipandang bertentangan dengan standar kepatutan dan profesionalitas yang secara wajar diharapkan dari lembaga yang memperoleh kepercayaan masyarakat untuk mengelola dana publik. Oleh karena itu, aspek melawan hukum dalam penelitian ini tidak hanya diukur dari ada atau tidaknya pelanggaran terhadap ketentuan normatif, tetapi juga dari penyimpangan terhadap standar kehati-hatian yang menjadi ukuran perilaku profesional bank.¹⁴

Unsur ketiga adalah adanya kesalahan (*schuld*), yang dalam perkara ini lebih relevan dianalisis dalam bentuk kelalaian (*culpa*) daripada kesengajaan (*dolus*). Kelalaian dimaknai sebagai tidak dilaksanakannya tingkat kehati-hatian yang seharusnya dilakukan oleh seseorang atau badan hukum dalam keadaan tertentu, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Dalam konteks operasional Bank BCA, apabila prosedur verifikasi identitas tidak dilaksanakan sesuai standar yang berlaku, petugas tidak melakukan pemeriksaan secara memadai terhadap keaslian dokumen, mengabaikan indikator risiko yang seharusnya dapat dideteksi, atau tidak menjalankan prosedur autentikasi sebagaimana diwajibkan oleh standar operasional dan ketentuan regulator, maka keadaan tersebut berpotensi dikonstruksikan sebagai bentuk *culpa*. Penggunaan istilah "berpotensi" menjadi penting karena keberadaan unsur kesalahan tetap harus dibuktikan melalui fakta-fakta konkret yang menunjukkan adanya penyimpangan dari standar profesional yang seharusnya dipenuhi. Dengan demikian, ukuran adanya kesalahan bukan semata-mata karena penyalahgunaan rekening telah terjadi, tetapi karena bank diduga tidak menjalankan kewajiban kehati-hatian pada tingkat yang sewajarnya sehingga risiko yang seharusnya dapat dicegah justru terwujud.¹⁵

Unsur berikutnya adalah adanya hubungan kausal antara kelalaian dalam proses verifikasi dengan kerugian yang dialami nasabah. Unsur ini merupakan salah satu aspek

¹³ Perbuatan Melawan Hukum; lihat pula doktrin klasik mengenai perluasan makna *onrechtmatige daad* pasca putusan *Lindenbaum v. Cohen* (*Hoge Raad*, 31 Januari 1919).

¹⁴ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2); ketentuan mengenai penerapan prinsip mengenali nasabah (*Know Your Customer/KYC*) dalam regulasi perbankan dan manajemen risiko.

¹⁵ Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III: Hukum Perikatan dengan Penjelasan* (Bandung: Alumni), hlm. 145–156

terpenting dalam menentukan ada atau tidaknya pertanggungjawaban perdata, sebab kerugian yang timbul tidak boleh hanya dipandang sebagai akibat dari tindakan pelaku tindak pidana semata. Sebaliknya, harus diuji apakah terdapat hubungan sebab akibat yang cukup erat antara dugaan kelalaian bank dengan terjadinya penyalahgunaan rekening. Dalam penelitian ini, hubungan kausal dapat dikonstruksikan apabila terbukti bahwa kegagalan petugas bank dalam melakukan verifikasi identitas memungkinkan pembukaan rekening menggunakan identitas palsu atau identitas yang disalahgunakan, yang selanjutnya dimanfaatkan oleh pelaku untuk melakukan transaksi ilegal hingga mengakibatkan kerugian pada nasabah. Apabila rangkaian tersebut dapat dibuktikan secara faktual, maka kelalaian dalam tahap verifikasi tidak lagi dipandang sebagai peristiwa yang berdiri sendiri, melainkan sebagai salah satu faktor penyebab yang memiliki hubungan langsung dengan timbulnya kerugian. Sebaliknya, apabila penyalahgunaan rekening tetap terjadi meskipun seluruh prosedur verifikasi telah dijalankan sesuai standar profesional dan ketentuan hukum yang berlaku, maka hubungan kausal antara tindakan bank dan kerugian nasabah menjadi tidak terpenuhi. Oleh karena itu, pembuktian hubungan sebab akibat harus dilakukan secara objektif berdasarkan fakta, bukan semata-mata atas dasar asumsi bahwa setiap kerugian nasabah selalu disebabkan oleh kesalahan bank.

Berdasarkan pemenuhan keempat unsur tersebut, konstruksi pertanggungjawaban perdata Bank BCA menurut Pasal 1365 KUHPerdata pada akhirnya bergantung pada hasil pembuktian mengenai apakah terdapat deviasi antara standar kehati-hatian yang secara hukum wajib diterapkan dengan praktik verifikasi yang benar-benar dilakukan dalam perkara yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian, penerapan Pasal 1365 KUHPerdata dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk memperluas tanggung jawab bank secara tanpa batas, tetapi untuk menilai secara yuridis apakah kelalaian dalam proses verifikasi identitas telah memenuhi karakteristik perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kewajiban memberikan ganti rugi kepada nasabah. Pendekatan tersebut sejalan dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum karena pertanggungjawaban hanya dapat dibebankan apabila seluruh unsur *onrechtmatige daad* terbukti secara kumulatif berdasarkan fakta hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pembahasan dilanjutkan untuk mengetahui sejauh mana Implementasi *Prudential Banking* dalam Pertanggungjawaban Perdata Bank, dalam hal ini untuk melakukan analisis mengenai pertanggungjawaban perdata Bank Central Asia (BCA) tidak cukup berhenti pada pengujian terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pembahasan perlu dilanjutkan pada penilaian mengenai sejauh mana Prinsip Kehati-hatian telah diimplementasikan sebagai standar perilaku hukum dalam penyelenggaraan kegiatan perbankan. Hal ini penting karena pertanggungjawaban bank pada hakikatnya tidak hanya lahir dari adanya hubungan kontraktual dengan nasabah, tetapi juga dari kedudukannya sebagai lembaga yang menghimpun dan mengelola dana masyarakat berdasarkan kepercayaan publik. Oleh sebab itu, kewajiban bank tidak terbatas pada pelaksanaan transaksi keuangan sesuai prosedur, melainkan juga mencakup kewajiban untuk membangun, memelihara, dan mengawasi sistem operasional yang mampu memberikan perlindungan efektif terhadap dana, data, dan kepentingan hukum nasabah. Dalam perspektif tersebut, prinsip kehati-hatian berfungsi sebagai ukuran untuk menilai apakah bank telah memenuhi standar perlindungan yang secara patut diharapkan dari lembaga keuangan profesional.¹⁶

Kewajiban tersebut pada dasarnya mencerminkan dua dimensi utama pertanggungjawaban bank, yaitu kewajiban untuk bertindak dengan kehati-hatian dan kewajiban untuk menjaga kepentingan nasabah berdasarkan hubungan kepercayaan. Dan menghendaki agar setiap tahapan operasional, mulai dari pembukaan rekening, verifikasi identitas, autentikasi transaksi, hingga pengawasan aktivitas rekening, dilaksanakan dengan

¹⁶ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2);

tingkat kecermatan yang sesuai dengan standar profesional perbankan. Sementara itu, menempatkan bank sebagai pihak yang wajib mendahulukan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam setiap penyelenggaraan layanan yang berada di bawah penguasaannya. Dalam konteks hubungan fidusia, kewajiban tersebut merupakan konsekuensi dari amanah yang diberikan nasabah kepada bank untuk mengelola dana secara aman dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, kegagalan bank dalam menyediakan sistem yang mampu mengantisipasi risiko penyalahgunaan rekening tidak hanya berpotensi mencerminkan kekurangan operasional, tetapi juga dapat menjadi indikator tidak terpenuhinya standar loyalitas dan kehati-hatian yang melekat pada hubungan hukum antara bank dan nasabah.

Dalam perkara penyalahgunaan rekening yang menjadi objek penelitian ini, aspek yang perlu dianalisis lebih lanjut adalah apakah Bank BCA telah melaksanakan verifikasi identitas secara substantif, ataukah hanya memenuhi persyaratan administratif secara formal. Secara administratif, bank dapat saja telah menjalankan prosedur berupa penerimaan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pencocokan dokumen, pengisian formulir, serta pencatatan data nasabah sesuai standar operasional yang berlaku. Akan tetapi, dari perspektif perlindungan hukum, pemenuhan formalitas tersebut belum tentu menunjukkan bahwa proses verifikasi telah dilaksanakan secara memadai. Pertanyaan hukum yang lebih relevan adalah apakah prosedur tersebut benar-benar mampu memastikan keaslian identitas calon nasabah, mendeteksi indikasi pemalsuan dokumen, mengidentifikasi ketidaksesuaian data, serta mengantisipasi risiko penyalahgunaan identitas yang secara objektif telah dikenal sebagai salah satu modus kejahatan di sektor perbankan. Dengan demikian, ukuran keberhasilan verifikasi tidak hanya terletak pada terpenuhinya daftar persyaratan administratif, tetapi juga pada efektivitas prosedur tersebut dalam mencapai tujuan perlindungan yang menjadi dasar penerapannya.¹⁷

Pembedaan antara kepatuhan prosedural dan kepatuhan substantif memiliki arti penting dalam menentukan ada atau tidaknya pertanggungjawaban perdata bank. Dalam praktik, tidak tertutup kemungkinan bahwa seluruh tahapan administratif telah dilaksanakan sesuai standar operasional, namun proses tersebut tetap gagal mendeteksi penggunaan dokumen palsu atau identitas yang disalahgunakan karena verifikasi dilakukan secara mekanis tanpa pengujian yang memadai terhadap keaslian dokumen maupun konsistensi data. Apabila keadaan demikian terbukti, maka kepatuhan terhadap prosedur administratif semata tidak secara otomatis membebaskan bank dari pertanggungjawaban hukum. Sebaliknya, perlu dinilai apakah prosedur yang diterapkan telah memenuhi tujuan normatif dari prinsip kehati-hatian, yaitu mencegah risiko yang secara wajar dapat diperkirakan (*foreseeable risk*) dan memberikan perlindungan yang efektif kepada nasabah. Dengan demikian, dalam kerangka Pasal 1365 KUHPerdata, penilaian terhadap unsur kesalahan tidak hanya didasarkan pada ada atau tidaknya pelaksanaan prosedur, tetapi juga pada kecukupan prosedur tersebut dalam memenuhi standar kepatutan yang diwajibkan oleh hukum.¹⁸

Namun demikian, penting ditegaskan bahwa kegagalan mendeteksi dokumen palsu tidak serta-merta membuktikan adanya kelalaian bank. Penilaian mengenai kesalahan tetap harus dilakukan secara objektif dengan mempertimbangkan apakah teknologi, metode verifikasi, dan langkah-langkah yang diterapkan pada saat peristiwa terjadi telah sesuai dengan standar profesional, regulasi yang berlaku, serta tingkat kehati-hatian yang secara wajar dapat diharapkan dari bank. Apabila seluruh mekanisme verifikasi telah dijalankan

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang, ketentuan mengenai prinsip mengenali pengguna jasa (*Know Your Customer/Customer Due Diligence*); Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal di Sektor Jasa Keuangan.

¹⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365

sesuai standar yang berlaku dan pemalsuan dilakukan dengan tingkat kecanggihan yang secara rasional tidak dapat dideteksi melalui prosedur yang tersedia, maka keadaan tersebut dapat memengaruhi penilaian mengenai ada atau tidaknya unsur kesalahan. Sebaliknya, apabila ditemukan bahwa terdapat prosedur yang diabaikan, verifikasi dilakukan secara tidak cermat, atau tersedia sarana pemeriksaan yang seharusnya digunakan namun tidak dimanfaatkan, maka keadaan tersebut dapat menjadi dasar untuk mengonstruksi adanya penyimpangan dari *standard of care* yang menjadi ukuran pertanggungjawaban perdata bank. Dengan demikian, analisis tidak berpusat pada hasil semata, melainkan pada apakah proses yang dijalankan telah memenuhi standar profesional yang diwajibkan oleh hukum.

Berdasarkan uraian tersebut, implementasi Prudential Banking Principle dalam penelitian ini harus dipahami sebagai instrumen normatif yang menentukan kualitas pertanggungjawaban hukum bank. Prinsip kehati-hatian bukan sekadar kewajiban administratif untuk memenuhi persyaratan regulator, melainkan merupakan standar kepatutan yang menjadi tolok ukur apakah bank telah melaksanakan kewajiban profesionalnya dalam menjaga dana dan kepentingan hukum nasabah. Oleh karena itu, apabila terbukti terdapat deviasi antara standar kehati-hatian yang seharusnya diterapkan dengan praktik verifikasi yang dilakukan, dan deviasi tersebut mempunyai hubungan kausal dengan kerugian yang dialami nasabah, maka penyimpangan tersebut dapat menjadi dasar lahirnya pertanggungjawaban perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Sebaliknya, apabila bank mampu membuktikan bahwa seluruh prosedur substantif telah diterapkan sesuai standar profesional dan risiko yang terjadi berada di luar kemampuan pencegahan yang secara wajar dapat dilakukan, maka penilaian mengenai pertanggungjawaban harus mempertimbangkan fakta tersebut secara proporsional. Pendekatan demikian mencerminkan keseimbangan antara perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen dan kepastian hukum bagi bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan.

Untuk itu dalam Mekanisme Pertanggungjawaban Perdata (Ganti Rugi), Apabila melalui proses pembuktian diperoleh kesimpulan bahwa Bank Central Asia (BCA) telah memenuhi unsur-unsur pertanggungjawaban perdata, baik berdasarkan rezim perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun berdasarkan wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka konsekuensi hukum yang timbul adalah lahirnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah yang dirugikan. Dalam perspektif hukum perdata, tujuan pemberian ganti rugi bukanlah untuk menghukum pelaku sebagaimana dalam hukum pidana, melainkan untuk mengembalikan pihak yang dirugikan pada keadaan yang sedekat mungkin dengan kondisi sebelum terjadinya kerugian (*restitutio in integrum*). Oleh karena itu, mekanisme pertanggungjawaban perdata harus dipahami sebagai instrumen pemulihan hak yang berorientasi pada pemulihan keseimbangan hubungan hukum antara bank dan nasabah, sehingga kerugian yang lahir akibat pelanggaran kewajiban hukum tidak dibiarkan tetap berada pada pihak yang dirugikan.

Prinsip tersebut dikenal dalam doktrin hukum perdata sebagai prinsip *full compensation*, yaitu prinsip yang menghendaki agar pihak yang bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang secara nyata dan mempunyai hubungan kausal dengan perbuatan yang menimbulkan tanggung jawab hukum. Dalam konteks sengketa penyalahgunaan rekening, prinsip ini mengandung makna bahwa apabila terbukti terdapat hubungan sebab akibat antara kelalaian bank dalam menerapkan prinsip kehati-hatian dengan kerugian yang dialami nasabah, maka pemulihan tidak boleh dilakukan secara parsial atau sekadar bersifat simbolik. Sebaliknya, pemulihan harus diarahkan pada penggantian kerugian yang benar-benar dialami oleh nasabah sepanjang kerugian tersebut dapat dibuktikan dan merupakan akibat langsung dari perbuatan atau kelalaian yang dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, fokus utama mekanisme ganti rugi bukan terletak pada pemberian sanksi kepada bank, melainkan pada pemulihan posisi hukum dan

kepentingan ekonomi nasabah secara proporsional.

Landasan normatif mengenai pemberian ganti rugi tersebut dapat ditemukan dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yang mengatur kewajiban debitur untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan, serta Pasal 1365 KUHPerdara, yang mewajibkan setiap pihak yang karena kesalahannya melakukan perbuatan melawan hukum untuk mengganti kerugian yang ditimbulkannya. Meskipun kedua ketentuan tersebut lahir dari dasar pertanggungjawaban yang berbeda, yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, keduanya memiliki tujuan yang sama, yakni memastikan bahwa pihak yang dirugikan memperoleh pemulihan yang layak sesuai dengan kerugian yang benar-benar dialaminya. Oleh karena itu, dalam perkara penyalahgunaan rekening, dasar gugatan yang dipilih akan menentukan konstruksi hukum yang digunakan, namun tidak mengubah prinsip bahwa ganti rugi harus diberikan secara proporsional berdasarkan tingkat kerugian yang dapat dibuktikan.¹⁹

Dalam kaitannya dengan penyalahgunaan rekening, bentuk kerugian yang paling utama adalah kerugian nyata, yaitu berkurangnya saldo atau dana milik nasabah akibat transaksi yang dilakukan tanpa hak. Kerugian tersebut merupakan kerugian yang dapat dihitung secara konkret melalui data mutasi rekening, bukti transaksi, maupun dokumen keuangan lainnya sehingga memiliki tingkat pembuktian yang relatif objektif. Apabila melalui proses pembuktian dapat ditunjukkan bahwa berkurangnya dana tersebut mempunyai hubungan kausal dengan kelalaian bank dalam proses verifikasi identitas, pengamanan sistem, atau penerapan prosedur operasional yang menjadi tanggung jawabnya, maka penggantian atas kerugian tersebut menjadi bagian dari kewajiban hukum bank. Dengan demikian, prinsip *full compensation* dalam konteks penelitian ini terutama diarahkan pada pemulihan kerugian finansial yang benar-benar dialami oleh nasabah, bukan sekadar pemberian kompensasi yang bersifat sukarela atau administratif.

Namun demikian, penerapan prinsip *full compensation* tetap harus memperhatikan prinsip kausalitas dan pembuktian dalam hukum perdata. Tidak setiap kerugian yang diklaim oleh nasabah secara otomatis menjadi tanggung jawab bank, melainkan hanya kerugian yang dapat dibuktikan memiliki hubungan sebab akibat yang memadai dengan tindakan atau kelalaian yang dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, hakim atau forum penyelesaian sengketa harus terlebih dahulu menilai apakah terdapat hubungan langsung antara dugaan pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian dengan kerugian yang timbul, termasuk mempertimbangkan apakah terdapat faktor lain, seperti tindakan pihak ketiga yang sama sekali berada di luar kemampuan pencegahan bank atau adanya kontribusi kelalaian dari pihak nasabah sendiri. Pendekatan tersebut penting untuk memastikan bahwa penerapan prinsip *full compensation* tetap berada dalam koridor keadilan, sehingga bank hanya dibebani kewajiban mengganti kerugian yang secara hukum memang menjadi konsekuensi dari pelanggaran kewajiban yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.²⁰

Dengan demikian, mekanisme pertanggungjawaban perdata dalam penelitian ini tidak dimaknai sebagai bentuk penghukuman terhadap Bank BCA, melainkan sebagai instrumen pemulihan hak yang bertujuan mengembalikan kedudukan hukum dan kepentingan ekonomi nasabah apabila terbukti terdapat dasar pertanggungjawaban menurut Pasal 1243 maupun Pasal 1365 KUHPerdara. Prinsip *full compensation* menjadi manifestasi dari asas keadilan korektif, karena mewajibkan pihak yang secara hukum bertanggung jawab untuk memulihkan kerugian yang ditimbulkannya, sehingga beban kerugian tidak tetap dipikul oleh nasabah sebagai pihak yang dirugikan. Dengan pendekatan tersebut, mekanisme ganti rugi tidak hanya memberikan kepastian hukum, tetapi juga memperkuat fungsi perlindungan hukum perdata dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan di tengah meningkatnya risiko penyalahgunaan rekening dan kejahatan siber.

¹⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1243, Pasal 1246, dan Pasal 1365.

²⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

Dalam hal Pertanggungjawaban atas Kesalahan Karyawan (*Vicarious Liability*) dan Keseimbangan Beban Pembuktian. Maka Analisis mengenai mekanisme pertanggungjawaban perdata selanjutnya perlu diarahkan pada persoalan pembuktian, karena efektivitas perlindungan hukum terhadap nasabah tidak hanya ditentukan oleh adanya dasar normatif pertanggungjawaban, tetapi juga oleh kemampuan pihak yang dirugikan untuk membuktikan adanya kesalahan yang dilakukan oleh bank. Dalam sengketa penyalahgunaan rekening, terdapat ketimpangan yang nyata antara kedudukan Bank Central Asia (BCA) dan nasabah dalam penguasaan alat bukti. Seluruh dokumen pembukaan rekening, hasil verifikasi identitas, rekaman kamera pengawas (*CCTV*), *electronic log*, jejak audit (*audit trail*), catatan aktivitas sistem, serta dokumen internal mengenai pelaksanaan prosedur operasional berada dalam penguasaan bank. Sebaliknya, nasabah pada umumnya hanya memiliki bukti mengenai adanya kerugian berupa berkurangnya saldo atau penyalahgunaan rekening tanpa memiliki akses terhadap proses verifikasi yang menjadi objek sengketa. Kondisi tersebut menimbulkan asimetri informasi yang berpotensi menghambat pembuktian apabila seluruh beban pembuktian dibebankan kepada nasabah.

Atas dasar pertimbangan tersebut, penelitian ini mengajukan suatu konstruksi bahwa dalam perkara yang berkaitan dengan dugaan kelalaian verifikasi identitas, patut dipertimbangkan penerapan pendekatan pembuktian yang lebih proporsional, yaitu dengan menempatkan Bank BCA sebagai pihak yang berkewajiban menjelaskan dan membuktikan bahwa seluruh prosedur verifikasi telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional, ketentuan regulator, dan prinsip kehati-hatian yang berlaku. Usulan tersebut tidak dimaksudkan untuk menghilangkan kewajiban pembuktian yang berada pada penggugat, melainkan untuk menyesuaikan distribusi beban pembuktian dengan kenyataan bahwa seluruh informasi teknis mengenai proses verifikasi berada dalam penguasaan bank. Dengan demikian, setelah nasabah mampu menunjukkan adanya kerugian dan menghadirkan indikasi yang rasional mengenai keterkaitan kerugian tersebut dengan proses layanan perbankan, bank sebagai pihak yang menguasai sistem dan dokumen seharusnya menjelaskan bahwa prosedur verifikasi identitas, autentikasi, dan pengendalian internal telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku. Pendekatan demikian mencerminkan prinsip *equality of arms* dalam pembuktian perdata dan sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen untuk mengurangi ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen.²¹

Konstruksi tersebut juga memperoleh relevansi apabila dikaitkan dengan ketentuan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatur bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh orang-orang yang berada di bawah tanggungannya dalam menjalankan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya. Dalam konteks operasional perbankan, teller, *customer service*, maupun pegawai lain yang melaksanakan proses verifikasi identitas bertindak dalam rangka menjalankan tugas jabatan sebagai bagian dari organisasi bank. Oleh karena itu, apabila melalui pembuktian ditemukan bahwa kerugian nasabah mempunyai hubungan kausal dengan kelalaian pegawai dalam melaksanakan prosedur verifikasi identitas, maka pertanggungjawaban hukum pada prinsipnya tidak berhenti pada individu pegawai tersebut, melainkan juga dapat dibebankan kepada Bank BCA sebagai pemberi kerja.²²

Penerapan Pasal 1367 KUHPerdata dalam perkara ini mencerminkan doktrin *vicarious liability*, yaitu pertanggungjawaban pemberi kerja atas kesalahan bawahannya yang dilakukan dalam ruang lingkup pelaksanaan pekerjaan. Doktrin tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa pemberi kerja memiliki kewenangan untuk merekrut, melatih,

²¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 28 (untuk rezim perlindungan konsumen)

²² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1367;

mengawasi, menetapkan standar operasional, serta mengendalikan seluruh proses kerja pegawainya. Dengan demikian, apabila teller atau *customer service* melakukan kelalaian dalam menjalankan prosedur verifikasi identitas yang menjadi bagian dari tugas resminya, maka secara yuridis kesalahan tersebut dapat dikaitkan dengan tanggung jawab institusional bank sepanjang terbukti bahwa tindakan tersebut dilakukan dalam lingkup pelaksanaan pekerjaan. Pendekatan ini sejalan dengan fungsi prinsip kehati-hatian yang tidak hanya mewajibkan bank menyusun standar operasional, tetapi juga memastikan bahwa standar tersebut benar-benar dipahami, diterapkan, dan diawasi secara efektif oleh seluruh pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan kepada nasabah.

Namun demikian, penting ditegaskan bahwa penerapan Pasal 1367 KUHPerdara tidak berarti setiap kesalahan pegawai secara otomatis mengakibatkan Bank BCA bertanggung jawab. Pertanggungjawaban tetap harus didasarkan pada pembuktian mengenai adanya hubungan antara tindakan pegawai dengan pelaksanaan tugas jabatannya, adanya unsur kesalahan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta adanya hubungan kausal dengan kerugian yang dialami nasabah. Selain itu, bank tetap diberikan kesempatan untuk menunjukkan bahwa pegawai telah melaksanakan seluruh prosedur sesuai standar, bahwa sistem pengawasan telah berjalan secara efektif, atau bahwa kerugian timbul akibat faktor yang sepenuhnya berada di luar ruang lingkup pengendalian yang secara wajar dapat dilakukan oleh bank. Dengan demikian, penerapan doktrin *vicarious liability* tidak menghilangkan asas keadilan dalam pembuktian, tetapi justru memastikan bahwa pertanggungjawaban dibebankan kepada pihak yang secara organisatoris memiliki kewenangan untuk mengendalikan risiko dan mencegah terjadinya kelalaian dalam penyelenggaraan layanan perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut, konstruksi pertanggungjawaban perdata dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah tidak cukup hanya bertumpu pada pembuktian adanya kerugian, tetapi juga memerlukan mekanisme pembuktian yang mempertimbangkan ketimpangan penguasaan informasi antara bank dan nasabah serta karakter hubungan kerja di dalam organisasi bank. Oleh karena itu, penempatan Bank BCA sebagai pihak yang menjelaskan kepatuhan terhadap prosedur verifikasi dan penerapan Pasal 1367 KUHPerdara terhadap kesalahan pegawai yang bertindak dalam lingkup jabatannya merupakan pendekatan yang dapat memperkuat efektivitas pertanggungjawaban perdata tanpa mengabaikan prinsip objektivitas, keseimbangan, dan kepastian hukum.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan mengenai bentuk pertanggungjawaban perdata Bank Central Asia (BCA) terhadap kerugian nasabah akibat penyalahgunaan rekening yang disebabkan oleh dugaan kelalaian dalam proses verifikasi, dapat ditegaskan bahwa konstruksi pertanggungjawaban tersebut tidak semata-mata bertumpu pada telah terjadinya kerugian atau adanya tindak pidana yang dilakukan oleh pihak ketiga, melainkan pada terpenuhi atau tidaknya kewajiban hukum bank dalam menerapkan Prinsip Kehati-hatian sebagai standar profesional yang wajib dijalankan dalam setiap kegiatan operasionalnya. Dalam perspektif ini, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata harus diinterpretasikan secara luas sesuai dengan perkembangan doktrin perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), sehingga ruang lingkup "perbuatan melawan hukum" tidak hanya terbatas pada pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga mencakup pelanggaran terhadap kewajiban hukum, kewajiban profesional, standar kepatutan, dan prinsip kehati-hatian yang secara normatif melekat pada lembaga perbankan sebagai penghimpun dan pengelola dana masyarakat. Dengan demikian, apabila melalui pembuktian dapat ditunjukkan bahwa bank menyimpang dari standar profesional tersebut dan penyimpangan itu mempunyai hubungan kausal dengan kerugian yang dialami nasabah, maka kelalaian tersebut dapat menjadi dasar lahirnya pertanggungjawaban perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam sengketa penyalahgunaan rekening, kewajiban Bank BCA tidak berhenti pada pemenuhan prosedur administratif atau kepatuhan formal terhadap regulasi, melainkan juga mencakup kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh sistem pengendalian internal, mekanisme verifikasi identitas, pengawasan pegawai, serta pengelolaan risiko operasional benar-benar mampu mencegah terjadinya risiko yang secara objektif dapat diperkirakan. Risiko penyalahgunaan identitas, pemalsuan dokumen, maupun penyalahgunaan rekening merupakan bagian dari risiko operasional yang secara inheren berada dalam ruang lingkup kegiatan usaha perbankan dan secara organisatoris berada di bawah kendali bank melalui penyusunan standar operasional, penggunaan teknologi verifikasi, penerapan sistem pengawasan, serta pembinaan sumber daya manusia. Oleh karena itu, apabila kerugian nasabah terbukti merupakan konsekuensi dari kegagalan bank dalam menjalankan fungsi mitigasi risiko yang berada dalam lingkup pengendaliannya, maka pertanggungjawaban perdata merupakan konsekuensi hukum yang logis sebagai perwujudan asas akuntabilitas, keadilan korektif, dan perlindungan terhadap kepercayaan masyarakat sebagai fondasi utama sistem perbankan. Sebaliknya, apabila bank mampu membuktikan bahwa seluruh standar kehati-hatian telah diterapkan secara optimal dan kerugian timbul akibat keadaan yang berada di luar kemampuan pencegahan yang secara wajar dapat dilakukan, maka penilaian mengenai pertanggungjawaban harus tetap dilakukan secara proporsional berdasarkan fakta dan alat bukti yang terungkap dalam proses pembuktian. Dengan pendekatan demikian, penerapan Pasal 1365 KUHPerdata dalam sengketa perbankan tidak hanya menjamin kepastian hukum bagi para pihak, tetapi juga mewujudkan keseimbangan antara perlindungan hak nasabah sebagai konsumen jasa keuangan dan kepastian hukum bagi bank sebagai pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Dapat disimpulkan implementasi perlindungan hukum Bank BCA terhadap penyalahgunaan rekening dan dana nasabah telah mencakup perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*), prosedur verifikasi identitas nasabah, penerapan prinsip *Know Your Customer (KYC)*, pengamanan sistem teknologi informasi, serta penyusunan perjanjian yang tidak bertentangan dengan hak-hak konsumen. Adapun perlindungan represif diwujudkan melalui penyediaan mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, dan pemberian ganti rugi apabila terbukti terdapat dasar pertanggungjawaban hukum. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tersebut tidak cukup diukur dari kepatuhan administratif terhadap regulasi, melainkan dari kemampuan bank dalam memberikan perlindungan yang nyata, memitigasi risiko penyalahgunaan rekening, serta menjaga kepercayaan masyarakat (*public trust*) melalui sistem pengendalian internal dan tata kelola yang akuntabel di tengah meningkatnya kompleksitas kejahatan siber.
2. Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban perdata Bank BCA terhadap kerugian nasabah akibat penyalahgunaan rekening yang diduga disebabkan oleh kelalaian verifikasi prosedur tidak dapat didasarkan semata-mata pada terjadinya kerugian atau adanya tindak pidana oleh pihak ketiga, tetapi harus dibuktikan melalui terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu adanya perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Dalam konteks perbankan, prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*) berfungsi sebagai standar kepatutan hukum (*standard of care*) untuk menilai ada atau tidaknya kelalaian bank dalam melaksanakan prosedur verifikasi identitas dan pengendalian risiko. Apabila terbukti

bahwa bank tidak menerapkan standar kehati-hatian yang seharusnya sehingga memiliki hubungan sebab akibat dengan kerugian yang dialami nasabah, maka bank dapat dimintai pertanggungjawaban perdata berupa pemberian ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 maupun Pasal 1243 KUHPperdata. Sebaliknya, apabila bank mampu membuktikan bahwa seluruh prosedur telah dilaksanakan sesuai standar profesional dan kerugian timbul karena faktor yang berada di luar pengendalian yang secara wajar dapat diprediksi maupun dicegah, maka pertanggungjawaban perdata tidak serta-merta dapat dibebankan kepada bank.

Saran

1. Bank BCA perlu memperkuat implementasi prinsip kehati-hatian dengan meningkatkan kualitas verifikasi identitas berbasis teknologi, memperketat pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur operasional, serta melakukan evaluasi berkala terhadap sistem keamanan informasi agar mampu mengantisipasi perkembangan modus penyalahgunaan rekening. Di sisi lain, regulator perlu terus menyempurnakan pengaturan mengenai perlindungan konsumen di sektor perbankan, khususnya yang berkaitan dengan standar keamanan digital, mekanisme pemulihan kerugian, dan penyelesaian sengketa, sehingga tercipta kepastian hukum serta perlindungan yang lebih efektif bagi nasabah sebagai konsumen jasa perbankan.
2. Bank BCA perlu memperkuat sistem verifikasi identitas, pengawasan internal, dan manajemen risiko berbasis teknologi agar penerapan prinsip kehati-hatian tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga efektif dalam mencegah penyalahgunaan rekening. Selain itu, diperlukan penyempurnaan regulasi dan pedoman pembuktian dalam sengketa perbankan agar tercipta keseimbangan antara perlindungan hak nasabah dan kepastian hukum bagi bank, terutama dalam perkara yang melibatkan dugaan kelalaian operasional dan kejahatan siber.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Agustina, R. (2003). *Perbuatan Melawan Hukum*., Jakarta: Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Ali, Z. (2021). *Metode Penelitian Hukum* (. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arifin dan R. Pratama, Z. (2024). *Hukum Perbankan dan Perlindungan Nasabah di Era Digital*. Jakarta Kencana: Kencana.
- Budi Santoso. (2025). *Hukum Kontrak dan Perlindungan Konsumen: Tantangan Era Digital*., Jakarta: Rajawali Pers.
- Fuady, M. (2013). *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hadi, S. (2024). *Hukum Perjanjian dan Tanggung Jawab Fidusia dalam Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indoensia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hermansyah. (2019). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, .
- Hidayani, S. (2025). *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik*. Medan: Akademika.
- Hutauruk, Hotman Sinambela, A. (2025). *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Mpu Tantular*. Jakarta: Fakultas Hukum.
- Ibrahim, J. (2004). *Cross Default & Cross Collateral dalam Kredit Perbankan*. Bandung: Refika Aditama.
- Kasmir. (2021). *Dasar-Dasar Perbankan* . Jakarta: Rajawali Pers.
- Mahmud Marzuki, P. (2017). *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana,.
- Miru, A. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*., Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, A. K. (2019). *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nomensen Sinamo dan Adi Darmawansyah. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen*., Jakarta: Permata Aksara.
- Nyoman Sumaryadi, I. (2024). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan*

- Konsumen. Denpasar, Pustaka Ekspresi.
- Prasetyo, U. F. (2011). John Rawls, A Theory of Justice, (diterjemahkan Sebagai Teori Keadilan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pratama, A. Y. (2024). Tanggung Jawab Korporasi dan Prinsip Kepercayaan dalam Kontrak Baku, . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- R. Subekti. (2014). Hukum Perjanjian, cet. 20 Jakarta,Intermasa.
- Satory, A. (2025). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Adijara Cipta Lestari.
- Sembiring, S. (2012). Hukum Perbankan, (Bandung: Mandar Maju, 2012), Bandung: Mandar Maju.
- Shidarta. (2006). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,. Jakarta: Grasindo.
- Sjahdeini, S. R. (2008). Perbankan dalam Perspektif Hukum Ekonomi. Jakarta: Kencana.
- Soekanto dan Sri Mamudji, S. (2015). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti. (2002). Pokok-Pokok Hukum Perdata. Jakarta: PT Intermasal.
- Suryana, D. (2024). Prinsip Kehati-hatian dan Tanggung Jawab Hukum Perbankan (Bandung: Refika Aditama, 2024), Bandung: Refika Aditama.
- Susiani, D. (2025). Hukum Perlindungan Konsumen. Surabaya, Tahta Media Group.
- sutarman dan Ahmadi Miru, Y. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tbk., Buku Pedoman. BCA. (2024). Ketentuan Tahapan PT Bank Central Asia Tbk. (IDS 0018A-C-2024). Jakarta: PT Bank Central Asia Tbk., 2024), hlm. 2.
- Tim. (2024). Hukum Perlindungan Konsumen dan Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia. Jakarta: Istana Agency.
- Tri Siwi Kristiyanti, C. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika.
- Usman, R. (2024). Hukum Perjanjian dan Penyelesaian Sengketa Perdata, Jakarta: Sinar Grafika.
- Westscience. (2025). Pembuktian Dalam Sengketa Konsumen.Sidoarjo: Westscience Press.
- Widjaja dan Ahmad Yani, G. (2008). Hukum tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Perundang-Undangan**
- Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
- BPK, J. (2025, Oktober 26). Peraturan.bpk.go.id. Diambil kembali dari Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Darus Badruzaman, M. (2015). Hukum Perikatan dalam KUHPPerdata Buku Ketiga: Yurisprudensi, Doktrin, serta Penjelasan,. Bandung: Citra Aditya Bakti,.
- Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 207, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Kementerian Komunikasi dan Digital. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 9 Tahun 2026.
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang

Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
Subekti dan R. Tjitrosudibio, R. (2019). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jakarta: Pradnya Paramita.

Jurnal Dan Literatur Lainnya

Aina, RR. Lyiana. (2022). Wanprestasi Perjanjian Kerjasama Pembangunan Ruko Ditinjau Dari Teori Perjanjian. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP, Vol. 6, No. 3 Juli2022.

al., A. B. (2021). Perlindungan Nasabah dalam Penerapan Electronic Banking sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan di Indonesia. Jurnal Perbankan dan Akuntansi Bisnis, , Vol. 2, No. 1, hlm. 27.

Hafiz dan Siti Aminah, M. (t.thn.). Legal Protection of Vulnerable Consumers in Digital Transactions in Indonesia. Rechtsidee 14, no. 1 (Juni 2026): 45-62.

Santoso, B. (Januari 2026)). Consumer Protection in The Digital Era: Analyzing Legal Gaps in Online Lending. Padjadjaran Journal of International Law 10, , no. 1 12-28

Tribun Jateng / MSN News. "Modus Sindikat Pembobolan Rekening Nasabah Bank BCA di Salatiga, Pakai KTP Palsu untuk Ganti ATM." Diakses melalui www.msn.com.