



Perlindungan Hukum Akibat Kerugian Transaksi Aplikasi Mobile Banking Bagi Nasabah Perbankan Berdasarkan Hukum Perbankan

Danendra Aryasatya Maheswara

Universitas Negeri Semarang

Yusrul Hana

Universitas Negeri Semarang

Alamat: Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229

Korespondensi penulis: danendraaryasatya19@students.unnes.ac.id

Abstrak. *The advancement of technology in the banking sector has encouraged the adoption of mobile banking applications as a fast and efficient means of transaction for customers. However, this convenience is accompanied by the risk of losses for customers due to cybercrimes, such as data theft and unauthorized transaction access. This study aims to analyze the legal protections available for banking customers who experience losses from transactions through mobile banking applications and to examine the relevant provisions in banking law. The research employs a normative juridical approach, analyzing regulations, legal literature, and related cases. The results indicate that, although a legal framework exists to protect customers, there are still weaknesses in its implementation, which prevent customers from consistently receiving maximum protection. This study recommends strengthening regulations and enhancing transparency in the process of addressing customer losses to create a safer and more reliable digital banking ecosystem.*

Keywords: Banking Customers; Banking Law; Mobile Banking; Transaction Losses.

Abstrak. Perkembangan teknologi dalam sektor perbankan telah mendorong adopsi aplikasi mobile banking sebagai sarana transaksi yang cepat dan efisien bagi nasabah. Namun, kemudahan ini juga disertai dengan risiko kerugian bagi nasabah akibat tindakan kejahatan siber, seperti pencurian data dan penyalahgunaan akses transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah perbankan yang mengalami kerugian dari transaksi melalui aplikasi mobile banking, serta mengkaji ketentuan dalam hukum perbankan yang relevan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan kasus-kasus yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada kerangka hukum untuk melindungi nasabah, masih terdapat kelemahan dalam penerapan yang menyebabkan nasabah tidak selalu mendapatkan perlindungan maksimal. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi dan peningkatan transparansi dalam proses penanganan kerugian nasabah untuk menciptakan ekosistem perbankan digital yang lebih aman dan terpercaya.

Kata Kunci: Hukum Perbankan; Kerugian Transaksi; Mobile Banking; Nasabah Perbankan.

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi digital telah memicu transformasi besar dalam industri perbankan, terutama dengan munculnya layanan mobile banking yang kini banyak digunakan oleh masyarakat. Kuncoro berpendapat bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan, deposito dan untuk meminjam uang.¹ Selain itu, bank juga dikenal sebagai tempat menerima segala macam bentuk pembayaran dan tagihan kebutuhan keluarga lainnya.² Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, bank menciptakan mobile application

¹ Kuncoro, 2010, Manajemen Perbankan, BPFE, Yogyakarta, hlm. 68

² Alexander Thian, 2020, Manajemen Perbankan. Andi, Jakarta, hlm. 7

sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Kedua, bank berperan sebagai lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, peredaran uang, dan memberikan jaminan kepada nasabah.³

Mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, hingga pengelolaan rekening, secara cepat dan praktis melalui perangkat seluler. Layanan ini menawarkan kemudahan yang signifikan, menghemat waktu dan menghilangkan ketergantungan pada kunjungan fisik ke kantor bank. Namun, di balik kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, layanan mobile banking juga membawa tantangan baru dalam aspek keamanan dan perlindungan nasabah. Salah satu isu utama yang muncul dari penggunaan mobile banking adalah risiko kerugian finansial yang dapat dialami oleh nasabah sebagai akibat dari ancaman keamanan siber, seperti peretasan, phishing, dan malware. Kasus-kasus penipuan berbasis teknologi semakin marak terjadi, di mana pelaku kejahatan siber menggunakan berbagai metode untuk mencuri data pribadi nasabah atau mengakses akun perbankan tanpa izin. Sebagai contoh, terdapat kejadian di mana nasabah mengalami kerugian besar akibat pembobolan akun melalui aplikasi mobile banking, dan sulitnya mendapatkan ganti rugi atau kompensasi dari pihak bank. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam sistem perlindungan bagi nasabah, yang seharusnya dilindungi oleh perbankan sebagai pihak penyedia layanan.

Meningkatnya insiden kerugian dalam transaksi mobile banking ini memunculkan kebutuhan akan perlindungan hukum yang jelas dan komprehensif. Dalam konteks hukum perbankan, perlindungan terhadap nasabah tidak hanya penting untuk menjaga hak-hak nasabah, tetapi juga berfungsi sebagai upaya untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan digital yang disediakan oleh industri perbankan. Tanpa adanya perlindungan hukum yang kuat, nasabah rentan terhadap risiko kerugian tanpa adanya mekanisme ganti rugi yang memadai. Di sisi lain, bank sebagai institusi keuangan memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan transaksi nasabahnya, namun ketentuan mengenai sejauh mana tanggung jawab bank dalam memberikan kompensasi bagi kerugian akibat kegagalan sistem atau tindakan kejahatan siber sering kali masih kurang diatur secara spesifik.

Regulasi dan kebijakan perlindungan nasabah saat ini sebenarnya telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia, baik yang bersifat umum maupun yang khusus terkait sektor perbankan. Namun, regulasi yang ada masih sering dianggap belum cukup memadai dalam mengatasi isu-isu kerugian yang dialami nasabah akibat transaksi mobile banking. Dalam situasi seperti ini, muncul perdebatan mengenai sejauh mana tanggung jawab perbankan dan hak nasabah dalam memperoleh ganti rugi. Hal ini memicu kekhawatiran bahwa nasabah yang mengalami kerugian dari transaksi mobile banking berpotensi tidak mendapatkan perlindungan hukum yang seharusnya, atau bahkan tidak mendapatkan kejelasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi atas kerugian yang diderita.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, fokus utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk dan mekanisme perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah perbankan terhadap kerugian yang diakibatkan oleh transaksi melalui aplikasi mobile banking. Dengan demikian, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi yang dapat diterapkan dalam kasus kerugian pada transaksi mobile banking sesuai dengan ketentuan hukum perbankan

³ Rani Apriani, Hartanto, 2019, *Hukum Perbankan Dan Surat Berharga*, Budi Utama, Yogyakarta, hlm. 2

di Indonesia? dan (2) Bagaimana perlindungan hukum akibat kerugian transaksi aplikasi mobile banking bagi nasabah perbankan berdasarkan hukum perbankan?

KAJIAN TEORI

Kajian teori dalam artikel ini menyoroti berbagai landasan konseptual yang relevan dengan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan dalam menghadapi risiko kerugian akibat transaksi melalui aplikasi mobile banking. Teori hukum perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, menjadi salah satu pijakan utama dalam analisis ini. Undang-undang tersebut menekankan pentingnya perlindungan terhadap hak-hak nasabah sebagai konsumen, termasuk hak atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum. Selain itu, teori hukum positif dan pendekatan utilitarian juga dijadikan referensi dalam mengevaluasi keseimbangan antara tanggung jawab bank dan hak nasabah, memastikan keadilan dalam hubungan kontraktual antara kedua belah pihak.

Regulasi perbankan, seperti Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), juga dipadukan untuk memperkuat kerangka hukum yang mengatur penyelesaian sengketa dan kompensasi bagi nasabah. Di antaranya, PBI Nomor 22/6/PBI/2020 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 mengatur mekanisme penyelesaian sengketa, mulai dari penyelesaian internal hingga melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Selain itu, peran OJK dan Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas turut memperkuat perlindungan nasabah dengan memastikan transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam penanganan keluhan serta kompensasi.

Secara keseluruhan, kajian teori ini memberikan landasan yang kuat untuk memahami perlindungan hukum nasabah, menyatukan prinsip-prinsip hukum konsumen, regulasi perbankan, dan praktik perlindungan hukum yang komprehensif. Kombinasi teori-teori ini menjadi dasar dalam menganalisis masalah, mengidentifikasi celah hukum, dan memberikan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan bagi nasabah di era digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis normatif yaitu menganalisis aturan hukum yang berlaku untuk perlindungan hukum kepada nasabah sebagai konsumen dari bank. Adapun sumber data primer berasal dari peraturan undang-undang terkait serta data sekunder mencakup literature Buku, jurnal, artikel ilmiah, dan skripsi terkait dengan hukum perbankan dan perlindungan hukum nasabah akibat layanan mobile banking.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi yang dapat diterapkan dalam kasus kerugian pada transaksi mobile banking sesuai dengan ketentuan hukum perbankan di Indonesia

Pembahasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi dalam kasus kerugian pada transaksi mobile banking dalam hukum perbankan di Indonesia ini merupakan hal yang sangat penting yang harus dibahas dalam isu kali ini. Dalam pembahasan ini juga terdapat beberapa hal yang sangat penting dan telah mengacu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan terkait, serta beberapa panduan atau peraturan yang telah diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Kerugian dalam hal transaksi mobile

banking pada umumnya terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain yaitu seperti adanya kesalahan sistem, kelalaian pengguna mobile banking atau nasabah bank, serta tindak kejahatan siber dalam dunia internet seperti phishing melalui link-link yang telah tersebar ke beberapa nasabah dan menyebabkan penipuan, atau hacking oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.⁴ Dalam menyelesaikan masalah seperti ini, diperlukan beberapa mekanisme penyelesaian masalah yang telah diatur oleh hukum perbankan di Indonesia antara lain adalah Mekanisme Penyelesaian secara Internal oleh Bank di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/6/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (PBI 22/2020), pihak bank diwajibkan untuk memiliki unit khusus untuk menangani atau menyelesaikan laporan, keluhan, masalah, dan/atau sengketa yang telah dialami oleh nasabah. Penyelesaian masalah melalui mekanisme internal seperti ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang telah dialami oleh nasabah bank pengguna mobile banking secara efektif dan efisien tanpa harus melibatkan adanya dari pihak ketiga. Pihak Bank wajib menanggapi laporan masalah serta keluhan dari nasabah bank dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan regulasi yang telah diatur atau ditetapkan, yang pada umumnya yaitu dalam 20 hari kerja. Hal inilah memungkinkan untuk nasabah bank pengguna mobile banking bisa mendapatkan solusi awal atau pertolongan pertama dari pihak bank sebelum beralih ke mekanisme penyelesaian sengketa secara eksternal yang mungkin lebih tidak efektif dan efisien dibandingkan penyelesaian secara internal seperti yang telah dijelaskan oleh penulis di atas.

Mekanisme yang selanjutnya adalah Mekanisme Penyelesaian Sengketa/Masalah di Luar Pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Jika mekanisme penyelesaian internal oleh pihak bank seperti yang telah dijelaskan oleh penulis pada paragraf di atas tidak memuaskan atau tidak selesai sebagaimana yang diinginkan atau diharapkan oleh nasabah bank, pihak nasabah bank dapat mengajukan sengketa/masalah tersebut kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2014 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.⁵ Dalam hal ini LAPS sudah menyediakan beberapa cara untuk menyelesaikan sengketa/masalah yang telah dialami oleh pihak nasabah bank, di antara lain yaitu, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase untuk menyelesaikan sengketa dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan melalui mekanisme secara litigasi. LAPS Keuangan mempunyai fungsi yaitu sebagai lembaga independen yang bertugas menangani dan menyelesaikan perselisihan antara pihak nasabah dan pihak bank, yang mana hal ini bertujuan untuk memberikan solusi penyelesaian masalah yang adil serta menghindari proses hukum yang panjang dan berbelit-belit.

Kemudian mekanisme yang terakhir yaitu Penyelesaian sengketa/masalah melalui jalur Pengadilan. Apabila pihak nasabah bank tetap tidak puas dengan hasil dari LAPS dan sengketa/masalah yang dialami belum terselesaikan secara baik, maka mereka pihak nasabah memiliki opsi pilihan untuk mengajukan sengketa/masalah ini melalui jalur litigasi di pengadilan. Namun, penyelesaian sengketa yang melalui mekanisme jalur pengadilan ini sering kali menghabiskan waktu yang cukup lama dan biaya yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan melalui mekanisme yang secara internal atau melalui LAPS, sehingga hal ini biasanya dijadikan

⁴ Namira, J. A. (2021). Perlindungan hukum bagi nasabah terkait hilangnya dana dalam penggunaan layanan e-banking (mobile banking) berdasarkan peraturan di bidang perbankan (Studi Kasus Ilham Bintang pada Bank Commonwealth). SKRIPSI-2021.

⁵ Choirunisa, E., & Mujib, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2344-2365.

opsi yang terakhir untuk menyelesaikan sengketa/masalah yang telah dialami oleh nasabah bank. Kasus-kasus sengketa yang sudah diajukan ke pengadilan, itu pada umumnya telah melibatkan kerugian dalam jumlah yang sangat besar atau menyangkut aspek hukum yang lebih kompleks dari biasanya, sehingga nasabah bank lebih memilih jalur litigasi daripada non litigasi.

Jika nasabah bank mengalami kerugian yang disebabkan oleh pihak bank, pada umumnya pihak bank akan memberikan kompensasi kepada nasabah bank tersebut. Dalam peraturan perbankan yang telah diatur di Indonesia, pemberian kompensasi kepada nasabah bank yang telah mengalami kerugian dalam hal transaksi mobile banking ini menjadi bagian yang sangat penting dari hal perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Oleh karena itu terdapat beberapa hal penting terkait kompensasi tersebut, yang pertama adalah bagaimana bentuk tanggung jawab dari pihak bank kepada nasabah bank dalam mengganti kerugian. Jika kita lihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), pihak bank sebagai pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang timbul akibat cacat layanan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Undang-Undang ini mewajibkan kepada pihak bank untuk bertanggung jawab atas keamanan dan integritas sistem yang digunakan dalam aplikasi mobile banking mereka. Pihak Bank harus memberikan kompensasi apabila ditemukan bahwa kerugian yang dialami oleh nasabah bank tersebut disebabkan karena kelalaian atau kegagalan sistem pihak bank.⁶

Selanjutnya yaitu terkait dengan bagaimana bentuk kompensasinya. Kompensasi yang diberikan dari pihak bank kepada pihak nasabah bank yang mengalami kerugian dapat berupa pengembalian dana, perbaikan operasi layanan sistem, atau pemberian keuntungan tambahan. Berdasarkan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, bentuk kompensasi dapat ditentukan berdasarkan jenis kerugian yang dialami oleh nasabah bank dan bentuk kesalahan yang telah terjadi. Hal inilah yang harus disesuaikan dengan peraturan internal bank dan hasil investigasi atas sengketa yang terjadi kepada pihak nasabah bank.

Kemudian yang terakhir adalah bagaimana prosedur pengajuan kompensasi kepada pihak nasabah bank. Untuk mengajukan kompensasi, pihak nasabah bank diharuskan untuk melaporkan kerugian kepada pihak bank dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh pihak bank itu sendiri. Pihak bank memiliki kewajiban untuk melakukan investigasi dari adanya laporan dari pihak nasabah bank dan memutuskan apakah kompensasi dapat diberikan kepada pihak nasabah bank tersebut. Prosedur ini juga telah sejalan dengan kewajiban bank untuk melindungi data dan informasi nasabah yang telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) serta peraturan terkait dengan perlindungan data pribadi.

Dalam hal melakukan penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi kepada pihak nasabah bank, pihak bank juga harus memperhatikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, yaitu terkait dengan prinsip transparansi. Pihak Bank wajib memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai risiko dan ketentuan penggunaan mobile banking kepada nasabah bank.⁷ Hal ini sangatlah penting agar nasabah bank dapat memahami risiko yang mungkin akan terjadi kedepannya, serta bagaimana prosedur-prosedur yang harus dilakukan jika terjadi adanya

⁶ Budiarto, A. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Privat Law*, 9(2), 300-308.

⁷ Yacob, A., Idham, I., & Erniyanti, E. (2022). Relevansi Penerapan Teori Hukum terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan yang Dirugikan oleh Transaksi Internet Banking (Analisis Teori Hukum Positif dan Teori Utilitas). *Kajian Ilmiah Hukum dan Kenegaraan*, 1(1), 53-61

kerugian. Kemudian yang terakhir adalah prinsip kecepatan dan kepastian hukum. Penyelesaian sengketa haruslah dilakukan dengan cepat, dan pihak bank harus memastikan bahwa semua hak nasabah bank telah terpenuhi sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh nasabah bank dalam hal terjadi kerugian akibat transaksi pada mobile banking.

Atas hal tersebut, disini penulis memberikan kesimpulan dari pembahasan di atas yaitu mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi dalam kasus kerugian mobile banking di Indonesia mencakup penyelesaian melalui mekanisme internal bank, LAPS, dan pengadilan jika diperlukan. Dalam hal kompensasi ini dapat diberikan jika benar-benar terbukti bahwa bank telah melakukan kelalaian atau telah terjadi kesalahan dalam sistem pihak bank itu sendiri. Proses ini diatur oleh berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen, POJK, serta regulasi terkait perlindungan data pribadi. Pihak bank harus memastikan bahwa adanya prinsip-prinsip yang harus dipegang yaitu, transparansi, keamanan, dan perlindungan yang optimal, efektif, dan efisien dalam melayani dan membantu konsumen pihak nasabah bank untuk mengurangi atau menanggulangi risiko terjadinya kerugian pada transaksi aplikasi mobile banking.

2. Bagaimana perlindungan hukum akibat kerugian transaksi aplikasi mobile banking bagi nasabah perbankan berdasarkan hukum perbankan

Bank merupakan institusi di bidang keuangan yang bertugas menerima simpanan berupa giro, tabungan, dan deposito, serta memberikan pinjaman. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai tempat untuk menerima pembayaran dan tagihan dari berbagai kebutuhan masyarakat selaku nasabah. Tanggungan bank dalam menjaga kepercayaan masyarakat selaku nasabah terhadap dana yang mereka titipkan sangatlah besar. Oleh karena itu, pengaturan yang ketat terhadap industri perbankan nasional diperlukan agar keseimbangan antara nasabah dan bank dapat terjaga. Dengan demikian perlindungan hukum bagi nasabah juga dilakukan oleh berbagai lembaga yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan lainnya.⁸ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan bank adalah lembaga perantara keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang memerlukan dana.⁹

Peran Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional di Indonesia sangatlah krusial. Jasa perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Secara umum, jasa perbankan bisa dibagi menjadi dua tujuan utama. Pertama, bank menyediakan aplikasi mobile sebagai alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Kedua, bank membantu memperlancar transaksi perdagangan, peredaran uang, dan memberikan jaminan kepada para nasabah. Perkembangan zaman saat ini telah menumbuhkan berbagai inovasi di bidang perbankan, salah satunya adalah aplikasi mobile banking. Mobile banking merupakan suatu kemajuan dalam teknologi dan informasi yang diterapkan oleh perbankan. Mobile banking memfasilitasi layanan keuangan dari bank melalui penggunaan handphone. Saat ini, Mobile banking sangatlah berguna dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial, sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah yang dapat mengakses layanan tersebut hanya dengan menggunakan handphone tanpa harus mengunjungi kantor bank setempat. Namun, risiko dari kemudahan dalam

⁸ Lukmanul Hakim. 2018, Pertanggung Jawaban Lembaga Perbankan Terhadap Pencurian Data Nasabah. *Dialogia Iuridica*, Volume 10 No. 1, hlm 5.

⁹ Hadi Ismanto. 2019, *Perbankan Dan Literasi Keuangan*, Budi Utama, Sleman, hlm 2.

bertransaksi melalui Mobile banking adalah penyalahgunaan oleh pihak tidak bertanggung jawab seperti hacker. Tujuan utama hacker ini umumnya adalah menggagalkan transaksi bahkan mencuri data dari nasabah.

Merujuk pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Mobile banking ini tidak bisa lepas dari peraturan tersebut. Mobile banking dan penggunaan alat elektronik dalam bidang perbankan lainnya pada dasarnya diatur dalam Pasal 6 huruf Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa “Bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Kegagalan dalam transaksi Mobile banking membuat informasi menjadi terlambat bagi nasabah. Hal ini bertentangan dengan Dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa”. Disini bank wajib memberikan pelayanan Mobile Banking yang baik bagi terutama berkaitan dengan dana nasabah. Namun, terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah tidak diatur tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tetapi perlindungan diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam Pasal 1 ayat (4) Menegaskan bahwa: “Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.” Merujuk juga pada Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, hal ini disebutkan bahwa “Bank diwajibkan menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan/atau perwakilan nasabah serta untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan”

Merujuk pada pasal 24 undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia serta Pasal 29 ayat (1) Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa “Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia” Ini berarti bahwa pengawasan arus perbankan di indonesia dilakukan oleh Bank Indonesia. Sehubungan itu pula diterbitkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, pada Pasal 6 menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap “kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya”.

Pihak yang bertanggung jawab pada kerugian transaksi layanan Mobile Banking adalah bank yang mana sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa layanan tersebut. Ini merujuk pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Selanjutnya dipertegas pada Pasal 19 yaitu “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. “Ganti rugi ini berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”. “Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan”. Ketentuan ini tidak berlaku bila mana pihak bank dapat membuktikan bahwasanya kesalahan itu merupakan kesalahan Nasabah.

Perlindungan hukum pada nasabah efektif diterapkan oleh lembaga perbankan dalam menangani kejahatan perbankan berbasis aplikasi mobile didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya perlindungan ini bertujuan untuk memberikan kedudukan yang setara antara nasabah sebagai konsumen dengan pelaku usaha yaitu termasuk bank. Perlindungan ini menjadi hal yang sangat penting dan wajib dilakukan secara profesional agar nasabah merasa aman dalam menyimpan atau menggunakan dana di sektor perbankan. Hal ini merujuk pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan hukum pada nasabah sebagai konsumen merupakan hal penting, terkait kepentingan pada konsumen, ini terbagi menjadi 4 jenis yaitu yang pertama ada kepentingan fisik. Kepentingan fisik berkaitan dengan keselamatan secara fisik dalam penggunaan barang atau jasa nasabah. hal ini harus diperhatikan oleh bank. Kedua yaitu kepentingan sosial nasabah. Kepentingan sosial berkaitan dengan tujuan nasabah untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari penggunaan sumber daya ekonomi mereka dalam memenuhi kebutuhan hidup melalui barang dan jasa. Oleh karena itu, konsumen membutuhkan informasi yang akurat mengenai produk yang mereka gunakan. Tanpa informasi tersebut, konsumsi produk yang tidak aman dapat memicu ketidakpuasan dan menyebabkan gejolak sosial.

Kepentingan bagi nasabah selaku konsumen yang ketiga adalah kepentingan ekonomi. Dalam dunia perbankan ini merupakan hal yang wajar pada umumnya yang mana pihak bank akan berusaha memperoleh laba maksimal. Namun, mereka juga perlu mempertimbangkan daya beli konsumen, sehingga tidak hanya berfokus pada keuntungan semata tanpa memperhitungkan biaya produksi yang sebenarnya dari produk yang dihasilkan. Terakhir adalah kepentingan perlindungan hukum. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan akses terhadap keadilan (access to justice) dan harus dilindungi dari tindakan-tindakan merugikan yang dilakukan oleh bank selaku pelaku usaha.¹⁰

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Kemudian Pasal 3 Menegaskan Tujuan perlindungan konsumen sendiri adalah “Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri” serta hal lain yang tercantum dalam Pasal 3. Namun mengacu juga pada pendapat ahli yaitu Hadjon dan sri terkait perlindungan

¹⁰ M. Ali Mansyur, 2007, Penegakan Hukum Tentang Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, Genta Press, Yogyakarta, hlm 81

hukum pada rakyat. Mereka membagi perlindungan hukum menjadi 2 yaitu perlindungan hukum preventif dan repressif. Perlindungan hukum preventif akan diberikan oleh pemerintah agar mencegah sebelum adanya kesalahan. Hal ini diimplementasikan oleh pemerintah dalam bentuk hukum formil, pembinaan serta pengawasannya. Perlindungan hukum repressif lebih mengacu pada penindakannya dalam melakukan pemberian sanksi. Pemberian sanksi bisa seperti denda, penjara bahkan hukuman tambahan bila mana terjadi sengketa karena telah terjadi kesalahan.

Terkait bila mana pemberian ganti rugi pada nasabah atas terjadinya kasus kasus pelanggaran yang mungkin bisa dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab belum memuaskan, Otoritas Jasa Keuangan menyarankan agar penyelesaian sengketa bisa dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2014 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Namun jika jalur tersebut belum memuaskan juga, penyelesaian sengketa bisa melalui pengadilan dengan peran Otoritas Jasa Keuangan sebagai ahli dalam persidangan. Maka dari itu, terkait perlindungan hukum yang diterapkan oleh pihak bank harus didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan konsumen mencakup berbagai langkah yang bertujuan untuk melindungi nasabah sebagai konsumen dan memastikan bahwa mereka memiliki posisi yang setara dengan bank selaku pelaku usaha. Bank wajib bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik melalui sistem mobile banking, sementara nasabah sebagai pengguna layanan tersebut memiliki hak untuk memperoleh fasilitas unggulan, terutama dalam aspek keamanan saat memanfaatkan layanan produk perbankan berbasis aplikasi mobile banking.¹¹

KESIMPULAN

Penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi dalam kasus kerugian akibat transaksi mobile banking di Indonesia sangat penting untuk menjamin keadilan dan perlindungan nasabah. Kemajuan teknologi mendorong inovasi layanan perbankan, terutama melalui mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi finansial dan non-finansial dengan mudah. Namun, kemudahan ini juga menghadirkan risiko kerugian finansial yang dapat dialami oleh nasabah sebagai akibat dari ancaman keamanan siber, seperti peretasan, phishing, dan malware. Berdasarkan peraturan yang berlaku, mekanisme penyelesaian sengketa terdiri atas pertama, Bank wajib memiliki unit khusus untuk menangani keluhan nasabah sesuai PBI 22/2020. Tujuannya adalah menyelesaikan masalah secara efisien tanpa melibatkan pihak ketiga, dengan batas waktu penyelesaian biasanya 20 hari kerja. Kedua, Jika mekanisme internal tidak memuaskan, nasabah dapat mengajukan keluhan melalui LAPS berdasarkan POJK No. 1/POJK.07/2014. LAPS menawarkan metode seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang lebih hemat biaya dibanding litigasi. Ketiga sebagai opsi terakhir, nasabah dapat membawa kasus ke pengadilan jika penyelesaian sebelumnya tidak memadai. Namun, proses ini memakan waktu lebih lama dan biaya lebih tinggi. Dalam hal Perlindungan hukum bagi nasabah, perlindungan hukum oleh pihak bank harus didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan konsumen mencakup berbagai langkah yang bertujuan untuk melindungi nasabah

¹¹ Hakim, L., Aprinisa, A., & Irawan, K. A. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI PERBANKAN BERBASIS MOBILE APPLICATION (ANDROID DAN IOS) YANG DIGUNAKAN UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN (STUDI PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG). SOL JUSTICIA, 5(2), 182-191.

sebagai konsumen dan memastikan bahwa mereka memiliki posisi yang setara dengan bank selaku pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/6/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (PBI 22/2020)
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2014 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
- Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Buku

- Alexander Thian, 2020, Manajemen Perbankan. Andi, Jakarta.
- Hadi Ismanto. 2019, Perbankan Dan Literasi Keuangan, Budi Utama, Sleman, hlm 2.
- Kuncoro, 2010, Manajemen Perbankan, BPFE, Yogyakarta.
- Lukmanul Hakim. 2018, Pertanggung Jawaban Lembaga Perbankan Terhadap Pencurian Data Nasabah. Dialogia Iuridica, Volume 10 No. 1.
- M. Ali Mansyur, 2007, Penegakan Hukum Tentang Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, Genta Press, Yogyakarta, hlm 81
- Rani Apriani, Hartanto, 2019, Hukum Perbankan Dan Surat Berharga, Budi Utama, Yogyakarta.

Artikel

- Budiarto, A. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. Jurnal Privat Law, 9(2), 300-308. <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/60038>
- Choirunisa, E., & Mujib, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 5(5), 2344-2365. <https://journal.laaroiba.com/index.php/alkharaj/article/view/3468>

- Hakim, L., Aprinisa, A., & Irawan, K. A. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI PERBANKAN BERBASIS MOBILE APPLICATION (ANDROID DAN IOS) YANG DIGUNAKAN UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN (STUDI PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG). SOL JUSTICIA, 5(2), 182-191. <<https://ojs.ukb.ac.id/index.php/sol/article/view/586>>
- Namira, J. A. (2021). Perlindungan hukum bagi nasabah terkait hilangnya dana dalam penggunaan layanan e-banking (mobile banking) berdasarkan peraturan di bidang perbankan (Studi Kasus Ilham Bintang pada Bank Commonwealth). SKRIPSI-2021. http://repository.trisakti.ac.id/usaktiana/index.php/home/detail/detail_koleksi/9/SKR/terbit/00000000000000104572/2018
- Yacob, A., Idham, I., & Erniyanti, E. (2022). Relevansi Penerapan Teori Hukum terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan yang Dirugikan oleh Transaksi Internet Banking (Analisis Teori Hukum Positif dan Teori Utilitas). Kajian Ilmiah Hukum dan Kenegaraan, 1(1), 53-61. <https://penerbitgoodwood.com/index.php/kihan/article/view/1906>