

# PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*

Agung Budiarto

E-mail: abudagung93@gmail.com

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Pujiyono

E-mail: pujifhuns@gmail.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

---

## Article Information

**Keywords:** *legal protection; mobile banking; customer*

**Kata Kunci:** *perlindungan hukum; mobile banking; nasabah*

---

## Abstract

*This article aims to determine the regulation and implementation of legal protection obtained by bank customers using mobile banking services. This article belongs to the type of empirical and descriptive legal research. Legal protection regulations for mobile banking customers are based on applicable regulations. The implementation of legal protection for mobile banking users is based on repressive legal protection and preventive legal protection. However, along with the development of technology and information, crimes against technology and information are also developing. Implementation and regulation of legal protection for mobile banking customers need to be reviewed.*

## Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui peraturan dan pelaksanaan perlindungan hukum yang diperoleh nasabah bank pengguna layanan *mobile banking*. Artikel ini termasuk ke dalam jenis penelitian hukum empiris dan bersifat deskriptif. Peraturan perlindungan hukum untuk nasabah *mobile banking* didasarkan pada peraturan yang berlaku. Pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *mobile banking* didasarkan pada perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, kejahatan terhadap teknologi dan informasi juga berkembang. Peraturan dan pelaksanaan perlindungan hukum untuk nasabah pengguna *mobile banking* perlu ditinjau kembali.

## A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi membawa dampak secara menyeluruh di Indonesia, tidak terkecuali dalam bidang perbankan. Perkembangan teknologi dan informasi menyebabkan mulai munculnya aplikasi yang berbasis elektronik. Perubahan antarmuka teknologi telah memungkinkan bagi industri keuangan untuk memuaskan pelanggannya dengan solusi instan untuk masalah mereka

melalui penggunaan teknologi. (Carlos Tam dan Tiago Oliveira, 2017 : 1042) Teknologi semakin banyak digunakan perbankan untuk menyediakan layanan melalui mode layanan mandiri menggunakan berbagai saluran elektronik (Rajiv sindwani and Manisha Goel, 2012: 51) Jasa keuangan pada umumnya kompleks dan membutuhkan banyak kepercayaan bagi konsumen untuk menggunakan teknologi (Kahkashan Khan, 2014: 80). Untuk itu, bank sebagai lembaga penyalur dana dan penghimpun dana dari masyarakat memerlukan kepercayaan dari masyarakat. Sebagai lembaga kepercayaan masyarakat, bank dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan memperhatikan kepentingan nasabahnya.

*Mobile banking* adalah salah satu hasil produk dari berkembangnya teknologi dan informasi yang diadopsi oleh perbankan. *Mobile banking* mengacu pada pengiriman dan penggunaan layanan keuangan perbankan dengan bantuan telepon seluler (Ankita Pathak, Sunil Mishra, 2019:494). Perkembangan *mobile banking* terbilang cepat, mengingat kebutuhan masyarakat modern sangat mengedepankan mobilitas. *Mobile banking* pada dasarnya memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan karena perbankan memungkinkan nasabah mengecek rekening tabungan dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu dilayani oleh teller manusia. Namun, di sisi lain selain memberikan kemudahan terhadap nasabah, *mobile banking* juga memiliki kelemahan atau masalah terkait penggunaannya. Masalah serius yang dihadapi dunia perbankan dalam penggunaan *mobile banking* antara lain seperti, penipuan, pencurian data nasabah, serta kegagalan transaksi. Sehingga penting adanya perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking* di Indonesia, mengingat bank adalah lembaga kepercayaan masyarakat.

Di Indonesia, belum ada peraturan khusus mengenai *mobile banking*, tetapi terdapat ketentuan-ketentuan yang dapat ditafsirkan dan digunakan sebagai landasan dan menetapkan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*, salah satunya yaitu Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 29 Ayat (4) bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk menulis tentang perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia. Dalam penelitian empiris, maka yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau masyarakat (Soerjono Soekanto, 2010:52)

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Pengaturan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*

Beberapa peraturan yang dapat dijadikan sebagai dasar perlindungan hukum nasabah *mobile banking*, antara lain:

##### a. Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Pengaturan tentang *mobile banking* tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, dimana kegiatan *mobile banking* pada khususnya dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia dimungkinkan oleh adanya Pasal 6 huruf (n) 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. Beberapa ketentuan yang ada dalam Undang-Undang ini yang secara tidak langsung berhubungan dengan perlindungan nasabah adalah bank berkewajiban untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank, kemudian bank berkewajiban untuk merahasiakan keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya.

##### b. Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 tahun 2009

Dalam bidang perbankan, Bank Indonesia mempunyai tugas sebagai mengatur, mengkoordinir, mengawasi serta memberikan tindakan kepada perbankan. Berdasar ketentuan ini, maka Bank Indonesia memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang jelas dan tegas untuk melakukan pengawasan terhadap bank berupa, menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan yang memuat prinsip kehati-hatian, memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari bank, mengenakan sanksi terhadap bank, memberikan dan mencabut izin usaha bank, memberikan izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu,

##### c. Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Pasal 15 Undang-Undang Telekomunikasi mengatur bahwa atas kesalahan dan kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Ganti rugi yang dimaksud adalah ganti rugi yang diberikan penyelenggara telekomunikasi kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahannya. Ganti rugi wajib diberikan, kecuali penyelenggara tersebut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan kelalaiannya.

**d. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur tentang Hak dan Kewajiban konsumen, kemudian Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur tentang Hak dan Kewajiban pelaku usaha. Pada Undang-Undang ini juga mengatur tentang penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

**e. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016**

Terkait dengan para pihak yang melakukan kegiatan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 21 Ayat (1) bahwa pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik. Pasal 21 Ayat (2) dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah, jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi, jika melalui pemberian kuasa maka menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, kemudian jika dilakukan melalui agen elektronik maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik serta jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, maka menjadi tanggung jawab pengguna layanan.

**f. Undang-Undang Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana**

Beberapa pengaturan dalam Undang-Undang Transfer Dana ini yang melindungi nasabah antara lain, setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada penerima. kemudian dalam hal penyelenggara pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, penyelenggara pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan. Penyelenggara pengirim yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan sebagaimana tersebut diatas wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada penerima

**g. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah**

Ketentuan ini mengatur bahwa bank wajib menerapkan transparansi informasi tentang produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Dalam ketentuan ini Bank diwajibkan untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang diterbitkan oleh bank maupun produk yang diterbitkan oleh lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank (Sinta Dewi Rosadi, 2017 : 207).

**h. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan**

Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi. Pelaku Usaha Jasa Keuangan selanjutnya wajib menyampaikan informasi tentang produk atau layanan yang akurat, jujur, dan tidak menyesatkan dengan menggunakan kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti dan dipahami oleh Konsumen. Informasi ini disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya dan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen. POJK ini melarang Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan Konsumen dengan memanfaatkan kondisi Konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan dan melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen.

**i. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/9/PBI/2016 tentang Pengaturan dan Pengawasan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah**

Bank Indonesia selaku bank sentral melakukan pengaturan dan pengawasan sistem pembayaran dan pengelolaan uang rupiah. Dalam melakukan pengaturan dan pengawasan, Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan instansi dan /atau otoritas lain yang berwenang. Pengaturan sistem pembayaran bertujuan untuk mendorong penyelenggaraan sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal dengan memperhatikan perluasan akses dan perlindungan konsumen. Sarana pemroses transaksi pembayaran antara lain, ATM, EDC, *Internet Payment Gateway*, dan *Electronic Banking*.

**j. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum**

Dalam Pasal 27 diatur bahwa bank yang menyelenggarakan kegiatan *electronic banking* wajib memenuhi ketentuan Otoritas



Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang terkait, dan bank harus memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk *electronic banking* dan pengamanannya secara berkesinambungan. Dalam Pasal juga 28 diatur tentang perizinan produk *electronic banking*

**k. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum**

Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum memuat tata cara permohonan persetujuan Layanan Perbankan Elektronik. Dalam hal perlindungan nasabah, Pasal 21 Ayat (1) menjelaskan, Bank penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

**l. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan**

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggarakannya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Otoritas Jasa Keuangan menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam POJK ini yang wajib dilakukan oleh seluruh bank. Dalam ketentuan ini bank diwajibkan menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah. Untuk menyelesaikan pengaduan bank diwajibkan menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan.

**2. Pelaksanaan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking***

Menurut Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni :

- a. Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif (Philipus M. Hadjon, 1987:4-5). Dalam perlindungan hukum preventif nasabah pengguna *mobile banking*, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan. Kemudian Undang-Undang Nomor 8 tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan dari pihak bank, dalam pembuatan *mobile banking*, nasabah akan dijelaskan mengenai hal-hal yang bersifat privasi untuk keamanan bertransaksi melalui *mobile banking*.

- b. Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. (Philipus M. Hadjon, 1987:4-5). Dalam upaya perlindungan hukum represif, terdapat berbagai macam cara untuk dilaksanakan, setidaknya ada tiga (3) cara, yaitu :

1) Pengaduan nasabah

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan mewajibkan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima dari nasabah selaku konsumen jasa keuangan. Ruang lingkup layanan pengaduan terdiri atas penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan, dan penyelesaian pengaduan.

2) Penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Dalam eksistensinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) menyediakan layanan berupa :

a) Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator

b) Adjudikasi

Adjudikasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh adjudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan dimaksud mengikat para pihak.

c) Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di bidang perbankan dan yang terkait perbankan di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

3) Penyelesaian melalui pengadilan

Penyelesaian melalui pengadilan dapat diselesaikan melalui, antara lain :

a) Mediasi

Adapun yang dimaksud dengan mediasi adalah suatu proses negosiasi untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang tidak memihak dan netral yang akan bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut secara memuaskan bagi kedua belah pihak.

b) Gugatan Perdata

Wujud perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang dirugikan karena simpanannya hilang yaitu dengan menempuh aspek hukum keperdataan berupa gugatan perdata, disampaikan ke pengadilan negeri Gugatan perdata dapat berupa wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum.

#### D. Simpulan

Pengaturan mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking* dapat ditemukan dalam Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016, serta beberapa peraturan perundang-undangan lainnya. Sedangkan pelaksanaan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami sengketa atau masalah dapat menempuh cara-cara melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif dilakukan sebelum terjadinya masalah, antara lain diatur di Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta penjelasan mengenai transaksi melalui *mobile banking* dari pihak bank. Perlindungan hukum represif dilakukan setelah terjadi masalah, yaitu dengan 3 (tiga) cara, yaitu melalui pengaduan nasabah, penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang didalamnya ada 3 (tiga) cara yaitu Mediasi, Adjudikasi, dan Arbitrase, serta melalui Pengadilan dengan cara Mediasi dan Gugatan Perdata.

#### E. Saran

Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Keuangan maupun lembaga Otoritas Jasa Keuangan sebaiknya merancang atau membuat peraturan khusus terkait *mobile banking*. Karena semakin berkembangnya zaman, maka diperlukan peraturan yang menyesuaikan perkembangan zaman, agar perlindungan hukum nasabah lebih terjamin. Pihak bank lebih giat memberikan edukasi terhadap layanan *mobile banking* kepada nasabah agar dapat meminimalisir terjadinya sengketa atau masalah dengan penggunaan *mobile banking*.



## F. Daftar Pustaka

- Ankita Pathak, Sunil Mishra. 2019. "Consumer Behavior and Attitude towards Mobile Banking: An Empirical Analysis". *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering* Vol.8 Issue 6S. India : Sanjivani College of Engineering
- Carlos Tam, Tiago Oliveira. 2017. "Literature review of mobile banking and individual performance", *International Journal of Bank Marketing* Vol.35 Issue 7 pp 1042-1065. Portugal : Universidade NOVA de Lisboa
- Kahkashan Khan. 2014. "Mobile Banking: An Innovative Way to Improve Banking Performance", *International Journal of Scientific&Engineering Research* Vol.5 Issue 12. India : Gorakhpur University
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya : PT.Bina Ilmu
- Rajiv sindwani and Manisha Goel. 2012. "An analysis of atm banking service quality abd its dimensions", *International Journal of Marketing and Management Research*, Vol.3 Issue 5. India : YMCA University of Science and Technology
- Sinta Dewi Rosadi. 2017. "Prinsip-prinsip perlindungan data pribadi nasabah kartu kredit menurut ketentuan nasional dan implementasinya", *Jurnal Sosiohumaniora*, Vol.19 No.3. Bandung : Universitas Padjajaran
- Soerjono Soekanto. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press