



Submitted: 11-04-2024

Reviewed: 15-05-2024

Approved: 30-05-2024

## Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber

Ghifari Wulandari Utami<sup>1</sup>, Tarmidzi, M.S.I<sup>2</sup>

Fakultas Syariah

Universitas Negeri Islam KH. Abdurrahman Wahid

Email: [ghifariwulandariutami01@gmail.com](mailto:ghifariwulandariutami01@gmail.com)

### Abstract

*Cyber attacks are becoming an increasingly serious threat to financial institutions, such as banks. Cyber attacks carried out via the internet network always pose a danger which has a significant impact on the growth of cyber crime. In fact, cyber attacks occurred at one financial institution, namely Bank Syariah Indonesia (BSI), and Branch Offices (KC) in various regions, one of which included BSI KC Pemuda Pekalongan Pemuda. The cyber attack at BSI KC Pekalongan Pemuda started with disruption to digital services such as BSI Mobile, ATM machines and tellers at branch offices which could not be used by customers as consumers. This cyber attack threatens the security and privacy of all customers who are consumers at Bank Syariah Indonesia, which has 14 million customers throughout Indonesia. This also includes the number of customers of Bank Syariah Indonesia Pekalongan Pemuda Branch Office (KC) which always increases every year with an increase of 6.4% to 45,500 from 2021 to 2022 totaling 48,200 customers. Due to cyber attacks, these customers were harmed because their transactions were hampered and some lost their money. This results in disappointment and decreased customer confidence as consumers. A bank being hit by a cyber attack is a form of bank negligence in carrying out its obligations under applicable laws and regulations. This type of research is empirical juridical research with this research approach applying a qualitative approach in collaboration with a conceptual approach and a statutory approach. The results of this research are: Protection of customers as consumers provided by the government in terms of resolving disputes between customers and Bank Syariah Indonesia which has branch offices in all regions including Bank Syariah Indonesia Pekalongan Pemuda Branch Office based on Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority (OJK) then banking cases can be submitted through complaints or grievances to the Financial Services Authority (OJK) to protect the interests of consumers and the public. The Legal Consequences of Cyber Attacks at BSI KC Pekalongan Pemuda are as follows: (1) Violation of the Personal Data Protection Law, (2) Violation of Contractual Obligations, (3) Regulatory Sanctions, (4) Loss of Reputation, (5) Claims for Compensation.*

**Keywords:** *Implementation, Customer Protection as Consumers, Cyber Attacks*

### Abstrak

Serangan siber menjadi ancaman yang semakin serius bagi lembaga keuangan, seperti bank. Serangan siber yang dilakukan melalui jaringan internet selalu memberikan bahaya yang berdampak signifikan terhadap tumbuhnya kejahatan siber. Faktanya, serangan siber terjadi di salah satu lembaga keuangan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), dan Kantor Cabang (KC) di berbagai daerah, salah satunya yang termasuk adalah BSI KC Pemuda Pekalongan Pemuda. Serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda berawal dari gangguan pelayanan digital seperti BSI Mobile, mesin ATM, dan Teller dikantor cabang yang tidak dapat digunakan oleh nasabah selaku konsumen. Adanya serangan siber ini mengancam keamanan dan privasi seluruh nasabah yang selaku konsumen di Bank Syariah Indonesia yang terdapat 14 juta nasabah seluruh Indonesia. Termasuk juga jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda yang selalu mengalami peningkatan setiap tahun dengan peningkatan 6,4% dengan berjumlah 45.500 dari tahun 2021 ke tahun 2022 berjumlah 48.200 nasabah. Adanya serangan siber, Nasabah tersebut dirugikan karena transaksinya terhambat dan beberapa kehilangan uangnya. Hal ini berdampak kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah selaku konsumen tersebut. Bank yang terkena serangan siber, merupakan bentuk kelalaian bank dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang dikolaborasi dengan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian ini bahwa: Perlindungan nasabah sebagai konsumen yang diberikan pemerintah dalam hal penyelesaian sengketa antara para nasabah dengan Bank Syariah Indonesia yang memiliki kantor cabang diseluruh daerah termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda berdasarkan UndangUndang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka perkara perbankan dapat diajukan melalui pengaduan atau keluhan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Akibat Hukum Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda sebagai berikut: (1) Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, (2) Pelanggaran Kewajiban Kontrak, (3) Sanksi Regulator, (4) Kehilangan Reputasi, (5) Tuntutan Ganti Rugi.

**Kata kunci:** Implementasi, Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen, Serangan Siber

### Pendahuluan

Pertumbuhan teknologi informasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Seiring dengan kemajuan tersebut, serangan siber menjadi ancaman yang semakin serius bagi lembaga keuangan, seperti bank. Serangan siber yang dilakukan melalui jaringan internet selalu memberikan bahaya yang berdampak signifikan terhadap tumbuhnya kejahatan siber. Dalam fitur *internet banking* Bank Syariah Indonesia apabila memiliki sistem keamanan yang lemah maka dapat dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan tindakan kriminal yang dapat merugikan nasabah. Serangan siber dapat menyebabkan pencurian data, penipuan keuangan, gangguan layanan, dan kerugian finansial bagi nasabah sebagai konsumen Bank.

Faktanya, serangan siber terjadi di salah satu lembaga keuangan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), dan Kantor Cabang (KC) di berbagai daerah, salah satunya yang termasuk adalah BSI KC Pemuda Pekalongan Pemuda. Serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda

berawal dari gangguan pelayanan digital seperti *BSI Mobile*, Mesin ATM, dan *Teller* di kantor cabang yang tidak dapat digunakan oleh nasabah selaku konsumen. Adanya serangan siber ini mengancam keamanan dan privasi seluruh nasabah yang selaku konsumen di Bank Syariah Indonesia yang terdapat 14 juta nasabah seluruh Indonesia. Termasuk juga jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda yang selalu mengalami peningkatan setiap tahun dengan peningkatan 6,4% dengan berjumlah 45.500 dari tahun 2021 ke tahun 2022 berjumlah 48.200 nasabah. (Mochamad Yusuf, 2023 ) Adanya serangan siber, Nasabah tersebut dirugikan karena transaksinya terhambat dan beberapa kehilangan uangnya. Hal ini berdampak kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah selaku konsumen tersebut.

Bank yang terkena serangan siber, merupakan bentuk kelalaian bank dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. BSI KC Pekalongan Pemuda telah melanggar Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa."

Pasal 21 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum yang berbunyi (1) "Bank wajib menjaga ketahanan siber." (2) "Untuk menjaga ketahanan siber sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank melakukan proses paling sedikit: a. identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan; b. perlindungan aset; c. deteksi insiden siber; dan d. penanggulangan dan pemulihan insiden siber."

Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan."

Pasal 11 Ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi "Dalam hal PUJK menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data dan/atau informasi pribadi Konsumen, PUJK wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala."

Dalam konteks ini, perlindungan nasabah sebagai konsumen menjadi sangat penting. Nasabah adalah aset berharga bagi bank, dan kewajiban bank untuk melindungi nasabahnya dari berbagai risiko, termasuk serangan siber, merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi dengan baik. Berdasarkan Pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi yang berbunyi "Subjek Data Pribadi berhak menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan Data Pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Pasal 29 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2023 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi: “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

Dengan memahami dan mengatasi masalah ini, kita dapat meningkatkan infrastruktur keamanan, memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah, dan memastikan keadaan layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi dengan judul “Implementasi Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber (Studi di BSI KC Pemuda Pekalongan).”

### Metode Penelitian

Metode penelitian ini memuat jenis penelitian *yuridis-empiris* dengan pendekatan kualitatif yang dikolaborasi dengan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan, sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, studi dokumen, dan analisis data yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian ini yaitu: Data reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### Hasil dan Pembahasan

#### A. Implementasi Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda

Dalam penerapannya subyek perlindungan konsumen harus memenuhi kriteria yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu kriteria konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan konsumen akhir, dan bukan konsumen antara. Dapat dilihat dari peristiwa nasabah sebagai konsumen Bank Syariah Indonesia termasuk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda, sebagai konsumen akhir, dilindungi berdasarkan pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Dengan demikian, hubungan antara para nasabah sebagai konsumen dengan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda merupakan hubungan hukum antara konsumen dengan Pelaku Usaha.

Apabila dilihat dari cakupan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen yang secara luas memberikan perlindungan terhadap penggunaan barang dan/atau jasa berdasarkan pasal 1 ayat 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang

disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Dengan demikian, sudah secara jelas bahwa diantara para nasabah sebagai konsumen Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda dalam menggunakan jasa perbankan dari Bank Syariah Indonesia itu sendiri mempunyai hak sebagai konsumen akhir untuk dilindungi oleh Undang-Undang Perseroan Terbatas.

Apabila para nasabah Bank Syariah Indonesia dikaitkan dengan peristiwa ini nasabah mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.”

Dalam hal ini hak-hak konsumen yang seharusnya didapat oleh para nasabah namun dilanggar oleh Bank Syariah Indonesia yang memiliki Kantor Cabang diseluruh daerah termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda yang mana data nasabah konsumen terancam dengan adanya serangan siber sebagaimana sudah dijelaskan bahwa seharusnya pihak bank dapat menjaga keamanan data nasabah. Perlindungan konsumen untuk mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan informasi terkait *internet banking* adanya suatu peraturan yang pasti untuk melindungi nasabah beserta keterbukaan informasi dalam mengakses *internet banking* agar terhindar dari kejahatan teknologi. Lembaga perbankan memerlukan landasan gerak yang kuat dan mampu mewartakan tuntutan perkembangan jasa perbankan untuk melaksanakan fungsinya secara efisien, sehat, dan wajar. (Kehakiman, 2019) Menurut Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu: (Pardede, 2020)

1. Perlindungan secara implisit (*Implicit Deposit Protection*)

Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini yang diperoleh melalui: (1) peraturan perundang-undangan di bidang perbankan, (2) perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia, (3) upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya, (4) memelihara tingkat kesehatan bank, (5) melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian, (6) cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah, dan (7) menyediakan informasi risiko pada nasabah.

2. Perlindungan secara eksplisit (*Explicit Deposit Protection*)

Perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI Nomor 26 tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum dan dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Adapun Hermansyah membagi perlindungan hukum terhadap nasabah

penyimpan dana, dalam 2 macam, yaitu :

1. Perlindungan secara tidak langsung (*Indirect Protection*)

Perlindungan yang dilakukan oleh bank untuk berupaya melindungi nasabah dari segala risiko kerugian yang muncul dari kegiatan usaha perbankan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*).

2. Perlindungan secara langsung (*Direct Protection*)

Perlindungan ini dilakukan secara langsung dari potensi risiko kerugian akibat dari operasional bank. Dilakukan 2 hal yaitu penentuan hak istimewa nasabah penyimpan uang dan adanya lembaga asuransi deposito.

Pihak Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda untuk memulihkan gangguan layanan apabila dilihat dari yang telah dilanggar oleh Bank Syariah Indonesia Termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda dengan berdasarkan Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Apabila dikaitkan dengan peristiwa adanya serangan siber yang bahkan mengancam data pribadi nasabah maupun kepada harta kekayaan dari nasabah itu sendiri maka seharusnya yang dimana Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda sebagai badan hukum memiliki standarisasi jasa baik untuk layanan, keamanan, dan sebagainya untuk kepentingan dari nasabah itu sendiri. Dengan demikian, pihak bank telah melanggar hak-hak konsumennya sebagaimana sudah dijelaskan bahwa yang seharusnya pihak bank dapat menjaga keamanan data nasabah sebagai konsumen.

Kewajiban Pelaku Usaha, dalam hal ini Bank Syariah Indonesia yang memiliki Kantor Cabang diseluruh daerah, termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda , termaktub dalam Pasal 7 ayat 4 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.”

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Dijelaskan bahwa bank diwajibkan menjamin mutu jasa yang berdasarkan standar mutu yang berlaku dan memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah. Oleh karena itu, untuk menjamin mutu jasa yang berdasarkan standar mutu BSI KC Pemuda Pekalongan mengupayakan perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber sebagai berikut.

Karyawan BSI KC Pemuda Pekalongan menjelaskan bahwa:

“Ketika nasabah mengalami gangguan dapat melakukan pengaduan dengan menghubungi call center BSI 14040 atau bisa langsung mendatangi cabang terdekat, maka pihak *Customer Service* (CS) akan membantu nasabah dalam membuat tiket pengaduan dan meminta nasabah untuk meninggalkan nomor telepon yang aktif yang nantinya apabila dana sudah kembali pihak bank (CS) dapat menginformasikan kepada nasabah secara berkala melakukan pengecekan nomor tiket.” (Inisial EE, 2023)

"Nasabah bisa langsung datang ke cabang BSI terdekat dan akan dibuatkan tiket pengaduan, namun apabila terjadi gangguan yaitu *Service Level Agreement (SLA)* mengalami keterlambatan disaat sistem sedang *offline* dapat menyebabkan pengaduan nasabah biasanya dapat diselesaikan maksimal 14 hari kerja akan tetapi dalam penyelesaiannya membutuhkan waktu yang lebih lama." (Inisial FF, 2023)

"Jangan pernah memberikan PIN, OTP maupun password kepada siapapun termasuk pegawai BSI. Untuk informasi lebih lanjut, nasabah dapat menghubungi BSI CALL 14040." (Inisial GG, 2023)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa tindakan yang dilakukan oleh Pihak Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda dengan adanya himbauan dari pihak Bank Syariah Indonesia kepada seluruh nasabah untuk tidak memberikan PIN, OTP, atau *password* kepada siapapun termasuk pegawai Bank Syariah Indonesia yang memiliki Kantor Cabang (KC) di berbagai daerah, termasuk KC Pekalongan Pemuda dan Pihak bank agar nasabah sebagai konsumen tidak mudah percaya atas informasi yang berkembang dan selalu melakukan pengecekan ulang atas informasi yang beredar.

Apabila dilihat dari kasus seharusnya konsumen yaitu dalam hal ini para nasabah sebagai konsumen pihak Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan. Oleh karena itu, langkah yang dilakukan Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda sebagai berikut:

"Dapat kami sampaikan bahwa kami memastikan data dan dana nasabah aman, serta aman dalam bertransaksi. Kami berharap nasabah tetap tenang karena kami memastikan data dan dana nasabah aman, serta aman dalam bertransaksi. Kami juga akan bekerjasama dengan otoritas terkait dengan isu kebocoran data,"

"Mengenai isu serangan, BSI berharap masyarakat tidak mudah percaya atas informasi yang berkembang dan selalu melakukan pengecekan ulang atas informasi yang beredar. Dapat kami sampaikan bahwa kami memastikan data dan dana nasabah tetap aman". (Indonesia, 2024)

"BSI punya SPO keamanan siber yang dibuat berdasarkan POJK11/03/2022, di mana bank berkewajiban meningkatkan standar prosedur tentang kelola operasional keamanan siber." (Indonesia C. , 2024)

"Ini merupakan keniscayaan dengan semakin banyaknya penggunaan IT pada bisnis. Oleh karena itu, penting bagi kita sebagai pelaku bisnis untuk meningkatkan kewaspadaan dan memperbanyak kolaborasi dengan pemerintah, regulator, dan masyarakat umum, untuk mencegah kejahatan siber semakin berkembang." (Binekasri, 2024)

Upaya perlindungan bagi konsumen yang diberikan pemerintah dalam hal penyelesaian sengketa antara para nasabah dengan Bank Syariah Indonesia yang memiliki kantor cabang diseluruh daerah termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka perkara perbankan dapat diajukan melalui pengaduan atau keluhan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Jika dilihat dari fungsi Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini memiliki fungsi dalam pengawasan industri jasa keuangan. Untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Jika dilihat dari fungsi Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dalam

hal ini memiliki fungsi dalam pengawasan industri jasa keuangan.

Berdasarkan penjelasan dari karyawan BSI KC Pekalongan Pemuda upaya yang dilakukan pihak Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda untuk menyelesaikan peristiwa akibat serangan siber sebagai berikut:

“Kami mengikuti arahan dari pusat mba, seperti apa yang dikatakan direktur utama BSI, terus melakukan proses normalisasi dengan fokus utama untuk menjaga dana dan data nasabah tetap aman,”

“BSI memiliki Tim Petugas Keamanan Informaasi atau *Group Chief Information Security Officer* (CISO) yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjaga keamanan data dan privasi nasabah.”

“BSI menerapkan Business Continuity Plan (BCP) yang terdiri dari serangkaian tindakan yang dilakukan oleh perusahaan apabila terjadi sesuatu yang tidak terduga. Dengan diterapkannya BCP transaksi masih bisa dilakukan melalui teller, akan tetapi terdapat pembatasan untuk melakukan transaksi pada saat peristiwa itu terjadi. Dalam keadaan gangguan sistem tersebut, ketika uang masuk dari nasabah maka uang tersebut masuk ke rekening BSI di Bank Indonesia (BI) yang nantinya BSI akan menyusun daftar transaksi yang akan di posting secara internal ke masing-masing akun. Pada saat gangguan sistem IT, BSI masih bisa melakukan transaksi melalui teller dan dalam menerapkan sistem BCP maka terdapat pembatasan pada transaksi,” (Inisial EE, 2023)

“Menurut saya, dengan menguatkan layanan IT pada *software* dan *hardware* dengan mengganti komputer baru di BSI KC Pekalongan Pemuda.” (Inisial FF, 2023)

“Nasabah BSI diharapkan segera mengganti semua krendensial *m-banking*, *internet banking* dan mengganti PIN ATM nya.” (Inisial GG, 2023)

Penyelesaian sengketa antara nasabah sebagai konsumen dengan bank dibagi menjadi dua yakni litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan). Di Indonesia terdapat badan penyelesaian sengketa yang sudah terbentuk mulai dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumenn (BPSK), Badan Arbitase Syariah Nasional (BASYARNAS), Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Lembaga yang diinisiasi pendiriannya oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Namun, jika dilihat berdasarkan kasus bahwa para nasabah yang nyata dirugikan oleh pihak Bank Syariah maka para nasabah dapat menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) untuk menangani kasus permasalahan sengketa antara nasabah dengan perbankan khususnya bank syariah.

Jika penyelesaian sengketa ditempuh menggunakan jalur non litigasi yaitu dalam hal ini LAPS maka apabila baik para nasabah dengan Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda tidak mencapai kesepakatan sengketa tersebut dapat mengajukan gugatan secara litigasi kepada Pengadilan Agama berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 bahwa dalam penyelesaian sengketa bisnis terutama yang berkaitan dengan ekonomi syariah, tugas dan wewenangnya berada dibawah yurisdiksi Peradilan Agama. Dengan demikian, berkaitan dengan kasus bahwa Bank Syariah Indonesia maka perlindungan hukum untuk konsumen dalam konteks ini para nasabah sebagai konsumen perbankan Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda yaitu dapat mengajukan perkara kepada Pengadilan Agama.



Jika dilihat perihal standardisasi, dimana sifat standardisasi ini di dalam produk yang terkait dengan K3L (Kesehatan, Keselamatan, Keamanan, dan Lingkungan) adalah bersifat wajib. Tentu saja produk Bank Syariah Indonesia ini bersifat wajib karena produknya bergerak di bidang perbankan yang sangat menjunjung tinggi asas keamanan. Tetapi, pada kenyataannya standardisasi keamanan dalam Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda ini tidak dilaksanakan dengan baik, karena berbanding terbalik dengan seharusnya, sistem keamanan data Bank Syariah Indonesia dengan mudahnya dapat diretas oleh sekelompok *hacker*, yaitu *LockBit*.

Dalam hal masalah perlindungan yang harus dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda kedepannya mengenai kasus ini, yang paling utama adalah pihak yang mengatur regulasi *fintech* harus membenahi sistem keamanan data mereka supaya insiden semacam ini tidak terjadi lagi. Menurut Kepala Indonesia *Cyber Security Forum*, Ardi Sutedja bahwa penguatan infrastruktur dan regulasi tidaklah cukup. Namun adanya keterbukaan itu masyarakat akan tumbuh kepekaannya dan kesadarannya bahwa ini serangan siber itu nyata dan serius serta bisa berdampak pada mereka. Kepala Indonesia *Cyber Security Forum*, Ardi Sutedja menjelaskan bahwa:

“Artinya kalau ini keterbukaan ini dijalankan sebagai suatu budaya, masyarakat juga akan ikut berpartisipasi untuk cari akal, ikut terlibat, bagaimana melindungi semua juga. Jadi tanggung jawab masalah siber terhadap berbagai institusi itu ya bukan hanya misalkan pada si pemilik jaringan, pemilik infrastruktur, ini adalah tanggung jawab kolektif.” (Hidayat, 2024)

Namun, selama pemerintah tidak transparan terhadap kasus kebocoran data serta tidak memiliki aturan sanksi tegas, peristiwa serupa akan terus mengancam pada masa mendatang di tengah meningkatnya ekosistem digital. Akibatnya, masyarakat yang mempercayakan datanya akan menjadi korban.

Kasus kebocoran data tersebut tentunya melanggar prinsip data *security*, data privasi, dan *ethics*. Adanya motif pencurian data menyebabkan hilangnya kerahasiaan, privasi, ketersediaan, dan integritas terhadap Bank Syariah Indonesia. Kebocoran data tersebut tentunya mengakibatkan kerugian secara materiil ataupun non-materiil terhadap keberlangsungan pelayanan kesehatan di Indonesia. Dengan demikian, terhadap kasus kebocoran data tersebut menyebabkan hilangnya kredibilitas atau kepercayaan masyarakat Indonesia. Adapun protokol keamanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda dengan cara telah mengimplementasikan berbagai tindakan keamanan untuk melindungi nasabahnya. Untuk mengatasi serangan *ransomware*, perusahaan yang jadi korban mesti menghubungi penegak hukum, lembaga yang menangani darurat serangan siber, atau pun perusahaan keamanan siber.

Perkembangan digitalisasi di sektor perbankan meningkatkan timbulnya risiko terhadap keamanan siber bagi bank. Maraknya serangan siber telah mendorong kebutuhan untuk meningkatkan ketahanan siber (*cyber resilience*) melalui penguatan keamanan siber (*cyber security*). Penguatan keamanan siber telah mengarah kepada berbagai inisiatif di berbagai sektor industri tak terkecuali sektor perbankan untuk mengatasi risiko siber (*cyber risk*) oleh para regulator di berbagai negara. (OJK, 2024)

Terlebih lagi, sektor keuangan termasuk perbankan merupakan sektor yang menjadi target serangan siber paling tinggi baik secara global maupun di Indonesia.

Berdasarkan catatan *Bank for International Settlements* (BIS), regulator perbankan di beberapa negara telah memiliki kebijakan khusus terkait keamanan siber. Beberapa *best practices* di berbagai negara yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan siber antara lain mencakup kebijakan terkait pengelolaan keamanan siber, kewajiban penilaian risiko siber, kewajiban pengujian kerentanan teknologi informasi bank, penilaian tingkat maturitas siber, dan pelaksanaan pengujian keamanan siber bank.

Menurut Dr. Pratama Persadha, Kepala Lembaga Riset Keamanan Siber CISSReC, sistem pertahanan siber di bank-bank Indonesia dinilai tidak cukup kuat, dan hal ini tampaknya menjadi masalah yang lebih luas dengan beberapa bank sebelumnya mengalami serangan siber, termasuk Bank Indonesia pada awal 2022. (Ayu, 2024)

Direktur Utama Hery Gunardi menjelaskan bahwa:

"Tahun ini belanja modal IT Rp 580 hingga Rp 600 miliar,"

"Kita sadar BSI sekarang 96% hingga 97% itu sudah melalui IT channel, ada ATM, mobile banking. Jadi kita memang harus mencurahkan budget yang cukup untuk pengembangan teknologi baik dari sisi *hardware* dan *software*,"

"Jadi kelihatan kan lompatannya pertambahannya Rp 300 miliar, ini memang upaya kita terus menjaga dan mengembangkan agar IT kita solid, maju dan modern," "Hampir semua layanan BSI sudah normal sejak Kamis". "BSI sudah sukses *recovery* layanan cabang, ATM dan mobile banking-nya, dan kita menjamin dana nasabah 100 % aman. Bahkan kami sudah menyelesaikan 97% pembayaran dana haji ke Kementerian Agama hingga Jumat kemarin," "Ke depan BSI akan sungguh-sungguh memodernisasi sistem teknologinya". (Mentari Puspadini, 2024)

Penting bagi Bank Syariah Indonesia dan bank-bank lainnya di Indonesia untuk memperkuat sistem pertahanan digital mereka mengingat sektor keuangan, khususnya perbankan, menjadi target serangan siber paling tinggi baik secara global maupun di Indonesia.

Langkah-langkah yang perlu dipertimbangkan untuk membangun kepercayaan nasabah kembali di BSI KC Pekalongan Pemuda Berdasarkan Penjelasan beliau bahwa

"Dengan melakukan WA Blast dengan menginformasikan ke nasabah bahwa sistem sudah kembali normal dan nasabah bisa kembali melakukan transaksi, melakukan kunjungan atau silaturahmi kepada nasabah yang memiliki dana lebih untuk kembali menggunakan layanan BSI dan mempercayai kembali bahwa dana serta data nasabah aman saat menggunakan layanan BSI." (Insial EE, 2024)

Penerapan kebijakan terkait pengelolaan keamanan siber, kewajiban penilaian risiko siber, pengujian kerentanan teknologi informasi, penilaian tingkat maturitas siber, dan pelaksanaan pengujian keamanan siber, sesuai dengan *best practices* yang telah terbukti di berbagai negara. Meskipun peningkatan keamanan jaringan dan sistem melalui penerapan *firewall*, *enkripsi data*, dan pemantauan aktif dapat membantu mencegah serangan siber, tidak ada jaminan bahwa suatu sistem akan sepenuhnya aman dari serangan *ransomware*. Oleh karena itu, penting untuk mengimplementasikan mitigasi yang benar dan melakukan persiapan yang baik. *Best practices* yang telah terbukti, seperti yang telah diimplementasikan di berbagai negara, seharusnya juga dipertimbangkan untuk diadopsi oleh Bank Syariah Indonesia termasuk BSI KC Pekalongan Pemuda guna memitigasi potensi ancaman dan kerentanan siber yang dapat mengancam keamanan digital mereka. Jika dilihat dari pertanggungjawaban dalam Undang-Undang.

Perlindungan Konsumen bahwa terdapat prinsip pertanggung jawaban mutlak maka berkaitan dengan kasus dalam hal ini Bank Syariah Indonesia ini harus bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan terhadap para nasabahnya. Namun, pertanggung jawabannya tersebut tidak perlu adanya pembuktian dengan adanya unsur kesalahan / menghilangkan unsur kesalahan. Apabila dalam hukum perdata dikenal adanya kerugian atau yang sering kita sebut perbuatan melawan hukum dimana pelanggaran kepada orang lain yang konsekuensinya harus ditanggung serta diadili secara hukum. Bila kita mencari perumusan perbuatan melawan hukum dan ketentuan pasal 1365 KUHPerdata yang dimana tidak merumuskan dari perbuatan melawan hukum tersebut tetapi hanya menentukan bahwa seseorang menderita kerugian karena tindakan yang melanggar hukum.

#### **B. Akibat Hukum Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda**

Akibat hukum dari adanya serangan siber di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memiliki Kantor Cabang di seluruh daerah, termasuk Kantor Cabang Pekalongan Pemuda bisa melibatkan beberapa aspek hukum, tergantung pada kerugian yang ditimbulkan dan kepatuhan pihak bank terhadap regulasi yang berlaku. Berikut beberapa akibat hukum yang bisa terjadi sebagai berikut:

##### 1) Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi

Jika bank mengalami serangan siber yang mengakibatkan bocornya data pribadi nasabah, berdasarkan Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi yang berbunyi "Subjek Data Pribadi berhak menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan Data Pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.", artinya nasabah sebagai konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan dan berhak menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi tersebut, karena dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, bank dapat dikategorikan sebagai pengendali data pribadi yang berarti bank bertanggung jawab sendiri atau bersama-sama dengan pihak lain dalam menentukan tujuan dan mengendalikan pemrosesan data pribadi.

Tanggung jawab atas hal ini diberikan kepada pengendali data pribadi, Pasal 47 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi yang berbunyi "Pengendali Data Pribadi wajib bertanggung jawab atas pemrosesan Data Pribadi dan menunjukkan pertanggungjawaban dalam kewajiban pelaksanaan prinsip Pelindungan Data Pribadi." Artinya Pengendali data pribadi memiliki kewajiban untuk mengambil tanggung jawab terhadap pemrosesan data pribadi dan membuktikan pemenuhan kewajiban dalam menerapkan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi." Terlihat dengan jelas bahwa jika terjadi kegagalan dalam menjaga kerahasiaan data pribadi, pengelola data pribadi harus memikul tanggung jawab penuh dalam melakukan perbaikan dengan mengembalikan keadaan yang telah terjadi. Pihak bank dapat terkena sanksi dan tuntutan hukum karena pelanggaran undang-undang perlindungan data pribadi yang berlaku di Indonesia.

##### 2) Pelanggaran Kewajiban Kontrak

Pihak bank telah mengalami serangan siber yang menghambat transaksi nasabah hingga menyebabkan kerugian keuangan bagi nasabah, hal ini dapat dianggap sebagai kelalaian bank dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.” Dalam situasi tersebut, nasabah memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap penyelenggara sistem elektronik yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

Berdasarkan Pasal 8 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 06 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.” Cara bank bertanggung jawab atas kerugian nasabah dapat disepakati oleh kedua belah pihak, seperti dalam bentuk kompensasi atau ganti rugi.

Pasal 21 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum yang berbunyi (1) “Bank wajib menjaga ketahanan siber.” (2) “Untuk menjaga ketahanan siber sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank melakukan proses paling sedikit: a. identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan; b. perlindungan aset; c. deteksi insiden siber; dan d. penanggulangan dan pemulihan insiden siber.”

Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi” Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.” Pasal 11 Ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi “Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data dan/atau informasi pribadi Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala.”

Kasus serangan siber ini jelas melanggar prinsip-prinsip keamanan data, privasi data, dan etika. Tindakan mencuri data ini mengakibatkan jatuhnya kemanan menyangkut kerahasiaan, privasi, ketersediaan, serta integritas Bank Syariah Indonesia yang memiliki Kantor Cabang di seluruh daerah, termasuk Kantor Cabang Pekalongan Pemuda. Akibat dari kasus ini dapat berupa kerugian baik dalam bentuk materiil maupun non-materiil bagi kelangsungan layanan perbankan di Indonesia, nasabah sebagai konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap penyelenggara sistem elektronik yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

### 3) Sanksi Regulator

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka perkara perbankan dapat diajukan melalui pengaduan atau keluhan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Jika dilihat dari fungsi Otoritaas Jasa Keuangan tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini memiliki fungsi dalam pengawasan industri

jasa keuangan. Pihak Bank Syariah Indonesia termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda dapat dikenakan sanksi oleh regulator, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), jika dianggap tidak memenuhi standar keamanan yang ditetapkan atau tidak melaporkan serangan siber dengan benar

#### 4) Kehilangan Reputasi

Serangan siber mengakibatkan kerusakan reputasi bagi pihak bank, yang pada gilirannya dapat merusak kredibilitas dan mengakibatkan penurunan kepercayaan nasabah sebagai konsumen, pemegang saham, dan masyarakat umum. Ini dapat berdampak negatif pada kinerja keuangan dan citra perusahaan secara keseluruhan.

#### 5) Tuntutan Ganti Rugi

Pihak bank dapat menghadapi tuntutan ganti rugi dari nasabah sebagai konsumen yang mengalami kerugian akibat serangan siber, baik itu berupa kehilangan dana, pencurian identitas, atau kerugian finansial lainnya. Pihak bank mungkin perlu membayar kompensasi kepada nasabah yang merasa dirugikan. Berdasarkan Pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Pasal 29 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2023 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi: "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan." Dalam gugatannya, dasar yang digunakan adalah perbuatan melawan hukum (PMH) sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Apabila nasabah mengalami kerugian, baik secara individu maupun bersama-sama, mereka memiliki hak untuk mengajukan keluhan dan meminta ganti rugi langsung kepada bank terkait. Dalam hukum perdata, jika terjadi kerugian atau yang sering disebut sebagai perbuatan melawan hukum, hal ini merujuk pada pelanggaran terhadap hak orang lain yang mengakibatkan konsekuensi hukum yang harus dihadapi dan diselesaikan melalui proses hukum. Pihak bank telah mengganti kerugian pihak nasabah sebagai konsumen sesuai dengan jumlah kerugian nasabah sebagai konsumen tersebut.

## Simpulan

1. Perlindungan nasabah sebagai konsumen yang diberikan pemerintah dalam hal penyelesaian sengketa antara para nasabah dengan Bank Syariah Indonesia yang memiliki kantor cabang diseluruh daerah termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka perkara perbankan dapat diajukan melalui pengaduan atau keluhan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Jika dilihat dari fungsi Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini memiliki fungsi dalam pengawasan industri jasa keuangan. Untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Jika dilihat dari fungsi Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini memiliki fungsi dalam pengawasan industri jasa keuangan. Penyelesaian sengketa antara nasabah sebagai konsumen dengan bank dibagi menjadi dua yakni litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan). Namun, jika dilihat berdasarkan kasus bahwa para nasabah yang nyata dirugikan oleh pihak Bank Syariah maka para nasabah dapat menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) untuk menangani kasus permasalahan sengketa antara nasabah dengan perbankan khususnya bank syariah.
2. Akibat Hukum Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda sebagai berikut: (1) Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, (2) Pelanggaran Kewajiban Kontrak, (3) Sanksi Regulator, (4) Kehilangan Reputasi, (5) Tuntutan Ganti Rugi dari nasabah sebagai konsumen yang mengalami kerugian akibat serangan siber, baik itu berupa kehilangan dana, pencurian identitas, atau kerugian finansial lainnya.

## Daftar Pustaka

- Ayu, M. G. (2024). Pakar Keamanan Siber Ingatkan Bahaya Kebocoran Pada Data Pribadi . pp. 1-2.
- Binekasri, R. (2024). Perkuat Keamanan Digital, BSI Gandakan Capex IT Jadi R.580 M. pp. 1-2.
- Hidayat, A. A. (2024). Hacker LockBit Curi 15 Juta Data Nasabah BSI, Komisaris: Itu Hoax. pp. 1-2.
- Indonesia, C. (2024). BSI Jawab Teori Serangan Ransomware Buat Mobile Banking Error. pp. 1-2.
- Indonesia, C. (2024). BSI Pastikan Data dan Dana Nasabah Aman Meski Sempat Gangguan. p. 1.
- Inisial EE, B. K. (2023). Implementasi Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber. (G. W. Utami, Interviewer)
- Inisial FF, C. S. (2023). Implementasi Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber. (G. W. Utami, Interviewer)
- Inisial GG, T. B. (2023, September 15). Implementasi Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber. (G. W. Utami, Interviewer)
- Inisial EE, B. B. (2024). Implementasi Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber. (G. W. Utami, Interviewer)

- Kehakiman, D. B. (2019). *Penelitian Hukum Tentang Aspek Hukum Pertanggung Jawaban Bank Terhadap Nasabah*. Jakarta : Direktorat Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman .
- Mentari Puspadini, C. I. (2024). Bank BSI Sebut Belanja Modal IT 2023 Rp600 M, Naik 115%. pp. 1-2.
- Mochamad Yusuf, M. A. (2023 ). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. *Jurnal Islamic Business and Finance* , 72.
- OJK. (2024, Februari 20). Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Quick Facts. pp. 1-2.
- Pardede, M. (2020). Efektivitas Pengawasan Perbankan (Committee on Bankinf Supervision) dalam Perbankan Nasional Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis* , 25.