



Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah *Mobile Banking* dalam Transaksi Perbankan

Ni Made Trisna Dewi¹

¹ Fakultas Hukum, Universitas Dwijendra

E-mail : madetrisnadewishmh@gmail.com

Info Artikel

Masuk:

Diterima:

Terbit:

Keywords:

legal protection for mobile banking customers

Abstract

This essay discusses the legal protection for mobile banking customers, because the mobile banking product as one of the delivery many benefits but contain many risk on the other side that could cause losses for the customers. Therefore, the protection for mobile banking customers is required in order to protect the rights of the customers banking service. The study was conducted to determine how the Indonesian law and regulations that protect mobile banking customers in banking transaction in case of the error transaction electronic in review of law number 11 of 2008 on information and electronic transactions as well as the bank's responsibility for the mobile banking customers in case of a transaction error. This study is a normative study with the literature research method to analyze the book of legal literature and the law number 8 of 1999 about the customers protection, law number 10 of 1998 about the Indonesia banking system, law number 11 of 2008 about the transaction and electronic information. The result showed that although there is no customers legislation that specifically regulates mobile banking, but in Indonesia positive legal order there are laws and regulation which has provided legal protection for mobile banking customers. There are law number 11 of 2008 about information and electronic transaction as contained in article 1.2 and 3. The bank's responsibility to the customer in case of

Kata kunci:

Perlindungan hukum
nasabah pengguna
mobile banking

Corresponding Author:

Ni Made Trisna Dewi, E-mail:
madetrisnadewishmh@gmail.com

error transaction. The loss is a proxy of fulfillment of one customers protection law. Right to copensation in accordance with the treaty law in article 1313 civil law. Then the current legislation already includes aspects of legal protection for mobile banking costumers.

Abstrak

Karya tulis ini mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah *mobile banking*, karena pada prakteknya produk layanan *mobile banking* yang merupakan salah satu saluran spengiriman layanan perbankan terkait erat dengan teknologi yang disatu sisi memang telah memberikan banyak manfaat, namun disisi lain mengandung risiko yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, perlindungan terhadap nasabah *mobile banking* diperlukan dalam rangka melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah *mobile banking* dalam transaksi perbankan jika terjadi error transaksi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik serta tanggung jawab bank terhadap nasabah *mobile banking* jika terjadi *error* transaksi. Penelitian ini adalah penelitian normatif dengan metode penelitian kepustakaan menganalisa buku-buku literatur hukum dan Undang-Undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tidak ada peraturan Perundang-Undangan yang mengatur secara khusus mengenai *mobile banking*, namun dalam tatanan hukum positif di indonesia terdapat beberapa peraturan Perundang-Undangan yang telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah *mobile banking*. Di antara nya adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)* seperti yang terdapat didalam Pasal 30 ayat 1, 2 dan 3. Tanggung jawab bank terhadap nasabah jika terjadi error transaksi, kerugian merupakan perwujudan

dari pemenuhan salah satu hak nasabah dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumenyaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang terdapat dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang hukum perdata, dan sebagaimana mestinya. Maka dengan demikian peraturan Perundang-Undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah *mobile banking*. Terciptanya perlindungan hukum terhadap nasabah *mobile banking* membutuhkan keterlibatan pihak antara lain nasabah sendiri, bank, pemerintah dan pihak-pihak terkait lainnya.

@Copyright 2021.

A. PENDAHULUAN

Perbankan di Indonesia pada masa sekarang ini telah mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. *Mobile banking* pada umumnya disebut *M-banking* yang merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti telepon seluler. Fasilitas *mobile banking* adalah sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Fasilitas *mobile banking* ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon seluler berbasis *Global Sistem for Mobile communication (GSM)*. Telepon seluler merupakan sebuah sistem komunikasi yang sudah dipastikan pada masa sekarang ini dipakai sebagai alat komunikasi yang berguna bagi setiap orang. Dalam sistem perbankan yang memiliki akses *mobile banking*, di mana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar uang, pembayaran kartu kredit, telepon, listrik dan asuransi, juga dapat digunakan untuk pembelian isi ulang pulsa.

Dari uraian permasalahan di atas dapat dirumuskan beberapa permasalahannya antara lain: 1. Bagaimanakah perlindungan hukum nasabah *mobile banking* dalam transaksi perbankan jika terjadi eror transaksi ditinjau dari undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang *Informasi Transaksi Elektronik (ITE)*? Dan Bagaimanakah tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking* jika terjadi eror transaksi?

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian normatif yaitu merupakan penelitian yang berfokus bahan hukum sebagai data utama yang meliputi bahan primer seperti peraturan perundang-undangan, putusan hakim, peraturan bank indonesia. Dan bahan hukum sekunder yang meliputi buku, hasil penelitian jurnal hukum dan pendapat hukum.

Berdasarkan atas penggunaan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dalam penelitian hukum normatif masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut: 1. Bahan hukum primer yaitu dengan membaca literatur tentang hukum perdata, khususnya hukum perlindungan konsumen, peraturan bank indonesia, dan undang-undang hukum *Informasi Transaksi Elektronik (ITE)*, Undang-undang hukum perbankan serta buku-buku yang relevansinya dengan permasalahan yang akan dibahas. 2. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku-buku hukum, jurnal-jurnal hukum, karya tulis hukum, atau pandangan ahli hukum yang termuat dalam media masa dan insiklopedia hukum dan internet yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik analisis data bahan hukum yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi adalah sebagai berikut: 1. Studi Kepustakaan, menganalisa berdasarkan buku-buku literatur hukum dan undang-undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 2. Penelitian normatif meliputi beberapa hal seperti asas-asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan hukum dan sejarah hukum.

Karya tulis yang tersaji dalam karya tulis ini menggunakan teknik pengolahan dan analisa data secara analisis kualitatif. Pada tahap ini dilakukan pengolahan data yang telah dikumpulkan, diteliti dan ditetapkan dari hasil penelitian, data tersebut dipilih dan dihimpun secara sistematis sehingga dapat dijadikan acuan dalam melakukan analisis yaitu penelitian yang diharapkan dapat memberikan gambaran tentang perlindungan hukum terhadap nasabah *mobile banking* dalam transaksi perbankan. Metode pengolahan data yang dalam penelitian ini diperoleh dan disusun secara sistematis.

B. PEMBAHSAN

Pengaturan *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 dalam undang-undang ini yang secara tidak langsung berhubungan dengan perlindungan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Adanya kewajiban bank untuk memelihara kesehatan dengan memperhatikan aspek permodalan, kualitas aset, kualitas manajemen, *rentabilitas, solvabilitas* dan aspek lain yang berhubungan dengan bank.
2. Pemberian kredit dan kegiatan usaha bank yang dilakukan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah. Kewajiban bank untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
3. Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada bank indonesia segala keterangan dan penjelasan mengenai kegiatan usahanya menurut tata cara yang telah ditetapkan bank indonesia. Kepercayaan masyarakat

terhadap lembaga perbankan hanya dapat ditumbuhkan apabila lembaga perbankan dalam kegiatan usahanya selalu berada dalam keadaan sehat. Oleh karena itu, dalam rangka memperoleh kebenaran atas laporan yang disampaikan oleh bank, bank indonesia diberi wewenang untuk melakukan pemeriksaan buku-buku dan berkas-berkas yang ada pada bank.

4. Kewajiban bank untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 Pasal 41A Pasal 42 Pasal 43 Pasal 44 dan Pasal 44A Undang-Undang Perbankan. Pelanggaran oleh pihak yang tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari Pimpinan Bank Indonesia dengan sengaja memaksa bank atau Pihak Terafiliasi untuk memberikan keterangan rahasia bank atau pelanggaran oleh anggota Dewan Komisaris, Direksi, Pegawai bank, atau pihak terafiliasi lainnya terhadap ketentuan rahasia Bank tersebut di atas diancam dengan pidana.
5. Kewajiban bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan melalui Lembaga Penjamin Simpanan.
6. Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia, neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya beserta laporan berkala lainnya.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan *Transaksi Elektronik* (Undang Undang *ITE*) yang disahkan pada 21 April 2008 dinilai telah cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem *mobile banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi. Kendala seperti aspek teknologi dan aspek hukum bukan lagi menjadi faktor penghambat perkembangan *mobile banking* di Indonesia, meskipun dalam pasal-pasal Undang-Undang *Informasi Transaksi Elektronik* tidak ada pasal-pasal yang spesifik mengatur tentang *mobile banking*, akan tetapi terdapat pasal-pasal yang mengatur transaksi dengan media *mobile*. Dengan dilakukan penafsiran terhadap Undang-Undang ini, maka apabila terdapat pihak-pihak yang menyalahgunakan media internet dalam transaksi perbankan, maka apabila terjadi permasalahan ataupun sengketa berkaitan dengan *mobile banking* dan diatur dalam undang-undang ini, maka dapat diselesaikan atau diproses dengan berdasarkan pada ketentuan-ketentuan dalam undang-undang ini. Hal ini juga dikarenakan Bank sebagai lembaga kepercayaan sehingga dalam menjalankan kegiatan *mobile banking* harus pula diselenggarakan dengan memperhatikan ketentuan maupun prinsip-prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko terkait penyelenggaraan *mobile banking* khususnya risiko reputasi dan risiko hukum. Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan dalam inovasi produk jasa bank juga dibayang-bayangi oleh potensi risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Dalam memberikan pelayanan *mobile banking*, Bank dapat menyediakan layanan yang bersifat *informational, communicative* dan/atau *transactional*. Penyediaan layanan tersebut memperhatikan prinsip *prudential banking*, prinsip pengamanan dan terintegrasinya sistem *Teknologi Informasi, costeffectiveness*, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis Bank.

Terkait dengan para pihak yang melakukan kegiatan transaksi elektronik diatur bahwa pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik. Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah:

1. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
2. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
3. Jika dilakukan melalui agen elektronik segala akibat hukum dalam pelaksanaan *transaksi elektronik* menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
4. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beropersinya agen *elektronik* akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna layanan. Ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Ketentuan-Ketentuan pidana yang diatur dalam undang-undang ini antara lain sebagai berikut:

1. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat 1 dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 600.000.000,00.
2. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat 2 dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 tahun dan/atau denda paling banyak Rp700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).
3. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat 3 dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat 1 atau ayat 2 dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).
5. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).
6. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).

Tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian merupakan perwujudan dari pemenuhan salah satu hak konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Secara umum, konsep tanggung jawab

merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. tanggung jawab timbul dari adanya perikatan, baik yang berasal dari Undang-Undang atau dari perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang dibuat.

C. KESIMPULAN

1. Perlindungan Hukum Nasabah *Mobile Banking* dalam Transaksi Perbankan jika terjadi error transaksi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, belum ada Perundang-Undangan yang mengatur secara khusus tentang produk *mobile banking*, namun didalam hukum positif di Indonesia saat ini untuk melindungi nasabah *mobile banking* di tafsir dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)* seperti yang terdapat didalam Pasal 30 ayat (1,2 dan 3). Maka dengan demikian peraturan Perundang-Undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*.
2. Tanggung Jawab Hukum Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking* secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga yaitu: Tanggung jawab atas informasi meliputi informasi iklan, kontrak elektronik, dan penyelesaian sengketa, Tanggung jawab atas produk meliputi penuntutan ganti rugi kerana kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat menggunakan aplikasi tersebut, Tanggung jawab atas keamanan khususnya pada kontrol keamanan, dan keandalan jaringan transaksi yang digunakan mengenai tanggung jawab atas informasi bank, telah melakukan kewajibannya dengan sesuai pencantuman iklan dengan apa yang ada dalam aplikasi elektronik, juga mengenai pencantuman kontrak elektronik. Sedangkan dalam bentuk tanggung jawab atas produk bank memang telah menyediakan jalan untuk tuntutan ganti rugi akan tetapi hanya ketika terbukti secara nyata kerugian akibat kesalahan bank, dan juga ganti rugi yang diberikan hanya meliputi kerugian yang langsung dialami oleh nasabah.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan yang diuraikan diatas dapat disarankan yaitu

:

1. Bagi Pemerintah, harus memberi sanksi yang tegas kepada para pihak yang tidak mengikuti prosedur layanan *mobile banking* seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang terdapat dalam pasal 29 dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi transaksi elektronik dalam pasal 30 dan 31.
2. Bagi Nasabah, Jagalah kerahasiaan *password* jangan menggunakan *password* yang mudah, seperti tanggal lahir. Salah satu kunci keberhasilan *cyber* adalah *password* yang sangat mudah ditebak. Jika benar-benar peduli akan keamanan data serta uang, maka gunakanlah *password* yang sukar ditebak. Meski *password* harus gampang diingat tetapi anda harus membuat tingkat kesukaran bagi *cybercrime*. Penggunaan kombinasi antara huruf besar dan

kecil serta angka, menjadi pilihan yang baik. Jangan pula menggunakan *password* yang sama pada aplikasi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

A. Muktie Fadjar, 2006, Tipe Negara Hukum, Malang: Bayumedia Publising.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, SinarGrafika

Hadjon, Philipus M., 2005, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Hermansyah, 2008, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Jakarta: Kencana.

Kaligis O.C., 2012, Penerapan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Jakarta: Yarsif Watampone.

Kansil CST., 2011, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.