

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA SISTEM PEMBAYARAN MOBILE BANKING DALAM BERTRANSAKSI MELALUI E-COMMERCE

Komang Meliandriani, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [melisuardana0812@yahoo.com](mailto:melisuardana0812@yahoo.com)

Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [dewarudy1959@gmail.com](mailto:dewarudy1959@gmail.com)

## ABSTRAK

*Tujuan kajian guna mengetahui hal-hal mengenai ketentuan hukum untuk melindungi pengguna prosedur pembayaran m-banking saat bertransaksi melalui e-commerce serta penyelesaian yang dapat ditempuh apabila terdapat sengketa dalam pelaksanaannya sebagaimana pengaturan hukum yang sah di Indonesia. Kajian ini ditulis berdasarkan teknik metode penulisan yuridis normatif, melalui pendekatan peraturan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Hasil analisis menerangkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna sistem pembayaran m-banking melalui e-commerce dapat ditemukan pada ketentuan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Apabila terdapat sengketa, bisa diselesaikan serupa dengan penyelesaian konvensional mengacu pada KUHP, atau Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya melalui meja hijau ataupun di luar meja hijau sebagaimana dilakukan sesuai persetujuan para pihak meliputi konsiliasi atau mediasi ataupun arbitrase.*

*Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, M-banking, E-commerce*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to know the legal provisions to protect users of m-banking payment procedures when transacting through e-commerce as well as settlements that can be taken if there is a dispute in its implementation as legal arrangements in Indonesia. This study was written based on the technique of normative juridical writing methods, through the approach of legislation and conceptual approach. The results of the analysis explain that legal protection for consumers using m-banking payment system through e-commerce can be found in the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law of the Republic of Indonesia No. 19 of 2016 concerning Amendments to Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, and Bank Indonesia Regulation No. 16/1/PBI/2014 concerning Consumer Protection of Payment System Services. If there is a dispute, it can be resolved similar to the conventional settlement referred to the Criminal Code, or Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, among others through the green table or outside the green table conducted in accordance with the consent of the parties including conciliation or mediation or arbitration.*

*Keywords : Consumer Protection, M-banking, E-commerce*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Alur pesat perkembangan iptek yang serba digital di era globalisasi komunikasi ini, semakin akrab keberadaannya di masyarakat. Banyak aspek kehidupan yang

terdampak oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, contohnya saja pada sarana teknologi komunikasi dan informasi. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh *Business Intelligence Report*, menyatakan kira-kira 60% sampel sudah biasa berkomunikasi lewat *e-mail* serta sudah menyatakan diri mereka siap melakukan transaksi online. Selain itu, terdapat informasi oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) mengenai peningkatan kuantitas orang sebagai pemakai internet terbilang dari tahun 2015 hingga 2019, sebagaimana terlihat dari tabel dibawah ini :

Tabel Kalkulasi Pengguna Internet Indonesia

Tahun	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019
Jumlah	100.1 juta orang	120.0 juta orang	132.7 juta orang	143.2 juta orang	171.8 juta orang

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa di Indonesia terjadi eskalasi jumlah pengguna internet seiring berjalannya waktu. Survei ini dimulai tahun 2015 dimana jumlah penggunanya 100.1 juta, 2016 sebanyak 120 juta, 2017 kembali naik sampai 132.7 juta, selanjutnya tahun 2018 menjadi 143.2 juta serta naik pesat menjadi 171.8 juta orang pada tahun 2019. Peningkatan ini menggambarkan bahwa masyarakat Indonesia mampu mengikuti perkembangan teknologi yang mencakup berbagai aspek seperti komunikasi, maupun bisnis berbasis internet. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan internet di Indonesia sudah menjadi bagian dari kebutuhan hidup masyarakat untuk mencapai informasi yang diinginkan.<sup>1</sup>

Hal ini akan berdampak pada perlunya diciptakan suatu teknik dalam bertransaksi secara online. Salah satu teknik atau sistem online ini disebut sebagai *e-commerce (Electronic Commerce)*, yang merupakan suatu sistem bisnis menggunakan jaringan komputer serta melibatkan konsumen, manufaktur, jasa provider, dan pedagang perantara serta semua spektrum komersial. Hal tersebut sejalan dengan definisi *e-commerce* yang tercantum dalam buku karangan Amir Hatman yaitu *Net Ready : Strategies for Success in the economy*, yang menyebut bahwa *e-commerce* ialah sistem bisnis berbasis elektronik yang fokus pada kegiatan jual beli memanfaatkan internet dalam hal pertukaran barang atau jasa antar dua institusi ataupun antara institusi dan konsumen.<sup>2</sup> Dalam pelaksanaannya, *e-commerce* ini dapat dilakukan melalui jarak jauh bahkan lintas negara, serta tidak memerlukan pertemuan antara konsumen dan penjual saat bertransaksi, sehingga perlu syarat dan peraturan yang lebih detail dari kegiatan transaksi biasa. Di Indonesia terdapat ketentuan yang mengatur transaksi elektronik yang tertuang dalam Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta perubahannya pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut dengan UU ITE, dimana ketentuan ini wujud dari kesigapan Indonesia menghadapi perkembangan teknologi dengan penerapan asas non penal yakni memberdayakan peran masyarakat dalam tindakan preventif. Pada transaksi

<sup>1</sup> Prasuko, Satrio. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Palembang Veteran* (Palembang, UIN Raden Fatah, 2020), 3-4.

<sup>2</sup> Romindo, et al. *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. (Yayasan Kita Menulis, 2019), 2.

elektronik yang berbentuk perniagaan, subjek hukumnya yaitu penjual atau pelaku usaha online dengan konsumennya serta *service provider* aplikasi.

Berkaitan dengan apa yang harus didapatkan oleh pembeli, pengaturannya terdapat dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau seterusnya disebut menjadi UUPK dalam Pasal 4, selain itu tertuang pada PBI No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dimana pada pokoknya berbicara tentang keterlibatan pihak dalam bertransaksi. Ketentuan mengenai perlindungan konsumen pada transaksi e-commerce perlu perhatian lebih lanjut, sebab *e-commerce* memiliki karakter dimana situasi konsumen ditempatkan pada sisi lemah, seperti :

1. Konsumen yang mendapat produk tidak sesuai pesanan sulit untuk mengembalikan produk tersebut, dikarenakan pebisnis online tidak mencantumkan domisili.
2. Sulitnya bagi konsumen memperoleh jaminan layanan tindak lanjut perbaikan lokal.
3. Adanya kemungkinan konsumen membeli produk yang tidak selaras dengan rekrutmen lokal.<sup>3</sup>

Selain ketentuan untuk memproteksi pembeli saat bertransaksi melalui *e-commerce*, diperlukan pula perkembangan terhadap sistem pembayaran berbasis internet yang efektif dan efisien. Sehingga, untuk menjawab kebutuhan masyarakat, perbankan Indonesia mengembangkan sistem pembayaran yang dapat memfasilitasi konsumen dalam bertransaksi menggunakan media elektronik, salah satunya yakni *Mobile Banking*, dimana sistem ini merupakan produk perbankan secara elektronik. *M-banking* adalah bentuk *service* oleh bank dimana menerapkan teknologi informasi guna menawarkan nilai plus sebagai insentif pada pengguna. Selain itu berdasarkan peraturan OJK No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif memuat tentang definisi *m-banking* yakni *service* pada transaksi perbankan berbasis *smartphone*, sesuai dengan maksud dalam aturan terkait aktivitas usaha dan jaringan kantor berlandaskan inti modal. Jadi secara garis besar, *m-banking* ini merupakan layanan modern yang dibuat untuk bertransaksi keuangan berbasis handphone (*Global Sistem for Mobile communication*), agar sesuai dengan perkembangan yang terjadi dimasyarakat. Metode *m-banking* ini mengandung sistem yang memudahkan pengguna melakukan kegiatan perbankan, contohnya dapat memberi informasi saldo tabungan, melakukan transfer, mutasi rekening, hingga melakukan pembayaran kebutuhan sehari-hari secara online seperti pembayaran kartu kredit, telepon, listrik, pulsa dan masih banyak lagi.<sup>4</sup>

Namun bukan hanya kemudahan yang diberikan oleh sistem ini, melainkan juga terdapat permasalahan keamanan dalam bertransaksi dengan sistem *m-banking*, bahkan kepastian hukumnya belum jelas diatur secara yuridis. Hal yang menjadi inti masalah sistem *m-banking* ini meliputi :

- a. Kerahasiaan pesan
- b. Jaminan keutuhan pesan pada penerima

---

<sup>3</sup> Wardani, Mutia Rahma, Joko Priyono, Fifiana Wisnaeni. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram." *Notarius* 13, No. 2 (2020): 848-864, 851.

<sup>4</sup> Dewi, N. M. T. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 7, No. 1 (2021): 135-142, 137.

- c. Keabsahan pelaku transaksi
- d. Keaslian pesan

Masalah-masalah diatas belum ada pengaturannya dalam UU ITE, tetapi secara eksplisit kita dapat menemukan beberapa ketentuan mengenai perlindungan pengguna sistem pembayaran *m-banking* pada UU ITE tersebut, yang pada intinya menerangkan tentang perbuatan dilarang saat bertransaksi secara digital. Jika terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan ketentuan tersebut dapat dikenai sanksi berupa sanksi perdata, pidana dan/atau denda.<sup>5</sup>

Kajian ini masih orisinil sebab belum tersedia kajian yang secara khusus membahas berkaitan dengan proteksi hukum untuk konsumen pengguna *mobile banking* saat bertransaksi melalui *e-commerce*. Guna membuktikan keorisinalitasan kajian ini, digunakan kajian terdahulu sebagai pembeda yakni, pertama kajian milik Yudha Sri Wulandari dari FH, Universitas Kutai Kartanegara tahun 2018 yang berjudul "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli *E-Commerce*".<sup>6</sup> Selanjutnya kajian dari Ni Made Trisna Dewi dari FH, Universitas Dwijendra tahun 2021 yang memiliki topik "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah *Mobile Banking* dalam Transaksi Perbankan".<sup>7</sup>

## 1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan terhadap penjabaran sebelumnya, bisa ditemukan beberapa masalah yang perlu pembahasan lebih lanjut pada kajian ini, yakni :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna sistem pembayaran *mobile banking* dalam bertransaksi melalui *e-commerce*?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran pada sistem pembayaran *mobile banking* dalam transaksi belanja online melalui *e-commerce*?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Kajian ini memiliki tujuan guna menelaah ketentuan hukum untuk melindungi konsumen sebagai subjek pengguna sistem pembayaran *mobile banking* dikala bertransaksi melalui *e-commerce* serta ketentuan yang mengatur penyelesaian apabila terjadi pelanggaran saat bertransaksi menggunakan *mobile banking* saat belanja online melalui *e-commerce*. Selain itu, terkait aspek teori, tujuan kajian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk lebih mendalami pengetahuan mengenai transaksi *m-banking* melalui *e-commerce*, dan juga pada aspek praktik, diharapkan kajian ini dapat menjadi masukan yang ditujukan untuk lembaga pemerintahan dalam menyelesaikan masalah-masalah terkait transaksi menggunakan sistem pembayaran *m-banking* melalui *e-commerce* di Indonesia.

---

<sup>5</sup> Putra, I Made Aditya Mantara. "Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking." *Kertha Wicaksana* 14, No. 2 (2020): 132-138, 133.

<sup>6</sup> Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli *E-Commerce*". *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018) : 199-210.

<sup>7</sup> Dewi, Ni Made Trisna. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah *Mobile Banking* dalam Transaksi Perbankan". *Jurnal Komunikasi Hukum* 7, No. 1 (2021) : 1-9.

## 2. Metode Penelitian

Metode pada kajian memiliki definisi cara atau upaya untuk memikirkan dan membuat sesuatu yang awalnya dikonsepsikan secara sistematis dalam meneliti guna mencapai hasil kajian yang diinginkan.<sup>8</sup> Metode penelitian kaitannya dengan penelitian jurnal ini adalah yuridis normatif, yang didapat dari perspektif norma hukum, ketentuan Undang-Undang berlaku, teori-teori yang terkait, melalui pendekatan peraturan perundang-undangan serta pendekatan konseptual, dimana bermaksud menekankan sumber utama pada analisa ketentuan peraturan perundang-undangan serta didukung atas teori, norma, juga asas hukum terkait guna menyelesaikan masalah-masalah terkait kajian ini. Sumber yuridis primer kajian ini yaitu Undang-Undang RI No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan PBI No. 16/1/PBI/2014 mengenai Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Kemudian sumber yuridis sekunder dalam kajian ini yakni buku, jurnal ilmiah dan teori-teori hukum yang terkait dengan kajian. Serta kajian ini ditulis berdasarkan teknik kualitatif, dimana mengacu pada studi pustaka yang terkait dengan kajian, serta disajikan secara deskriptif demi mendapat simpulan hasil penulisan yang terperinci.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Sistem Pembayaran *Mobile Banking* dalam Bertransaksi melalui *E-Commerce*.

Dalam transaksi perdagangan diperlukan perlindungan dalam pelaksanaannya demi mencegah adanya hal-hal yang dapat merugikan baik itu konsumen maupun penjual. Definisi perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo ialah hal yang memberi perhatian atau pengayoman terhadap HAM yang merasa orang lain telah merugikannya serta perlindungan diperuntukkan pada masyarakat agar mendapatkan hak sesuai hukum. Selain itu, Maria Theresia Geme memberi definisi bahwa perlindungan hukum ini memiliki kaitan terhadap upaya negara dalam bertindak guna memberi kepastian hak masyarakat.<sup>9</sup>

Khususnya pada pembahasan ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* saat belanja online melalui *e-commerce* dimana pengertian konsumen tercantum pada aturan Pasal 1 angka 2 UUPK yang membahas "*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*". Sedangkan, definisi *m-banking* yang diutarakan oleh Budi Agus Riswandi adalah bahwa *m-banking* ini merupakan inovasi dari pihak bank demi memberikan layanan terhadap nasabah dalam transaksi berbasis

---

<sup>8</sup> Nugraha, Nyoman Gede Edi, and I Ketut Sudiarta. "Pelaksanaan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2011 di Kota Denpasar." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 11 (2020) : 1-16, 5.

<sup>9</sup> Mawarni, Rika. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Facebook." *Jurnal Hukum Progresif* 10, No. 1 (2016) : 1642-1657, 1650.

handphone.<sup>10</sup> Oleh karena itu, terlihat bahwa sistem pembayaran *m-banking* adalah layanan bank untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi modern mengikuti perkembangan teknologi di dunia, sehingga transaksi dapat dilaksanakan dengan lebih efektif serta dapat mengurangi waktu dan anggaran penggunanya. Kemudahan yang bisa dilakukan melalui *m-banking* adalah bertransaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana dan masih banyak lagi.

Kemudian mengenai *e-commerce* diartikan oleh Kotler & Amstrong adalah penyebutan secara general mengenai proses transaksi dengan dukungan sarana elektronik modern, seperti komputer atau handphone yang berguna sebagai ruang bagi pemilik bisnis menjual produknya serta bagi konsumen untuk memperoleh informasi demi membantu menentukan pilihan produk yang akan di beli.<sup>11</sup> Dari pengertian tersebut, disimpulkan bahwa *e-commerce* adalah ruang berbentuk aplikasi elektronik yang menjadi perantara antara penjual dan pembeli dalam bertransaksi sehingga terjadi simbiosis mutualisme diantara kedua pihak tersebut.

Saat belanja online melalui *e-commerce*, konsumen cenderung menggunakan sistem pembayaran *m-banking* melalui transfer dana, sebab dirasa lebih efektif dan efisien. Dalam hal konsumen menggunakan sistem pembayaran melalui transfer dana menggunakan *m-banking* pada transaksi melalui *e-commerce* dianggap final menurut hukum apabila :<sup>12</sup>

1. Pada *debit transfer* saat bank sumber dana memutuskan melakukan transfer tersebut.
2. Pada *debit transfer* jika dana telah didebit dari rekening sumber dana/pengirim.
3. Pada *debit transfer* bila ada pemberitahuan debit telah terlaksana.
4. Pada *debit transfer* bila waktu saat debit dapat batal sudah lewat.
5. Pada *credit transfer* jika telah diberitahukan mengenai kredit tersebut kepada bank sumber dana.
6. Pada *credit transfer* bila bank sumber dana sepakat menerima *credit transfer*.
7. Pada *credit transfer* saat dana telah didebit dari rekening sumber dana.
8. Pada *credit transfer* saat telah terlaksana *entry of credit* ke dalam rekening penerima.
9. Pada *credit transfer* antar bank bila dana sudah terbit pada rekening penerima.
10. Pada *credit transfer* saat dana sudah masuk rekening penerima serta tenggang waktu pembatalan telah lewat.
11. Pada *credit transfer* bila pemberitahuan kredit telah disampaikan kepada penerima.
12. Pada *credit transfer* jika sudah melakukan pembayaran tunai kepada penerima.

---

<sup>10</sup> Fadlan, Abi, Rizki Yudhi Dewantara. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 62, No. 1 (2018) : 82-89, 84.

<sup>11</sup> Ghoribi S, Khabibuddin Al, Handoyo Djoko. "Pengaruh E-Commerce, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian." *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, (2018) : 1-8, 2.

<sup>12</sup> Sinaulan, Juanry Rafael, Dientje Rumimpunu, dan Sarah D. L. Roeroe. "Aspek Hukum Pengiriman Uang Secara Warkat Dan Elektronik Dalam Kegiatan Transaksi Bisnis di Indonesia." *Lex Privatum* 9, No. 3 (2021): 173-183, 174.

Kondisi dimana suatu transaksi transfer melalui sistem pembayaran *m-banking* saat belanja online melalui *e-commerce* dianggap final sangat penting diketahui, sebab dengan begitu dapat digunakan sebagai dasar tindakan hukum konsumen, yaitu :<sup>13</sup>

1. Rekening yang bersumber dari penerima transfer bertambah, jadi telah mulai menerima bunga bank.
2. Penerima dapat melakukan apapun pada rekening yang telah bertambah saldonya tersebut, baik itu menarik dana atau menyimpan dana itu.
3. Nominal dana pada rekening pengirim sudah berkurang
4. Pengirim wajib untuk mana transfer tersebut dilakukan sudah selesai.

Sistem pembayaran transfer dana menggunakan *m-banking* ini rentan terjadi kesalahan-kesalahan pada prakteknya, hal tersebut disebabkan karena adanya unsur penipuan (*fraud*) ataupun kesalahan sistem (*error*). Sehingga konsumen pengguna *m-banking* dalam bertransaksi melalui *e-commerce* perlu mendapat perhatian khusus terkait perlindungan secara hukum. Oleh karena itu, perlu pendalaman lebih lanjut mengenai peraturan hukum dalam hal ini. Menurut Philipus M.Hadjon, khususnya mengenai perlindungan bertransaksi menggunakan sistem pembayaran *m-banking* terdapat 2 bentuk, diantaranya preventif dan represif. Yang dimaksud preventif disini mengandung arti sebagai perlindungan guna meminimalisir atau mencegah terjadi sengketa, sebaliknya represif adalah perlindungan dalam penyelesaian sengketa. Apabila dikaitkan dengan transaksi menggunakan *m-banking* melalui *e-commerce* tindakan perlindungan hukum preventif berupa upaya pengawasan sebagai bentuk pencegahan agar tidak terjadi sengketa dalam pelaksanaan transaksi *m-banking* tersebut. Sedangkan represif berbentuk penerapan sanksi yang ditujukan kepada pelaku yang melakukan pelanggaran hukum dalam bertransaksi menggunakan sistem pembayaran *mobile banking* melalui *e-commerce*.<sup>14</sup>

Perlindungan preventif dan represif ini diperlukan demi memenuhi kebutuhan terhadap instrumen hukum untuk melindungi konsumen yang melakukan transaksi menggunakan teknologi sistem pembayaran *m-banking* melalui *e-commerce*, sehingga perlu adanya hukum yang tegas mengenai pengaturan baik proses dan pelaksanaannya. Selain itu, diperlukan juga penegasan pada hal pokok kelemahan konsumen yaitu kesadaran terhadap hak yang dimilikinya tergolong rendah, hal ini dikarenakan aspek tingkat pendidikan konsumen yang cenderung rendah.<sup>15</sup> Oleh sebab itu, perlu ditinjau mengenai ketentuan yang ada di Indonesia berkaitan dengan perlindungan konsumen yang bertransaksi menggunakan *m-banking* saat bertransaksi melalui *e-commerce*, beberapa diantaranya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. UUPK

Peraturan dalam UUPK ini mengandung perlindungan terhadap konsumen yang merasa tidak diuntungkan saat bertransaksi, sebagaimana bunyi pasal 1 ayat 1 pada pokoknya menyatakan UUPK melindungi konsumen dengan memastikan kepastian hukum.<sup>16</sup> Selain itu terdapat dalam beberapa pasal yang

---

<sup>13</sup> Ibid. 175.

<sup>14</sup> Putra, I Made Aditya Mantara , Op.Cit. 135.

<sup>15</sup> Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce" *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2. (2018) : 199-210, 206.

<sup>16</sup> Rusmawati, Dianne Eka. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 2. (2013) : 193-201, 198.

memiliki kaitan dengan perlindungan konsumen saat bertransaksi di *e-commerce* yakni :

- a. Pasal 4 huruf a  
Pasal ini berkaitan dengan hak konsumen terhadap kenyamanan, keamanan dan keselamatan dikala membeli produk baik itu barang ataupun jasa. Oleh sebab itu, aturan ini dapat melindungi konsumen pengguna sistem pembayaran transfer melalui *m-banking* saat belanja melalui *e-commerce*, karena ketentuan ini mengacu pada hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha terhadap konsumennya.
  - b. Pasal 4 huruf d  
Pasal ini pada pokoknya mengatur kedaulatan pembeli untuk didengar pendapat dan keluhannya terhadap barang atau jasa yang digunakan. Peraturan tersebut memberi peluang pada konsumen pengguna sistem pembayaran transfer melalui *m-banking* melalui *e-commerce* untuk melakukan complain apabila ada kesalahan dalam proses perolehan produk yang dibeli, sehingga pelaku usaha dapat menyediakan customer service untuk kenyamanan konsumen.
  - c. Pasal 4 huruf h  
Mengenai kelayakan konsumen memperoleh ganti kerugian semisal produk tidak sesuai seperti kesepakatan atau bertentangan dengan yang semestinya. Hal ini penting sebagai perlindungan konsumen pengguna sistem pembayaran melalui *m-banking* melalui *e-commerce*, karena apabila konsumen sudah terlanjur membayarkan sejumlah dana kepada pelaku usaha melalui *m-banking* namun produk tidak sesuai kesepakatan, maka dapat dinyatakan sebagai wanprestasi dan bisa dituntut berdasar pada ketentuan ini.
  - d. Pasal 5 huruf a  
Pasal ini membahas bahwa konsumen wajib menelaah dengan membaca serta menyimak keterangan, juga prosedur penggunaan atau pemanfaatan produk untuk menjamin keamanan dan keselamatan. Berkaitan dalam hal konsumen pengguna sistem pembayaran *m-banking* saat bertransaksi melalui *e-commerce* ketentuan ini sangat penting, sebab sebelum melakukan pembayaran sebaiknya memahami hal-hal terkait produk tersebut agar menjamin keamanan dan keselamatan pembelian.
2. UU ITE
- a. Pasal 2  
Pada pokoknya pasal ini mengatur tentang orang yang melaksanakan aktivitas hukum seperti pada perundang-undangan ini baik berdomisili di NKRI atau domisili luar, memiliki akibat hukum di NKRI atau di luar negeri yang merugikan kepentingan Indonesia. Kaitannya disini jiks pelaku usaha atau konsumen yang bertransaksi dalam *e-commerce* baik berada di wilayah NKRI atau di luar NKRI mempunyai akibat hukum yang mengikat.
  - b. Pasal 5  
Pasal ini mengatur bahwa keterangan, berkas dan *electronic signature* memiliki kekuatan dalam hal alat bukti yang diakui keabsahannya. Jadi terhadap bertransaksi menggunakan sistem pembayaran *m-banking* melalui *e-commerce* ini, bukti record paper saat konsumen melakukan transfer melalui *m-banking* dapat dijadikan perlindungan hukum apabila terjadi wanprestasi saat belanja online di *e-commerce*.

- c. Pasal 9  
Intinya berisi penjual dalam menawarkan barang/jasa dengan menggunakan sistem elektronik semestinya mencantumkan informasi selengkap-lengkapnnya baik itu mengenai syarat, produsen serta kondisi produk yang dijual. Terkait dengan konsumen yang membayar dengan transfer dana melalui *m-banking* saat bertransaksi melalui *e-commerce* ketentuan ini sangat penting, karena saat melakukan pembelian konsumen berhak mengetahui secara jelas produk yang akan dibeli. Lebih jelasnya tercantum pada Pasal 48 ayat (3) PP PSTE dimana informasi yang tercantum setidaknya terdapat jati diri pihak terkait; rincian objek; prasyarat bisnis; nilai harga; dan juga ketentuan apabila adanya pembatalan; informasi terhadap pihak yang merasa rugi karena terdapat cacat tersembunyi pada produk agar dapat mengembalikan produk; dan pilihan hukum untuk menyelesaikan transaksi elektronik.<sup>17</sup>
- d. Pasal 26 ayat (1)  
Mengatur tentang setiap menggunakan informasi dari sistem elektronik yang berkaitan dengan data individu harus dilaksanakan atas kesepakatan individu tersebut, kecuali ditentukan berbeda oleh Undang-Undang. Terkait transaksi melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem pembayaran *m-banking* ketentuan ini bersifat urgent sebab data pribadi yang dicantumkan pada transaksi harus dari persetujuan konsumen tanpa pemaksaan apapun.
- e. Pasal 30  
Membahas mengenai orang dengan sengaja melakukan pelanggaran hukum mengakses sistem elektronik orang lain guna mendapat keterangan melalui bermacam cara dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol keamanan, dapat dikenai hukuman pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 46. Berkaitan dengan konsumen pengguna sistem pembayaran *m-banking* melalui *e-commerce* ketentuan ini merupakan sarana pelindung, sebab tidak sedikit oknum yang berusaha untuk mencari keuntungan dengan menjebol sistem keamanan dan menyebabkan kerugian konsumen.
- f. Pasal 32  
Inti Pasal ini yaitu apabila seseorang yang tidak memiliki kedaulatan melakukan hal melanggar hukum dengan mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan keterangan ataupun berkas khalayak umum kepada pihak yang tidak memiliki hak sehingga berakibat pada terbukanya suatu informasi rahasia yang tidak semestinya, Maka bisa dijatuhi hukuman pidana yang tercantum dalam Pasal 48. Ketentuan ini dapat melindungi konsumen pengguna sistem pembayaran *m-banking* melalui *e-commerce*, karena dengan begitu para pihak akan berhati-hati dalam menggunakan data pribadi yang perlu dicantumkan saat transaksi, sehingga kerahasiaan data terjamin.

---

<sup>17</sup> Chairunnisa, Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Business Law Review* 1, (2016) : 14-20, 16.

g. Pasal 35

Pasal ini mengatur tentang orang yang sengaja melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, menghilangkan, merusak informasi pada sistem elektronik dan dianggap seolah-olah data otentik, dapat dikenakan sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 51 ayat (1) yaitu sanksi paling lama 12 tahun penjara serta denda maksimal 12 miliar rupiah. Hal ini perlu diperhatikan, sebab dalam transaksi menggunakan *m-banking* dalam sistem *e-commerce* sangat rentan adanya manipulasi data yang pada akhirnya merugikan konsumen, sehingga sangat perlu adanya ketentuan yang mengatur hal tersebut.

Adanya UU ITE ini memberi titik terang dalam mengatur masalah-masalah hukum yang terjadi dalam sistem transaksi elektronik, termasuk dalam menggunakan *m-banking*, meskipun tidak ada pasal yang tegas mengatur *mobile banking* ini tetapi ada pasal yang mengatur media *mobile* dalam bertransaksi.<sup>18</sup> Berkaitan dengan implementasi transaksi elektronik ini juga terdapat pihak-pihak yang memiliki tanggung jawab terhadap akibat yuridis transaksi tersebut, dimana diantaranya bila dilaksanakan secara individual, semua dampak terkait proses jual beli tersebut menjadi beban para pihak; melalui pemberian kuasa, maka akibat hukum saat bertransaksi adalah tanggungjawab pemberi kuasa; menggunakan agen elektronik, jadi semua akibat hukum pada implementasi transaksi tersebut dibebankan pada penyelenggara agen elektronik; terakhir apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh gagalnya operasi agen elektronik dampak dari langkah pihak ketiga secara langsung pada sistem elektronik, semua akibat yuridis menjadi beban penyelenggara agen elektronik. Sedangkan, jika pada kegiatan jual beli terjadi kerugian yang dipicu oleh gagalnya operasi agen yang disebabkan kecerobohan pihak pemakai, maka semua akibat hukum menjadi beban pengguna layanan. Peraturan-peraturan ini tidak berlangsung jika didalamnya terdapat pembuktian bahwa kejadian tersebut terjadi dalam situasi *force mayor*.

3. PBI No.16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

a. Pasal 8 ayat (1)

Intinya mengatur pelarangan adanya klausula baku pada setiap dokumen dalam kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal bertransaksi melalui *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran *m-banking* ini sangat sering terjadi adanya klausula baku yang merugikan konsumen, sehingga ketentuan ini dapat digunakan sebagai perlindungan hukum untuk mencegah terjadinya pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.

b. Pasal 14

Pasal ini mengatur bahwa penyelenggara kegiatan transaksi berkewajiban menjaga data konsumen serta berkewajiban mempunyai dan mengimplementasikan kebijakan untuk melindungi data konsumen. Pada transaksi melalui *e-commerce* dengan menggunakan sistem pembayaran *m-banking*, konsumen perlu mencantumkan beberapa data yang diserahkan pada pedagang, oleh sebab itu data konsumen harus dijaga dengan ketat

---

<sup>18</sup> Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum* 3, No.1 (2015) : 149-160, 154.

dan sistem pengamanan berlapis, sebab jika terjadi kebocoran akan menyebabkan kerugian bagi konsumen, jadi pelaku usaha wajib menyediakan pengamanan data bagi konsumennya agar tidak dimanfaatkan untuk hal-hal buruk oleh orang lain tanpa pertanggung jawaban.

c. Pasal 15

Pelaku usaha sebagai penyelenggara kegiatan transaksi dilarang memberi data kepada pihak lain, dikecualikan apabila konsumen memberi persetujuan tertulis atau bersifat wajib sesuai Undang-Undang yang berlaku. Ketentuan pasal ini dapat melindungi konsumen dalam bertransaksi menggunakan *m-banking* melalui *e-commerce* sebab apabila pelaku usaha membocorkan data pribadi konsumen tanpa persetujuan dapat dituntut berdasarkan ketentuan ini.

### **3.2 Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Pelanggaran pada Sistem Pembayaran *Mobile Banking* dalam Transaksi Belanja Online melalui *E-Commerce*.**

Dalam hal aturan yuridis yang masih digunakan di NKRI mengenai jual beli online melalui *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran transfer dana melalui *m-banking*, khususnya upaya untuk memberikan perlindungan pada konsumen diatur dalam berbagai macam bentuk ketentuan perundang-undangan, diantaranya UUPK, UU ITE, serta ketentuan yang mencakup tentang *e-commerce*. Kegiatan jual beli melalui *e-commerce* adalah transaksi yang hampir sama seperti transaksi pada umumnya yang tetap memicu adanya hak dan tanggung jawab para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha. Pada pelaksanaannya juga tidak selalu berjalan lancar, dan dapat terjadi wanprestasi hingga memunculkan sengketa. Wanprestasi pada transaksi jual beli online biasanya merupakan bentuk pelanggaran yang menyebabkan kerugian pada konsumen, sebab terjadi pelanggaran hak yang seharusnya didapatkan konsumen ataupun bisa juga terjadi wanprestasi terhadap perjanjian dalam jual beli online tersebut. Apabila hal-hal tersebut terjadi, konsumen dapat melakukan upaya hukum demi mencegah sengketa terjadi serta memberi efek jera pada pelaku usaha yang melakukan kecurangan.

Kemudian apabila terdapat sengketa antara para pihak yang menggunakan *m-banking* untuk bertransaksi melalui *e-commerce* ini berada di wilayah NKRI, dasar hukum untuk menggugat mengacu terhadap ketentuan Pasal 38 UU ITE, intinya membahas semua orang dapat menggugat pihak penyelenggara sistem elektronik dan atau memakai teknologi informasi sehingga memicu kerugian. Sehingga apabila terdapat konsumen yang merasa dirugikan bisa menggugat sengketa gugatan ganti kerugian terhadap pelaku usaha online tersebut.

Maksud sengketa disini bisa terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dimana dalam terlaksananya kesepakatan transaksi terdapat pihak yang merasa dirugikan sehingga perlu dilakukan penyelesaian masalah. Kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen ini merupakan suatu perjanjian, yang didalamnya dapat terjadi wanprestasi, sebagaimana yang tertuang pada buku "Hukum Perjanjian" oleh Prof. R. Subekti, wanprestasi memiliki 4 macam kondisi, yakni :<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Adat, Medika Andarika. "Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana." *Lex Privatum* 6, No. 4 (2018) : 5-15, 6.

1. Awalnya sudah menyanggupi untuk melakukan suatu hal, namun tidak dilakukan.
2. Menjalankan hal yang sudah disepakati, namun tidak sebagaimana mestinya.
3. Menjalankan perjanjian, namun terlambat.
4. Melakukan hal yang melanggar apa yang telah disepakati.

Apabila terjadi salah satu dari kondisi diatas, maka dapat diajukan gugatan perdata terhadap pelaku usaha online dengan dalih wanprestasi. Selain itu, permasalahan wanprestasi yang dapat timbul diantara para pihak terhadap suatu aktivitas jual beli online yaitu :

1. Konsumen
  - a. Terlambat melakukan pembayaran
  - b. Tidak melakukan pembayaran dalam waktu yang telah disepakati.
  - c. Melakukan pembayaran namun tidak sesuai dengan kesepakatan.
2. Pelaku usaha
  - a. Pengiriman barang tidak sesuai dengan kesepakatan.
  - b. Pengiriman barang terlambat, tidak sesuai estimasi yang dicantumkan.

Permasalahan hukum yang sering terjadi dalam pelaksanaan transaksi pengguna sistem pembayaran *m-banking* saat belanja melalui *e-commerce* berkaitan dengan siapa yang bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan transfer dana saat bertransaksi, sehingga perlu dibuktikan kebenarannya. Proses pembuktian akan dilakukan apabila terdapat sengketa antara para pihak. Salah satu ketentuan hukum di Indonesia yakni Pasal 164 *Herziene Inlandsch Reglement* (HIR) mengatur mengenai 5 keabsahan alat bukti, yaitu:<sup>20</sup>

- a) Berbentuk Surat;
- b) Saksi;
- c) Persangkaan;
- d) Pengakuan;
- e) Sumpah.

Khususnya kasus wanprestasi konsumen pengguna sistem pembayaran *m-banking* melalui *e-commerce*, dikenal juga alat bukti elektronik yakni pada Pasal 5 UU ITE, dimana mengatur mengenai informasi elektronik ataupun berkas elektronik serta hasil cetaknya adalah alat bukti hukum yang diakui keabsahannya. Berdasarkan penjelasan alat bukti ini, dapat ditarik benang merah bahwa pembuktian alat bukti harus berupa tulisan. Serta diatur juga bahwa informasi yang dimaksud adalah bentuk pengembangan alat bukti yang absah sebagaimana hukum acara Indonesia, jadi kegunaannya merupakan hal yang legal. Terkhusus pada transaksi elektronik *m-banking* saat belanja melalui *e-commerce* alat bukti yang dapat digunakan ialah bukti transfer dana yang akan tercatat saat transaksi sudah terjadi, yang bentuknya dapat berupa *digital signature* atau dapat di *print out* dalam bentuk fisik atau disebut juga *record paper*.

---

<sup>20</sup> Momuat, Octavianus M. "Alat Bukti Tulisan dalam Pemeriksaan Perkara Perdata di Pengadilan." *Lex Privatum* 2, No. 1 (2014) : 134-143, 135.

Dapat diketahui bahwa kejahatan dalam sistem online terhadap suatu transaksi pada dasarnya memiliki kesamaan dengan kejahatan konvensional, yang menjadi pembeda adalah sarannya saja, jika kejahatan konvensional terjadi secara langsung namun kejahatan online terjadi pada sistem media elektronik. Oleh karena itu, secara hukum wanprestasi yang terjadi pada *e-commerce* yang konsumennya menggunakan *m-banking*, dapat diselesaikan seperti delik umum yang ketentuannya tertuang dalam KUHP. Peraturan yang dapat menjerat pihak yang melaksanakan kecurangan ataupun penipuan tertuang dalam Pasal 378 KUHP, yang pada intinya mengatur orang dengan niat memperoleh keuntungan untuk diri pribadi atau orang lain dengan cara melanggar hukum menggunakan identitas gadungan untuk menipu orang lain agar memberikan suatu barang padanya ataupun agar memberikan atau menghapus hutang dapat diancam, sebab melakukan penipuan dengan hukuman penjara maksimal empat tahun. Selain itu, penyelesaian berkaitan dengan sengketa yang dapat terjadi saat bertransaksi melalui *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran melalui *m-banking* dapat pula diselesaikan dengan mengacu pada UUPK, yaitu : <sup>21</sup>

1. Pengadilan

Khususnya dalam hal bertransaksi melalui *e-commerce* dengan menggunakan pembayaran sistem pembayaran *m-banking* dapat diketahui bahwa, apabila terdapat konsumen yang merasa dirugikan hingga terlibat dalam suatu perkara dapat diselesaikan melalui peradilan umum, dasar hukumnya sebagaimana tertuang pada Pasal 38 ayat 1 UU ITE yang inti ketentuannya tentang orang yang bisa menggugat pihak penyelenggara sistem elektronik dan/atau memakai iptek sehingga memicu kerugian, kemudian terdapat juga peraturan Pasal 45 ayat 1 UUPK, yang mengatur konsumen yang mengalami kerugian dapat menggugat terhadap penyelenggara usaha, melalui institusi yang berwenang untuk menangani perkara antara para pihak atau melalui institusi yang ada pada cakupan peradilan umum.

2. Di Luar Pengadilan (BPSK)

Penanganan terhadap suatu perkara berkaitan dengan konsumen yang bertransaksi melalui *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran *m-banking* di luar meja hijau, adalah kegiatan yang diselenggarakan dengan mencapai suatu jalan tengah berkaitan dengan wujud dan kuantitas ganti rugi atau hal yang bisa dilakukan penyelenggara usaha untuk menjamin kerugian konsumen tak terulang kembali, sesuai ketentuan dalam Pasal 47 UUPK. Badan khusus yang dibentuk guna menangani perkara konsumen di luar meja hijau yaitu (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Untuk konsumen dimana merasa dirugikan dalam suatu transaksi bisa melakukan pengajuan penyelesaian suatu perkara pada sekretariat BPSK, dimana prosedur permohonan untuk menyelesaikan suatu perkara tersebut ketentuannya tercantum pada Pasal 15 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Adapun prinsip prosedur penyelesaian perkara konsumen diantaranya adalah:

- a. Konsiliasi, diatur dalam Pasal 1 angka 9 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dimana maknanya ialah suatu metode untuk

---

<sup>21</sup> Apsari, Ni Komang Ayuk Tri Buti, and Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2014) : 1-16, 11.

menyelesaikan perkara konsumen diluar meja hijau melalui BPSK sebagai jembatan untuk menghubungkan pihak yang berperkara agar mendapat suatu penyelesaian yang dihendaki para pihak.

- b. Mediasi, diatur dalam pasal 1 butir 10 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Definisinya yaitu sebagai prosedur untuk menyelesaikan perkara konsumen diluar meja hijau yang juga ditengahi oleh BPSK, dimana perannya sebatas penasihat saja, kemudian BPSK menyerahkan pada para pihak bersengketa untuk menyelesaikan. Perbedaannya dengan konsiliasi ada pada peran BPSK dalam konsiliasi bersifat pasif, namun pada mediasi bersifat aktif.
- c. Arbitrase, dimana BPSK memiliki kewenangan penuh atas suatu perkara yang diserahkan oleh pihak yang bersengketa untuk memperoleh suatu penyelesaian.

Tiga jenis penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang disebutkan diatas dilakukan dengan kesepakatan pihak yang bersengketa serta bukan merupakan penanganan perkara secara bertahap, sehingga pihak yang bersengketa memiliki hak memilih proses penyelesaian masalahnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 2 SK Menperindag No. 350/MPP/Keo/12/2001. Dimana kesepakatan dalam penanganan perkara dengan jalan konsiliasi ataupun mediasi dicantumkan pada kontrak tertulis berbentuk keputusan BPSK, serta maksimal 21 hari kerja dari permohonan tersebut diterima oleh sekretariat BPSK. Sedangkan, apabila menyelesaikan perkara dengan jalan arbitrase, hasilnya dicantumkan berbentuk keputusan BPSK, kemudian ditanda tangani Ketua dan anggota majelis BPSK, yang dalam keputusan tersebut diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif.

#### 4. Kesimpulan

Berdasar kajian diatas bisa ditarik kesimpulan bahwasannya perlindungan konsumen pengguna sistem pembayaran *m-banking* saat bertransaksi melalui *e-commerce* di Indonesia ketentuannya dapat ditemukan dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang RI No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Dalam ketentuan sebagaimana disebutkan diatas diperuntukkan guna memberi perlindungan terhadap konsumen secara preventif dan represif, sebab dalam hal transaksi menggunakan sistem pembayaran *m-banking* melalui *e-commerce* rentan terjadi wanprestasi sehingga perlu ketentuan tegas yang mengatur pelaksanaannya. Terkait penyelesaian, apabila terjadi sengketa saat konsumen pengguna sistem pembayaran *m-banking* bertransaksi melalui *e-commerce* dapat menggunakan pembuktian berupa alat bukti *record paper* setelah melakukan transfer dana melalui *m-banking*, yang kemudian diselesaikan sebagaimana penyelesaian delik konvensional yang diatur dalam KUHP, selain itu alternatif lain penyelesaian sengketa konsumen pengguna *m-banking* saat bertransaksi melalui *e-commerce* melalui peraturan yang tercantum pada UUPK.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ghoribi S, Khabibuddin Al, Handoyo Djoko. "Pengaruh E-Commerce, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pebelian." *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, (2018).
- Prasuko, Satrio. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Palembang Veteran* (Palembang, UIN Raden Fatah, 2020).
- Romindo, et al. *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. (Yayasan Kita Menulis, 2019).

### Jurnal

- Adat, Medika Andarika. "Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana." *Lex Privatum* 6, No. 4 (2018).
- Apsari, Ni Komang Ayuk Tri Buti, and Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2014).
- Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum* 3, No.1 (2015).
- Chairunnisa, Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Business Law Review* 1, (2016).
- Dewi, N. M. T. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 7, No. 1 (2021).
- Dewi, Ni Made Trisna. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan". *Jurnal Komunikasi Hukum* 7, No. 1 (2021).
- Fadlan, Abi, Rizki Yudhi Dewantara. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 62, No. 1 (2018).
- Mawarni, Rika. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Facebook." *Jurnal Hukum Progresif* 10, No. 1 (2016).
- Momuat, Octavianus M. "Alat Bukti Tulisan Dalam Pemeriksaan Perkara Perdata Di Pengadilan." *Lex Privatum* 2, No. 1 (2014).
- Nugraha, Nyoman Gede Edi, and I Ketut Sudiarta. "Pelaksanaan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2011 di Kota Denpasar." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 11 (2020).
- Putra, I Made Aditya Mantara. "Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking." *Kertha Wicaksana* 14, No. 2 (2020).
- Rusmawati, Dianne Eka. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 2. (2013) : 193-201.
- Sinaulan, Juanry Rafael, Dientje Rumimpunu, dan Sarah D. L. Roeroe. "Aspek Hukum Pengiriman Uang Secara Warkat Dan Elektronik Dalam Kegiatan Transaksi Bisnis di Indonesia." *Lex Privatum* 9, No. 3 (2021).

Wardani, Mutia Rahma, Joko Priyono, Fifiiana Wisnaeni. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram." *Notarius* 13, No. 2 (2020).

Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce" *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2. (2018).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.