SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN DAN PENGABDIAN 2026

UNIVERSITAS LAMPUNG

PERSEPSI NASABAH ATAS TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH AKIBAT KEJAHATAN SIBER DALAM LAYANAN INTERNET BANKING PERSPEKTIF HUKUM PERBANKAN

TIM PENELITIAN

1. Dr. Sepriyadi Adhan S., S.H., M.H.
2. Ati Yuniati, SH., MH
3. Mohammad Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.
4. Dora Mustika, S.H., M.H
5. Dr.Mega Metalia, S.E., M.Si., M.S.Ak., Ak., CA
6. Chetrine Br Meliala
7. Regita Surya Prameswari
8. Fegita Maharanny
9. Muhammad Labib Muhadz

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan internet banking. Namun, seiring dengan manfaat yang ditawarkan, muncul pula risiko kejahatan siber yang menyebabkan kerugian bagi nasabah, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab bank dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah.

Masalah

- Bagaimana persepsi nasabah terhadap tanggung jawab bank atas kerugian yang timbul akibat kejahatan siber dalam layanan internet banking?

Tujuan

- Menganalisis persepsi nasabah serta mengkaji tanggung jawab bank dalam perspektif hukum perbankan.

METODOLOGI

Metode Penelitian	Sumber Data	Teknik Analisis	Sampel
Yuridis-normatif dan empiris.	Data primer (wawancara, kuesioner) dan data sekunder (peraturan perundang-undangan, literatur).	Analisis deskriptif kualitatif dan interprestasi hukum.	Nasabah pengguna internet banking di Provinsi Lampung.

HASIL

Tingkat Persepsi Nasabah terhadap Tanggung Jawab Bank



Bentuk Kerugian yang Dialami Nasabah



Rangkuman Hasil Penelitian

Aspek	Temuan Utama
Persepsi terhadap tanggung jawab bank	Mayoritas nasabah menilai bank belum sepenuhnya bertanggung jawab.
Bentuk perlindungan hukum	Nasabah mengharapkan ganti rugi dan penyelesaian sengketa yang cepat.
Faktor penting	Keamanan sistem, transparansi, dan edukasi digital.

PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Bank

- Berdasarkan prinsip kehati-hatian (prudential banking).
- Kewajiban memberikan pengamanan sistem dan edukasi kepada nasabah.

Perlindungan Hukum Nasabah

- Berdasarkan UU Perbankan dan UU ITE.
- Hak nasabah atas ganti rugi dan penyelesaian sengketa.

Persepsi Nasabah

- Sebagian besar nasabah masih merasa bank belum sepenuhnya bertanggung jawab.
- Perlu peningkatan keamanan sistem, transparansi, dan komunikasi yang lebih baik dari pihak bank.

KESIMPULAN

- Nasabah memiliki persepsi bahwa bank belum sepenuhnya bertanggung jawab atas kerugian akibat kejahatan siber.
- Perlindungan hukum yang ada sudah memadai, namun perlu penguatan pada aspek ganti rugi dan penyelesaian sengketa.
- Diperlukan peningkatan keamanan sistem, transparansi informasi, serta edukasi digital kepada nasabah.

REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. UndanUndang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo.Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Azis, M., & Redi, A. (2025). Rekonstruksi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perbankan Di Tengah Ancaman Kejahatan Teknologi. Jurnal Retentum
4. Balaka, K. I., Hakim, A. R., & Sulistyany, F. D. (2024). Pencurian Informasi Nasabah di Sektor Perbankan: Ancaman Serius Di Era Digital. Jurnal Yustitiabelen

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Lampung, seluruh anggota tim penelitian, responden, serta semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini.