

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK DALAM LAYANAN MOBILE BANKING

Muhammad Daffa Ghifari, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan
Nasional Veteran Jakarta, e-mail: daffaghifari14@gmail.com
Surahmad, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Jakarta, e-mail: surahmad@upnvj.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i04.p16>

ABSTRAK

Tujuan studi ini untuk mengkaji risiko yang dapat terjadi dalam penggunaan m-banking yang saat ini sedang marak digunakan sebagai alat pembayaran serta perlindungan hukum oleh nasabah ketika terjadi akibat yang tidak diinginkan (kerugian), baik materiil ataupun imateriil. Studi ini dilakukan dengan metode penelitian hukum normatif dengan statue approach dan case approach. Hasil studi memperlihatkan layanan perbankan berupa mobile banking membawa risiko berupa kerugian materiil, yaitu cyber crime, baik berupa phishing dan MIB, kegagalan transaksi dan transaksi berulang-ulang, serta pengambilalihan nomor ponsel dan perampasan PIN mobile banking. Kemudian perlindungan hukum untuk konsumen/nasabah perbankan bisa diberikan secara preventif dan represif. Pengaturannya dapat dilihat dalam beberapa perundang-undangan yang berlaku, yakni diantaranya UU Perbankan, UU Transfer Dana, PERBI Perlinkos Bank Indonesia, POJK Perlinkos dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, POJK Penyelenggaraan TI oleh Bank Umum, dan POJK Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang pokoknya jika terjadi kerugian nasabah dapat melakukan pengaduan kepada perbankan dan jika keberatan dengan hasil yang diberikan nasabah dapat mengadukan kepada Bank Indonesia atau mengajukan gugatan, baik melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa ataupun pengadilan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Mobile Banking, Kerugian Nasabah

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the risks that can occur in the use of m-banking, which is currently being widely used as a means of payment and legal protection by customers when undesirable consequences (losses) occur, both material and immaterial. This study was carried out using normative legal research methods with a statue approach (legislative approach) and a case approach (case approach). The study results show that banking services in the form of mobile banking carry risks in the form of material losses, namely cyber crime, both in the form of phishing and MIB, transaction failures and repeated transactions, as well as taking over mobile phone numbers and confiscation of mobile banking PINs. Then legal protection for banking consumers/customers can be provided in a preventive and repressive manner. The regulations can be seen in several applicable laws, namely the Banking Law, Fund Transfer Law, Bank Indonesia Consumer Protection PERBI, POJK Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector, POJK Information Technology Implementation by Commercial Banks, and POJK Consumer Complaint Services in In the financial services sector, if a loss occurs, a customer can make a complaint to the bank and if they object to the results given, the customer can complain to Bank Indonesia or file a lawsuit, either through alternative dispute resolution institutions or the courts.

Keywords: Legal Protection, Mobile Banking, Customer Losses

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital telah dirasakan beberapa tahun ke belakang sangat berkembang pesat. Transformasi digital ini mendukung perubahan akan kebutuhan masyarakat untuk terus berinovasi dalam melakukan segala kegiatan secara efektif dan mudah. Berkembangnya ekonomi di bidang industry perbankan semakin hari, semakin memperlihatkan kemajuan dan persaingan usaha yang sehat dan ketat. Perkembangan di bidang perbankan sendiri terjadi dalam lingkup nasional serta internasional¹. Di bidang perbankan sendiri mengalami inovasi dalam memberikan produk atau layanan, seperti saat ini perbankan mengadopsi teknologi informasi sebagai bagian dari sistem yang terintegrasi untuk memperluas jaringan dan pelayanan ke seluruh negeri tanpa harus hadir secara fisik ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi².

Perbankan yang mengadopsi teknologi informasi dalam layanannya kepada nasabah membawa zaman baru, yaitu zaman digitalisasi perbankan. Digitalisasi tersebut diterapkan dalam layanannya sejak awal pembukaan rekening, transaksi perbankan dalam hal keuangan, bahkan sampai penutupan rekening simpanan³.

Dengan ada fenomena seperti diatas, maka secara tidak langsung mengubah perilaku konsumen pada sektor perbankan yang terbawa dengan perubahan signifikan dalam sektor perbankan di Indonesia. Hal tersebut ditandai dengan munculnya aplikasi *mobile* dalam layanan perbankan, yang lazim diketahui saat ini sebagai *electronic banking* merupakan sebuah upaya layanan (*service*) yang diberikan kepada nasabah/konsumen bank tertentu guna mendapat informasi dan menggunakan media elektronik dalam hal yang sifatnya transaksional perbankan.⁴ Salah satu implementasi dari kemajuan teknologi informasi dalam sector perbankan berupa layanan *electronic banking* adalah lahirnya *mobile banking*.

Regulasi tentang *mobile banking* sangat erat kaitannya dengan Undang- Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, yang mana penggunaan bank berbasis elektronik ini diakomodir dalam Pasal 6 huruf (n) yang menjelaskan “bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang- Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”⁵. Namun, seperti halnya inovasi teknologi, Mobile Banking juga membawa potensi risiko, terutama ketika terjadi kesalahan sistem bank. Kesalahan ini dapat mencakup gangguan teknis, pelanggaran keamanan, atau kesalahan operasional yang dapat berakibat pada kerugian nasabah.

Tim Insiden Keamanan Internet dan Infrastruktur Indonesia (*Indonesian Security Incident Response Team on Internet Infrastructure/ID-SIRTII*) dalam beberapa

¹ Faisal, Mr. "Metode Anuitas dan Proporsional Murabahah sebagai Bentuk Transparansi dan Publikasi Laporan Bank". *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 26, No.3 (2014): 382-394.

² Arsyah, Melinda. Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking. "*Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*". 1, No. 2 (2023): 333

³ Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru dan Paulus, Darminto Hartono. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. "*Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*. 1, No. 3 (2019): 295

⁴ Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012), 1

⁵ Budiarto, Agung. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. "*Jurnal Privat Law*" 9, No. 2 (2021): 302

kesempatan di media elektronik menyampaikan bahwa sistem pelayanan *mobile banking* selalu mendapat upaya gangguan yang setidaknya puluhan kali tiap situs per harinya Masih menurutnya bagian pada bidang perbankan yang mudah di bobol sistemnya adalah bagian nasabah⁶.

Pada awal tahun 2020 salah satu wartawan senior atas nama Ilham Bintang mengalami kasus yang tidak mengenakan bagi dirinya, karena dirinya mengalami pembobolan *m-banking* miliknya. Kemudian diketahui dirinya mengalami kerugian berupa hilangnya dana sampai ratusan juta di rekening bank-nya. Kasus tersebut telah dilakukan penyidikan oleh Kepolisian dan berdasarkan hasil penyidikannya dibobolnya rekening tersebut didapat dari data Sistem Layanan Informasi Keuangan ("SLIK"). Data yang didapat oleh pelaku melalui SLIK digunakan untuk dibikin Kartu Tanda Penduduk ("KTP") palsu untuk nantinya diajukan sebagai pengubahan SIM Card ke operator telekomunikasi Indonesia dengan cara diberitahu ke pihak operator ponsel miliknya telah hilang atau tidak diketahui keberadaannya. Kemudian ketika pelaku mendapat nomor baru, pelaku segera *login e-mail* milik korban dan mengganti password email korban salah satu caranya adalah memanfaatkan fitur *one time password* (OTP). Lalu, setelah mendapat password baru dari e-mail korban menurut Yusri Yunus selaku Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Polda Metro Jaya menjelaskan, "Setelah e-mail terbuka keluarlah data Bank BNI dan Commonwealth yang dilaporkan Ilham Bintang kalau 2 rekening beliau habis terkuras. Kerugian total dari Commonwealth Rp 200 juta lebih, BNI 83 juta."

Dengan adanya kasus bank terkhusus yang menggunakan sarana teknologi informasi, menunjukkan kepada masyarakat bahwa keamanan dari transaksi *mobile banking* masih minim dan perlu diberikan perhatian khusus⁷. Dalam menjalani usaha dan menanggung risikonya pihak perbankan acapkali mengelak dari tanggung jawabnya. Maraknya kasus perbankan dalam menggunakan sistem teknologi sebagai pelayanannya yang merugikan nasabah memperlihatkan kepada masyarakat bahwa perlindungan hukum kepada konsumen masih minim⁸. Guna memaksimalkan perlindungan hukum bagi pengguna layanan perbankan yang menggunakan teknologi, maka diperlukan mitigasi guna meminimalisir kerugian akibat kesalahan sistem atau kesalahan lainnya yang merugikan nasabah⁹.

Mitigasi risiko yang perlu dilakukan bank harus mengedepankan kepentingan nasabah sebagai pemilik dana yang ada di bank, sehingga hak-hak nasabah harus dapat diupayakan oleh bank sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak nasabah menjadi tanggung jawab penyedia jasa (*in casu*: Perbankan). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah seharusnya dijadikan dasar dalam penyelenggaraan kegiatan perlindungan konsumen dalam segala bentuk produk hukum, termasuk layanan *mobile banking*. Terlebih lagi Peraturan Bank Indonesia No.

⁶ Musrifah, Rizky dan Sukananda, Satria. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E-Banking di Indonesia. "Journal Diversi" 4, No. 1 (2018):99

⁷ Wafiya, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet", Kanun Jurnal Ilmu Hukum No.56 (2012): 37-52.

⁸ 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.

⁹ Kadari, Pakhry Nugroho, Saharuddin Saharuddin, and Muh Akbar Fhad Syahril. "Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan E-Banking." *Jurnal Litigasi Amsir* 10, No. 2 (2023): 267-279.

18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur tentang perlindungan konsumen. Dalam peraturan tersebut diatur bahwa guna memberikan perlindungan bagi konsumen bank diwajibkan untuk memberikan kompensasi sesuai dengan jumlah hasil kerugian yang diderita oleh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian tersebut diatas sangat penting dan perlu perlindungan hukum kepada konsumen, yaitu nasabah bank dengan layanan *mobile banking* sebagaimana asas serta tujuan perlindungan konsumen. Perlindungan tersebut bermaksud guna memberi keadilan, keamanan, dan kepastian hukum bagi para pihak, baik konsumen dan produsen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan diatas, Penulis akan menyusun analisis dalam jurnal dengan 2 (dua) rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja risiko yang dapat terjadi akibat adanya kesalahan sistem dalam layanan *mobile banking*?
2. Bagaimana perlindungan hukum nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem layanan *mobile banking* ditinjau dari Hukum Perbankan Indonesia?

1.3. Tujuan Penulisan

Jurnal ini ditulis dengan tujuan untuk memahami apa saja risiko yang dapat terjadi akibat adanya kesalahan sistem dalam layanan *mobile banking* dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem layanan *mobile banking* menurut Hukum Perbankan di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penulisan Jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum normatif guna mengkaji dan menganalisis rumusan masalah yang diuraikan diatas dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian jurnal ini untuk menjabarkan dan/atau menguraikan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Sumber hukum yang digunakan, yaitu bahan hukum primer terkait peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perbankan di Indonesia dan perlindungan konsumen dan bahan hukum sekunder, yaitu buku, jurnal, dan literatur lain yang memiliki relevansi dengan penelitian ini¹⁰.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Risiko yang Dapat Terjadi Akibat Adanya Kesalahan Sistem Dalam Layanan *Mobile Banking*

Risiko secara umum merupakan kemungkinan/potensi terjadinya kerugian atau hal yang tidak diinginkan untuk terjadi (hal negatif). Jika manfaat yang diterima lebih minim dibanding resiko yang diterima, umumnya nasabah tidak tertarik atau

¹⁰ Djulaeka & Rahayu, Devi. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. (Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2021), 36

berminat guna membeli layanan/produk, dan berlaku sebaliknya¹¹. Mengenai *mobile banking* sendiri tidak terlepas dengan adanya risiko.

Undang-Undang mengenai perbankan sendiri mengatur mengenai tentang kewajiban perbankan untuk hal tertentu yang berhubungan dengan potensi terjadinya resiko kerugian dalam bertransaksi menggunakan layanannya. Pengaturannya dapat dilihat pada Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (“UU Perbankan”) yang menjelaskan, “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”¹²

Layanan *mobile banking* diciptakan untuk memudahkan nasabah dalam hal transaksi, agar nasabah hanya perlu menggunakan *handphone* dan jaringan internet untuk melakukan transaksi. Sistem layanan dalam *mobile banking* biasanya digunakan untuk mengubah PIN ATM, melihat saldo, transfer atau transaksi antar bank atau sesama bank secara langsung (*real time*), pembayaran lainnya sesuai fitur masing-masing perbankan. Namun, dengan kemudahan tersebut nasabah harus tetap berhati-hati karena layanan ini sangat rentan akan risiko, baik karena risiko yang disebabkan operasional bank, kelalaian nasabah, kesalahan pihak ketiga, atau bahkan *cyber crime* seperti pembobolan, phishing dan tindakan lain yang dapat merugikan finansial nasabah yang uangnya disimpan di Bank tertentu yang memiliki layanan *mobile banking*¹³. Berikut risiko-risiko yang dapat terjadi beserta contoh kasusnya.

Risiko terjadinya *phising* atau penipuan *online* yang dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp* dengan cara menyebar undangan nikah. Pada tahun 2023, Silvia YAP selaku pengusaha aksesoris kendaraan yang bertempat di Kabupaten Malang mengalami hilangnya uang di rekeningnya sebesar Rp1,4 miliar rupiah karena meng-*click* undangan pernikahan yang dikirim via *WhatsApp*. Menurut Hilmy F Ali selaku kuasa hukumnya menjelaskan “Akhir Mei 2023, klien kami menerima undangan pernikahan digital. Undangan tersebut diklik, terus di *handphone*-nya ada 6 aplikasi *mobile banking*. Tapi yang kebobol hana bank (BUMN) itu.”

Risiko terjadinya kesalahan sistem dalam perbankan salah satunya, yaitu sms tertunda (*SMS Delay*) yang dapat mengakibatkan transaksi gagal dan berulang. Kejadian itu dialami Muhamamd Yusuf Ramadhan selaku “nasabah” *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (“BRI”), dimana dirinya melakukan transfer melalui aplikasi *mobile banking* melalui *handphone*-nya lalu terjadi gangguan ada server web *mobile banking* tersebut. Kemudian beberapa jam kemudian nasabah mendapat notifikasi SMS dari BRI bahwa transaksi gagal. Mengetahui hal tersebut nasabah mentransfer kembali melalui ATM terdekat sejumlah Rp 2,5 juta rupiah ke nomor rekening tujuan yang sama. Setelah cek saldo nasabah melihat uangnya berkurang dua kali/Rp 5 juta rupiah¹⁴.

¹¹ Sari, Dwi Mutiara. Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. “*Al-INFAH: Jurnal Ekonomi Islam*”. 12, No. 2 (2021): 177

¹² Arsyad, Melinda. Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking. “*Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS)*”. 1, No. 2 (2023): 335

¹³ Pratama, I Putu Agus Eka. *Komputer dan Masyarkat*. (Bandung, Informatika, 2012), 334

¹⁴ Sari, Devita. “*Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking*”. Skripsi Universitas Jember (2016), 3

Otoritas Jasa Keuangan juga menguraikan harus mewaspadaai resiko yang akan dialami oleh nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang menawarkan berbagai kemudahan, yaitu¹⁵:

a. *Man/Malware in the browser (MIB)*

MIB merupakan metoda yang bertujuan untuk membobol rekening nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* dengan alat bantu berupa perangkat lunak jahat (*malware*) untuk memberikan virus pada *browser* korban (*in casu*: nasabah). *Malware* yang sudah menginfeksi *browser* korban biasanya dapat diakses oleh pelaku secara bebas dan tanpa teridentifikasi oleh korban. Untuk melancarkan aksinya pelaku akan mengambil data, baik *user ID* maupun *password* korban, serta sambungan nasabah ke bank juga diambil alih, bahkan sampai ditahap pelaku mampu untuk menggunakan *website* di *browser* nasabah sebagaimana keinginannya. Risiko ini harus diwaspadai betul, karena hampir seluruh MIB bersifat *incognito* tanpa diketahui oleh pemilik akun (*in casu*: nasabah).

b. Pembajakan nomor ponsel dan pencurian PIN *mobile banking*

Perbuatan membajak nomor *SIM Card* atau mengambil alih akses nomor ponsel dengan cara menghubungi perusahaan operator telepon untuk menerbitkan kartu baru biasanya dilakukan ketika ponsel nasabah yang sebenarnya tidak nyala, sehingga notifikasi tidak muncul seperti biasanya. Cara-cara untuk melakukan hal tersebut adalah pertama, membuat surat kuasa khusus yang dipalsukan oleh pelaku disertai dengan *fotocopy* kartu identitas, yaitu KTP milik nasabah. Kedua, Jika pelaku sudah mendapat atau memegang *SIM card* baru, pelaku menghubungi pihak perbankan melalui SMS atas nama korban untuk melakukan perubahan *password mobile banking*. Ketiga, pelaku mengkomunikasikan kepada *call center* bank untuk meminta reset PIN *mobile banking*. Lalu, pihak Bank akan mengirimkan notifikasi perubahan PIN melalui *email* atau SMS nasabah, padahal nomor nasabah sudah diganti menjadi nomor pelaku. Keempat, pelaku menggunakan rekening nasabah untuk melakukan transaksi bagi kepentingan pribadi atau oran lain secara tidak berhak.

c. Ponsel digunakan oleh orang lain

Ponsel yang terhubung dengan *mobile banking* terbilang cukup rawan disalahgunakan oleh orang lain, jika *handphone* milik kita hilang atau dipinjam oleh seseorang yang kita kenal. Ponsel yang potensi untuk disalahgunakan adalah ponsel dengan pengaturan *auto lock*, *screen lock*, *pattern lock*, *password/passcode* yang tidak dihidupkan (non-aktif). Ketika sudah mendapat ponsel nasabah, pelaku dapat memanfaatkan *mobile banking* nasabah dengan cara melihat PIN yang tersimpan (*auto save*) atau menghubungi *call center* perbankan guna me-ri-set PIN atau mencari PIN dari notifikasi email yang masih terhubung oleh ponsel nasabah.

3.2. Perlindungan Hukum Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Sistem Layanan *Mobile Banking* Ditinjau Dari Hukum Perbankan Indonesia

Perlindungan Hukum untuk warga negara menurut Hadjon diurai dalam 2 (dua) bentuk, yaitu preventif dan represif. Preventif diartikan sebagai dari pemerintah yang berfungsi untuk mencegah adanya pelanggaran (pra-kejadian) melalui bentuk peraturan perundang-undangan, bimbingan, serta pemantauan. Lalu, mengenai perlindungan hukum represif diartikan sebagai perlindungan berupa tindakan, sanksi

¹⁵ Otoritas Jasa Keuangan. "Bijak Ber-ebanking". (2015), 60-62

seperti denda, penjara, dsb yang diberlakukan kepada seseorang/pelaku kejahatan yang telah merugikan orang lain, baik secara langsung atau tidak langsung (pasca-kejadian)¹⁶.

Proses transaksi menggunakan sistem layanan *mobile banking* tidak luput dari adanya kejahatan *cyber* atau *human error* yang dapat merugikan nasabah. Dengan adanya hal tersebut membuat nasabah menjadi posisi yang paling rentan dari hubungan hukum antara nasabah dengan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi nasabah dalam bertransaksi/menggunakan layanan *mobile banking*¹⁷.

Bank Indonesia melakukan salah satu upaya untuk melindungi nasabah dalam transaksi perbankan dengan cara membentuk Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Lembaga tersebut berfungsi menjadi fundamnet atau *blue print* mengenai sistem perbankan di Indonesia. API memperkenalkan 6 (enam) substansi yang bersifat holistik, dan mengusulkan petunjuk, *form*, dan sistem pada industri perbankan¹⁸.

Beberapa peraturan perundang-undangan di bidang hukum perbankan yang mengatur mengenai perlindungan hukum, baik yang sifatnya preventif dan/atau represif untuk nasabah/konsumen yang merugi akibat adanya sistem perbankan (*in casu*: layanan *mobile banking*), yaitu diantaranya 1) UU Perbankan; 2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (“UU Transfer Dana”) 3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia (“PERBI Perlinkos Bank Indonesia”); 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (“POJK Perlinkos dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan”); 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (“POJK Penyelenggaraan TI oleh Bank Umum”); 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (“POJK Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan”).

Perlindungan hukum mengenai penggunaan *mobile banking* terhadap konsumen dalam undang-undang Perbankan diatur dalam Pasal 6 huruf n yang pada pokoknya menjelaskan mengenai perbankan bisa berkegiatan lain yang dianggap lazim dilakukan oleh perbankan selama masih bersesuaian dengan hukum positif Indonesia. Kemudian dalam UU *a quo* juga mempertegas tugas Bank Indonesia (“BI”) sebagai regulator, koordinator, dan pengawasan, serta penindak kepada bagi perbankan, sehingga BI dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen berupa memberikan kewajiban bagi perbankan untuk menerapkan prinsip kehati-hatian, memberikan sanksi yang sifatnya administratif, baik mencabut izin usaha, kelembagaan, maupun aktivitas usaha lingkup perbankan¹⁹.

Perlindungan hukum bagi nasabah *mobile banking* dalam UU Transfer Dana mengatur mengenai ketentuan pertanggungjawaban pihak perbankan atas terlambatnya dan kelirunya transfer dana nasabah ke penerima transfer dana. Wujud

¹⁶ Arsyad, Melinda. *Op.Cit*,338

¹⁷ Ju, Ade Borami. *Et Al*. Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan *Electronic Banking* Sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan di Indonesia. “*Jurnal Perspektif Administrasi dan Bisnis*”. 2, No. 1 (2021): 35

¹⁸ Musrifah, Rizky dan Sukananda, Satria. *Op.Cit*: 113

¹⁹ Pujiyono. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna *Mobile Banking*. “*Privat Law*”. 9, No. 2 (2021): 302

dari pertanggungjawabannya berupa jasa, bunga, atau kompensasi keterlambatan atau kekeliruan kepada Penerima transfer. Selain itu, UU *a quo* juga mengatur mengenai pertanggungjawaban pidana untuk setiap orang yang melanggar ketentuan UU *a quo*²⁰.

Definisi mengenai perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 3 PERBI Perlinkos Bank Indonesia, yaitu “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Upaya yang didasari PERBI *a quo* setidaknya, yaitu 1) membatasi klausula baku dalam perjanjian antara perbankan dengan nasabah; 2) memberikan informasi kepada konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, konsekuensi, penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa; 3) segala perubahan informasi mengenai produk layanan diwajibkan untuk diberitahu ke nasabah setidaknya-tidaknya 30 (tiga puluh) hari kerja, jika konsumen tidak setuju, maka keputusan mengenai dilanjut atau tidaknya penggunaan produk yang sudah dipakai ada di kehendak nasabah/konsumen tanpa harus dikenakan ganti rugi atau penalti dalam bentuk apapun; 4) kewajiban perbankan untuk menjaga keamanan aset konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan/atau pegawai perbankan; 5) perbankan harus menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen, jika konsumen tidak sepakat, maka dapat membuat aduan kembali kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau BI.

POJK Perlinkos dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dalam Pasal 1 angka 4-nya memberikan definisi mengenai perlindungan konsumen, yaitu “perlindungan konsumen dan masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan”. Menurut Pasal 2-nya menjelaskan “perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip: a. edukasi yang memadai; b. keterbukaan dan transparansi informasi; c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab; d. perlindungan aset, privasi, dan data konsumen; dan e. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.” Bentuk perlindungan hukum dalam POJK *a quo*, yaitu larangan tindakan tertentu kepada Penyelenggara Usaha Jasa Keuangan (“PUJK”), kewajiban PUJK untuk mengedukasi masyarakat atau nasabah secara berkelanjutan, uji kelayakan produk, membuka layanan pengaduan bagi nasabah, kepastian hukum penyelesaian sengketa (melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan), dan sanksi administratif bagi perbankan yang melanggar ketentuan tertentu.

Kemudian mengenai perlindungan hukum bagi nasabah ketika memakai *mobile banking* pada POJK Penyelenggaraan TI oleh Bank Umum adalah perbankan dapat melaksanakan hubungan kerja sama dengan pihak penyedia jasa Informasi Teknologi (“IT”) yang setidaknya-tidaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut: 1) menjaga kerahasiaan, baik data maupun informasi bank dan nasabahnya; dan 2) transaksi berbasis TI dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian serta aspek perlindungan konsumen/nasabah.

Perlindungan hukum berupa penyelesaian sengketa antara nasabah dengan perbankan terkhusus melalui metode pengaduan diatur dalam POJK Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Pada pokoknya ruang lingkup POJK *a quo* mengatur mengenai penerimaan, penanganan, maupun penyelesaian pengaduan.

²⁰ *Ibid*: 303

Hal-hal pokok yang diatur adalah mengenai 1) larangan pengenaan biaya layanan pengaduan kepada nasabah; 2) prosedur tertulis pengaduan nasabah yang harus tercantum secara singkat dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan; 3) kewajiban untuk menindaklanjuti pengaduan dengan cara-cara yang patut (diterima dan dicatat) yang diadukan konsumen atau perwakilannya; 4) batas waktu tindak lanjut pengaduan oleh Perbankan; 5) pemilihan alternatif penyelesaian sengketa jika pengaduan tidak dapat diterima secara sukarela oleh konsumen dan/atau perwakilannya; dan 6) sanksi bagi perbankan jika tidak melaksanakan atau menindaklanjuti pengaduan dari nasabah atau ketentuan lain yang diatur dalam POJK *a quo*.

4. KESIMPULAN

Dengan adanya layanan perbankan berupa *mobile banking* yang tujuan awalnya untuk mempermudah transaksi bagi nasabah, disaat yang bersamaan membawa risiko berupa kerugian materiil, yaitu *cyber crime*, baik berupa phising dan MIB, kegagalan transaksi dan transaksi berulang-ulang, serta pembajakan nomor ponsel dan pencurian PIN *mobile banking*. Kemudian perlindungan hukum bagi nasabah perbankan dapat diberikan secara preventif dan represif. Hal tersebut telah diatur oleh beberapa perundang-undangan yang berlaku, yaitu diantaranya UU Perbankan, UU Transfer Dana, PERBI Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, POJK Perlinkos dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, POJK Penyelenggaraan TI oleh Bank Umum, dan POJK Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang pada pokoknya jika terjadi kerugian nasabah dapat melakukan pengaduan kepada perbankan dan jika keberatan dengan hasil yang diberikan nasabah dapat mengadukan kepada Bank Indonesia atau mengajukan gugatan, baik melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa ataupun pengadilan (*in casu*: Pengadilan Umum yang mengadili perkara perdata).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Djulaeka & Rahayu, Devi. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, (2021).
- Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, (2012).
- Otoritas Jasa Keuangan. "*Bijak Ber-ebanking*". (2015)
- Pratama, I Putu Agus Eka. *Komputer dan Masyarkat*. Bandung: Informatika, (2012).

Jurnal

- Arsyad, Melinda. Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking. "*Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS)*". 1, No. 2 (2023)
- Arsyah, Melinda. "Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking. "*Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*", 1, No. 2 (2023)
- Budiarto, Agung. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. "*Jurnal Privat Law*" 9, No. 2 (2021)
- Faisal, Mr. "Metode Anuitas dan Proporsional Murabahah sebagai Bentuk Transparansi dan Publikasi Laporan Bank". *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 26, No.3 (2014)

- Kadari, Pakhry Nugroho, Saharuddin Saharuddin, and Muh Akbar Fhad Syahril. "Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan E-Banking." *Jurnal Litigasi Amsir* 10, No. 2 (2023)
- Musrifah, Rizky dan Sukananda, Satria. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E-Banking di Indonesia. "*Journal Diversi*" 4, No. 1 (2018)
- Pujiyono. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna *Mobile Banking*. "*Privat Law*". 9, No. 2 (2021)
- 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)
- Sari, Dwi Mutiara. Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. "*Al-INFAH: Jurnal Ekonomi Islam*". 12, No. 2 (2021)
- Wafiya, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* No.56 (2012)
- Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru dan Paulus, Darminto Hartono. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. "*Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*. 1, No. 3 (2019)
- Ju, Ade Borami. *Et Al*. Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan *Electronic Banking* Sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan di Indonesia. "*Jurnal Perspektif Administrasi dan Bisnis*". 2, No. 1 (2021)

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur tentang perlindungan konsumen
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Skripsi

- Sari, Devita. "*Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking*". Skripsi Universitas Jember (2016)