

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PERBANKAN TERHADAP KESALAHAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DARI SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN

Amania Wahyu Atsari, Universitas Merdeka Pasuruan, email : [amania@gmail.com](mailto:amania@gmail.com)  
Kristina Sulatri, Universitas Merdeka Pasuruan, email : [kristinasulatri@unmerpas.ac.id](mailto:kristinasulatri@unmerpas.ac.id)  
Muhammad Mashuri, Universitas Merdeka Pasuruan, email : [mashuri@unmerpas.ac.id](mailto:mashuri@unmerpas.ac.id)

**Abstrak** : Di era milenium global ini, seseorang memanfaatkan teknologi dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, termasuk *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan sistem elektronik yang mempunyai kelebihan ialah di promosikan oleh pihak bank serta melaksanakan seluruh suatu yang berhubungan dengan transaksi secara online. Kajian ini menganalisis 2 persoalan utama, ialah wujud hukum proteksi nasabah dikala melaksanakan transaksi dengan sistem *Mobile Banking* serta tanggung jawab hukum penyedia layanan elektronik bila memakai sistem *mobile banking* sistem *mobile banking* kandas. Karya ilmiah ini termasuk jenis penelitian hukum, yakni penelitian yang berdasarkan ketiadaan norma, ambiguitas norma atau konflik norma. Masalah diselidiki dengan menggunakan interpretasi hukum dan kemudian dibuat argumen teoritis berdasarkan teori dan konsep hukum yang ada. Bagi nasabah yang bertransaksi dengan sistem *Mobile Banking*, walaupun belum terdapat pengaturan yang mengendalikan proteksi hukum spesial terkait *Mobile Banking*, namun nasabah tetap mendapatkan perlindungan hukum dan perlindungan hukum pencegahan dan penindakan sejalan dengan peraturan perundang-undangan perbankan dan perlindungan pelanggan.

**Kata Kunci** : *Perlindungan Hukum, Perbankan, Mobile Banking*

**Abstract** : In this global millennium masa, of course we are now strangers to the term *Mobile Banking*. In this case, the system is an electronic system which has the advantage of being promoted by the bank and doing everything related to online transactions. This study analyzes two main questions, namely the legal form of customer protection when making transactions with the *Mobile Banking* system and the legal responsibility of electronic service providers when using the *mobile banking* system. The *mobile banking* system failed. This research uses a type of *sah* research, namely research that departs from the absence of norms, ambiguity of norms or conflict of norms. Problems are investigated using legal interpretations and then theoretical arguments are made based on existing legal theories and concepts. For customers who transact with the *Mobile Banking* system, although there are no regulations governing specific legal protection related to *Mobile Banking*, customers still receive legal protection and legal protection for prevention and prosecution in accordance with banking and consumer protection laws and regulations.

**Keywords** : *Legal Protection, Banking, Mobile Banking*

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan serta perkembangan pesat sistem teknologi komunikasi, multimedia serta teknologi informasi atau telematika secara awam pada hakikatnya mampu membentuk sekema keorganisasian, korelasi sosial serta rakyat secara luas..<sup>1</sup> Deamikian ini tak bisa terhelakkan dengan fleksibilisasi dan kekuatan telematika yang dengan cepat menyebar di berbagai bidang sosial dalam keberlangsungan hidup umat manusia. Belakangan, kehidupan tidak terlepas dari kemajuan dan perkembangan teknologi dan seringkali sangat bergantung pada bank dan penyedia jasa.<sup>2</sup> Berbagai fungsi atau kepentingan (baik kepentingan pribadi maupun umum dalam segala lini bidang kehidupan) sangat membutuhkan jasa perbankan, lebih khusus pengiriman uang (transfer/pengiriman/pembayaran) merupakan salah satu fungsi terpenting dalam kehidupan modern saat ini.

Bank adalah lembaga jasa keuangan yang menjadi tempat menyimpan/menyimpan uang, meminjam uang, dll. Bank saat ini sangat dibutuhkan banyak konsumen, secara bank ialah salah satu sentra media yang menjamin keamanan dalam sistem penyimpanan uang, selain itu bank bisa dipercaya melindungi privasi bagi nasabah. Sebagaimana dikatakan Muhamad Djumhana, bahwa masyarakat bisa mempercayai sebuah bank jika menjamin keamanan data nasabah.<sup>3</sup>

Data nasabah yang terjamin akan mendorong nasabah untuk menggunakan produk bank, seperti penggalangan dana, penyaluran transfer uang atau transaksi lainnya. Kemungkinan besar kepercayaan seorang nasabah akan hilang jika uang, deposito atau tabungannya disalahgunakan.

Seiring berjalannya waktu, bank berusaha memperluas sektor jaringannya dengan memberikan sejumlah kemudahan saat melakukan transaksi keuangan tanpa perlu dating kebank, meliputi:

1. Transaksi melalui pesan singkat elektronik (selanjutnya disebut Sms).  
SMS Banking merupakan sebuah item yang di sediakan bank terhadap nasabahnya lewat SMS, SMS ini dipergunakan agar nasabah dapat mengakses rekening bank dengan cara mengirim notif yang diidentifikasi bank.

---

<sup>1</sup> Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung : Reflika Aditama, 2009), hal. 2

<sup>2</sup> Barda Nawawi Arif, *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2017), hal. 51

<sup>3</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2012), hal.157

2. Transaksi Melalui Telepon merupakan layanan bank dalam rangka menciptakan kondisi yang menguntungkan untuk memperoleh informasi bank dan bertransaksi lewat telepon.
3. Transaksi melalui smartphone (memiliki fungsi lanjutan selain menelepon dan mengirim pesan singkat) atau *Mobile Banking*. *Mobile Banking* adalah fitur bank sebagai media transaksi keuangan yang bisa diakses pelanggan/nasabah secara langsung lewat perangkat mobile .
4. Transaksi melalui Internet (*E-banking*). *E-banking* adalah kegiatan bank yang operasionalnya dilakukan kapan saja dengan menggunakan jaringan internet.

Beberapa contoh pesatnya perkembangan teknologi informasi adalah munculnya mobile banking. Mobile banking dapat dipahami sebagai layanan yang mengirimkan info perbankan terhadap pelanggan melalui sms. Mobile banking merupakan fitur yang ditawarkan bank yang memungkinkan Anda menggunakan fungsi keuangan lewat berbagai fungsi smartphone Anda. Mobile banking memiliki banyak keuntungan, beberapa fungsi perbankan seperti cek saldo rekening atau transfer bank bisa dilakukan secara imobile melalui ponsel.<sup>4</sup>

Layanan *mobile banking* juga menawarkan kemudahan fitur aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan mudah. Untuk alasan keamanan, penyedia layanan memverifikasi informasi untuk setiap pembayaran dengan *mobile banking*.<sup>5</sup> *Mobile banking* dipandang sebagai cara baru untuk memasarkan layanan perbankan dan dapat bertindak sebagai *Customer* . hal demikian sebagai stimulus yang tepat sebagai tradisi perusahaan serta terus dikembangkan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>6</sup>

Hal ini dikarenakan handphone banyak digunakan di pasar konsumen, dan handphone dapat memudahkan perusahaan untuk berkomunikasi dengan pasar sasarannya dan menciptakan relasi dengan para *customer*. *Mobile banking* mampu memberikan peningkatan kualitas layanan dengan memungkinkan konsumen bertransaksi dengan nyaman di mana saja, kapan saja selama tersedia koneksi nirkabel.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> <http://idtesis.com/tesis-analisis-faktor-penyebab-nasabah-menggunakan-layanan-mobilebanking/>, diakses pada tanggal 11 Mei 2022

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> Ibid

<sup>7</sup> Ibid

Keterlambatan data yang terkadang terjadi pada waktu-waktu tertentu karena adanya dua server yaitu bank dan provider *handphone*. Sehingga ketika salah satu server diperbaiki akan mengganggu proses transaksi. Keamanan dan kenyamanan *mobile banking* menjadi perhatian bagi nasabah bank yang menggunakan layanan *mobile banking*. Kerugian yang dialami oleh pelanggan/nasabah bank ketika menggunakan layanan *mobile banking* karena terlambat dalam menginformasikan *mobile banking* dari sistem perbankan merupakan kajian hukum perbankan yang dapat dikaitkan dengan undang-undang perlindungan konsumen, karena nasabah adalah konsumen yang menggunakan layanan perbankan.<sup>8</sup>

Banyaknya kasus kerusakan properti saat menggunakan *mobile banking* merujuk bahwa perlindungan hukum pelanggan/nasabah bank saat menggunakan *mobile banking* masih kurang. Dari sini dapat disimpulkan bahwa karena perbankan masih dapat disimpulkan bahwa tidak ada aturan khusus untuk mengatur bisnis *mobile banking* ini. Dikarenakan adanya permasalahan terkait kepastian hukum dari berbagai aspek yang terkait dengan *mobile banking*, khususnya yang terkait dengan keamanan transaksi serta tanggungjawab bank atas resiko rugi yang terjadi dan dialami oleh nasabah/pelanggan, maka seharusnya dibentuk sebuah rezim untuk *mobile banking*.<sup>9</sup>

Dari uraian konteks di atas, peneliti menyimpulkan beberapa masalah meliputi:

1. Apa bentuk hukum untuk melindungi nasabah *Mobile Banking* dari kerusakan akibat kesalahan, keterlambatan informasi transaksi gagal?
2. Bagaimana wujud tanggung jawab yang bisa dilakukan oleh pihak Bank serta bagaimana upaya penyelesaian bagi pelanggan/nasabah pengguna *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat kesalahan dan keterlambatan informasi transaksi yang tidak dilakukan? Berdasarkan ketentuan pasal 21 ayat (3) UU RI Nomor 11 Thn 2008 terkait informasi dan transaksi elektronik?

## **METODE**

Metode Penelitian dalam penulisan karya ilmiah ini merupakan hukum doktriner yang disebut juga dengan penelitian kepustakaan. Penulis mengacu pada penelitian hukum teoritis karena penelitian ini hanya terfokus dengan

---

<sup>8</sup><http://idtesis.com/tesis-analisis-faktor-penyebab-nasabah-menggunakan-layanan-mobilebanking/>, diakses pada tanggal 11 Mei 2022

<sup>9</sup> I Made Aditya Mantara Putra, Op. Cit., hal. 133

regulasi tertulis, sehingga penelitian karya ilmiah ini erat kaitannya dengan kepustakaan karena hukum normatif memerlukan data sekunder. maka bisa disimpulkan bahwa penelitian hukum mempunyai ruang lingkup atau cakupan yang sangat luas.<sup>10</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Layanan *Mobile Banking* Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Dan Keterlambatan Informasi Atas Kegagalan Transaksi.**

Di Indonesia, lembaga perbankan mempunyai fungsi dan tugas khusus, oleh karena itu selain berfungsi normal, perbankan Indonesia juga mempunyai tugas dalam sebuah pembangun, yakni berperan sebagai instansi yang berusaha memajukan perekonomian nasional menuju pertumbuhan.. Artinya, keberadaan bank sebagai entitas ekonomi tidak hanya untuk tujuan komersial, tetapi memiliki tujuan lain yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum.<sup>11</sup>

Adanya kebutuhan mendesak akan perlindungan hukum bagi pelanggan yang menggunakan layanan *mobile banking*, yang seringkali berkaitan dengan permasalahan hukum pada saat menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah sering merasa dirugikan dalam hal transaksi yang dilakukan pihak bank dan kesulitannya. pelanggan ketika mereka mengklaim hak-hak mereka.

Pelanggan *mobile banking* seringkali mengalami kegagalan transaksi pembayaran dan transaksi berulang karena keterlambatan data sebagai sebuah bentuk permasalahan yang dihadapi. Tentunya hal ini membutuhkan solusi atas permasalahan perlindungan hukum nasabah yang mengalami error pada sistem perbankan pada layanan *mobile banking*.

Manajemen *mobile banking* tidak lepas dari UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang perbankan No. 7 Tahun 1992. Yang secara khusus memperbolehkan *mobile banking* dan penggunaan sarana elektronik lainnya di perbankan Indonesia, yang mengatur:

“Bank dapat melakukan usaha lain yang pada umumnya dilakukan

---

<sup>10</sup> Bambang Sunggono, Metodologi Penelitian Hukum, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 27-28

<sup>11</sup> Ibid, hal. 86

oleh bank, sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Keterlambatan pemberitahuan gagal transaksi layanan *mobile banking* melanggar hak nasabah yang diatur dalam Pasal 8(4)(a) dan (c) UU Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Tahun 1999, sedangkan Pasal 4(a) UU RI . Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Dalam penjelasan Pasal 4a, Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen Republik Indonesia di atas disebutkan bahwa bank memberikan layanan *mobile banking* dan nasabah yang terbaik, karena konsumen yang menggunakan layanan *mobile banking* berhak atas kondisi maksimal, khususnya terkait pengaturan keuangan pelanggan. Namun dalam hal terkait layanan ini, bank ini tidak menawarkan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan/nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Demikian membuktikan bahwa pelanggan/nasabah bisa saja rugi dengan terlambatnya info mengenai gagalnya transaksi terhadap layanan *mobile banking*, misalnya waktu transaksi pembayaran mengakibatkan pembebanan ganda pada saldo nasabah akibat kesalahan pada sistem bank. Oleh karena itu, produk perbankan berupa layanan telepon seluler tidak menawarkan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

Selain itu, Pasal 4 (c) UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Republik Indonesia menyatakan:

“Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur tentang syarat dan jaminan barang dan/atau jasa.”

Penjelasan Pasal 4 huruf “a” dan huruf “c” UU RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan hukum represif. Namun keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *mobile banking* merupakan bersinambungan dan terus terjadi. Hal ini jelas menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang bersifat preventif juga sangat dibutuhkan untuk perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi gagal transaksi pada layanan *mobile banking*.

Hal ini dimaksudkan sebagai upaya pencegahan terjadinya

penyelew hukum. Mencegah kerugian nasabah dan konsumen saat menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini karena hanya undang-undang yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha (bank) untuk mematuhi peraturan yang berlaku dan memberikan sanksi yang berat kepada pengusaha yang melanggar peraturan tersebut, sehingga bank sendiri memiliki kekuatan untuk melindungi nasabahnya. Anda harus mengambil. Jangan menanggung kesalahan mereka dan hanya melihat keuntungan. Bank dapat menggunakan layanan *mobile banking*.

Dasar hukum pengenaan sanksi didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Republik Indonesia yang mengatur tentang hak, tugas dan kewajiban pengusaha serta hak dan kewajiban konsumen dalam undang-undang ini. Pelanggan. Selain itu, pengenaan sanksi/denda juga dijelaskan dalam Undang-Undang No. 11 Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Perundang-Undangan Perbankan.

Apabila timbul permasalahan yang merugikan nasabah maka dilakukan tindakan hukum yang represif. Salah satu tujuan tersebut berada di bawah lingkup bank, yaitu penyedia layanan perbankan digital. Tugas bank dapat mencakup menanggapi keluhan pelanggan dan membayar kerugian konsumen. Sebagai penyedia layanan bagi bank, perlindungan nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital sebenarnya merupakan bentuk tanggung jawab bank untuk merugikan nasabah.

Tujuan dari tanggung jawab ini adalah untuk membela hak-hak klien, Sesuai dengan hukum dan peraturan perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan POJK No. 12/POJK.03/2018 . Dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank yang menyediakan layanan perbankan digital, peran ini juga berfungsi untuk mengurangi kemungkinan reputasi bank memburuk dari waktu ke waktu..

OJK diizinkan untuk melakukan pengawasan, penyelidikan, pekerjaan perlindungan konsumen, dan tugas-tugas lain yang terkait dengan pelaksanaan tanggung jawab pengawasannya sesuai dengan Pasal 9 Ayat c dan g Undang-Undang Pengawasan Jasa Keuangan No. 21 Tahun 2011 atau membebaskan konsekuensi administratif kepada pihak-pihak yang melanggar ketentuan industri jasa keuangan serta pihak-pihak yang mendukung setiap aktivitas jasa keuangan sebagaimana

didefinisikan oleh peraturan perundang-undangan tersebut.

Berbeda dengan kompensasi preventif, kompensasi penindas merupakan upaya terakhir berupa denda, penjara, dan hukuman tambahan untuk litigasi atau pelanggaran, seperti undang-undang 4.a dan c. Perlindungan Konsumen Republik Indonesia No.8. Terhadap pelanggaran mensyaratkan upaya penyelesaian sengketa konsumen atau nasabah untuk menunjukkan bahwa pelanggaran yang dilakukan konsumen tersebut merupakan kesalahan pelaku usaha atau bank. Sanksi dinyatakan jika terjadi pelanggaran oleh pengusaha.

Dalam hal terjadi pelanggaran tersebut, pedagang dapat dikenakan sanksi atas pelaksanaan kewajiban tersebut dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 19 Republik Indonesia. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hal tersebut:

- (1) Penjual harus mengganti kerugian pelanggan, polusi, dan kerugian yang diakibatkan oleh pengguna barang atau jasa yang dibuat atau di promosikan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pergantian atau pertukaran produk dan jasa dengan nilai yang sama atau setara, atau pelayanan kesehatan dan ganti rugi, tergantung ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Ganti rugi harus diserahkan tujuh hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pembayaran ganti rugi sesuai dengan ayat 1 dan 2 tidak dapat menghalangi penuntutan pidana berdasarkan keterangan yang lebih lanjut yang berkaitan dengan keberadaan kantor polisi.
- (5) Jika pedagang dapat menunjukkan bahwa kesalahan itu dibuat sebagai akibat dari kesalahan pelanggan, persyaratan paragraf 1 dan 2 tidak akan berlaku, pengecer harus menunjukkan bahwa kesalahan itu dibuat sebagai akibat dari kesalahan pelanggan..

**B. Bentuk Tanggung Jawab Serta Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Pihak Bank Terhadap Nasabah Layanan *Mobile Banking* Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Dan Keterlambatan Informasi Atas Kegagalan Transaksi.**

Bank adalah jenis organisasi bisnis tertentu yang menerima dana dari masyarakat umum dalam bentuk deposito dan kemudian mengembalikan dana tersebut ke lingkungan melalui kredit atau cara lain untuk meningkatkan standar hidup orang-orang yang dilayaninya. Pihak pengendali utama adalah bank, yang menyediakan layanan mobile

banking; Dalam konteks ini, bank sering disebut sebagai agen komersial.

Bank sebagai badan usaha sector keuangan memiliki beberapa tanggung jawab meliputi:

- (1) Pelaku usaha wajib mengganti kerugian, polusi, serta resiko rugi yang diakibatkan oleh penggunaan produk yang telah mereka hasilkan atau iklankan..
- (2) Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dapat berupa pengembalian dana, penukaran produk atau jasa dengan nilai yang sama atau sebanding, atau perlakuan dan/atau pembayaran sesuai dengan ketentuan regulasi yang berlaku.
- (3) Ganti rugi harus diserahkan tujuh (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak mengecualikan penyidikan tindak pidana lebih lanjut berdasarkan bukti tindak pidana tambahan.
- (5) Jika pemilik usaha dapat menunjukkan bahwa konsumen yang harus disalahkan atas kesalahan tersebut, ketentuan ayat 1 dan 2 tidak berlaku.

Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, mengatur bahwa hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak atas kompensasi sesuai dengan ketentuan serta nilai tukar barang /jasa yang dipertukarkan.
- b. Hak hukum untuk membela diri terhadap penyimpangan konsumen.
- c. Hak hukum untuk membela diri ketika menyelesaikan konflik yang melibatkan konsumen.
- d. Hak atas pemulihan reputasi apabila dapat ditetapkan melalui jalur hukum yang barang /jasa yang diperdagangkan tidak mengakibatkan kerugian pelanggan.
- e. Hak untuk tunduk pada peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam dunia perbankan, konsumen disebut sebagai pelanggan, yaitu orang yang menggunakan jasa perbankan menurut Pasal 1 Angka 16 UU RI No. 10 Tahun 1998 Mengubah UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 memiliki hak-hak sebagai berikut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen Republik Indonesia No. 8 tahun 1999.

Bentuk tanggung jawab bank atas kerugian yang diderita oleh pengguna layanan mobile banking sebagai akibat dari informasi transaksi yang tidak akurat atau tertunda, sebagaimana contoh di atas, yang

mengakibatkan pendebitan rekening nasabah sebanyak 2 (dua) kali yang dilakukan dengan pengembalian dana ke rekening pelanggan. mempertimbangkan jumlah yang sesuai dengan kerugian. Dengan demikian bank memenuhi kewajibannya sebagai pengusaha.

Salah satu cara untuk menjamin kepatuhan konsumen adalah melalui penggunaan kepastian hukum, yang meliputi hak atas informasi yang akurat, jelas, dan lengkap mengenai kondisi barang dan jaminan atas barang dan/atau jasa, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf c. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Karena kerusakan sistem perbankan di mobile banking, informasi keterlambatan pembayaran tidak berhasil.

Dari Pasal 23 Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa undang-undang mensyaratkan agar perselisihan terlebih dahulu diselesaikan di luar pengadilan, sehingga kedua belah pihak dapat menyelesaikannya secara musyawarah.

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Republik Indonesia disebutkan sebagai berikut:

- (1) Setiap pelanggan yang tidak senang dapat mengajukan gugatan terhadap bisnis melalui pengadilan umum atau agen arbitrase konsumen.
- (2) Sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan mediasi atau litigasi atas kebijakan pribadi para pihak..
- (3) Tindak pidana menurut undang-undang tidak diabaikan dengan alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.
- (4) Jika penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dipilih, upaya hukum hanya dapat diajukan jika salah satu pihak menentukan bahwa upaya tersebut tidak berhasil..<sup>12</sup>

Adanya mekanisme penyelesaian sengketa berganda pada produk mobile banking merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak konsumen berdasarkan Pasal 4 (e) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Untuk Konsumsi Rakyat No. 8 Tahun 1999:

---

<sup>12</sup> Pasal 45 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

“Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”<sup>13</sup>

Selanjutnya, Pasal 38 Undang-Undang ITE menyatakan bahwa:

- (1) Setiap orang yang menggunakan perangkat elektronik atau teknologi informasi berhak mengajukan tuntutan ganti rugi.
- (2) Anggota masyarakat dapat mengajukan gugatan atas nama operator jaringan elektronik atau orang yang menggunakan teknologi dengan cara yang berdampak merugikan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan..<sup>14</sup>

*Gustav Radbruch* memeberikan pendapat, tujuan hukum perlu mengandung 3 hal, mencakup:

- (1) Kepastian hukum.
- (2) Keadilan hukum
- (3) Kemanfaatan hukum .

Hukum harus tidak dapat diubah dan spesifik dengan tujuan itu dalam pikiran. Sebuah undang-undang telah disahkan yang berlaku untuk semua orang dan berlaku tanpa batas waktu sampai dicabut.. Permasalahan yang sering muncul dari salah tafsir makna kepastian hukum adalah sifat redaksional yang solid dan seragam dari suatu regulasi biasanya disahkan secara absolut, sehingga muncul idiom “*Lex Duras Sed Tamen Scripta*” berarti hukum itu keras. , tetapi ingin tidak menjadi seperti apa kedengarannya.<sup>15</sup>

Untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang tepat, jelas, dan akurat tentang keadaan barang dan jaminannya, janji-janji yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, ditegakkan, kepastian hukum ini dapat diterapkan, hal ini sejalan dengan dimaksud dalam Pasal 4 butir c Perjanjian Hukum Republik Indonesia, No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keterlambatan pelaporan transaksi gagal karena kegagalan sistem perbankan pada mobile banking, selain melanggar hak konsumen, juga merugikan konsumen/nasabah.

Kepastian dapat memiliki beberapa arti yaitu jelas, tidak terbuka untuk multitafsir, tidak bertentangan serta mampu

---

<sup>13</sup> Pasal 4 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>14</sup> Pasal 38 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

<sup>15</sup> Ibid

ditindaklanjuti. Hukum harus diterapkan secara pasti, termasuk transparansi, sehingga setiap orang memahami pentingnya aturan hukum. Hukum yang satu tidak dapat ditentang oleh yang lain tanpa adanya sumber yang meragukan. Hak dan kewajiban setiap warga negara berdasarkan undang-undang dapat dijamin oleh peraturan suatu negara yang memiliki kepastian hukum yang jelas, tidak ambigu, dan dapat ditegakkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU**

- Djumhana, Muhammad, 2008, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Djumhana, Muhammad, 2012, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Erwin, Muhammad, 2012, *Filsafat Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta.
- H.R, Ridwan, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Grafindo Persada, Yogyakarta
- Hasibuan, H. Malayu S. P, 2009, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ishaq, 2009, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Jati Kusuma, Mahesa, 2012, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Terhadap Tindak Kejahatan ITE Di Bidang Perbankan*, Nusa Media, Bandung
- Kamsir, 2006, *Dasar-Dasar Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- M. Arief Mansyur, Didik dan Elisatris Gultom, 2009, *Cyber Lawaspek Hukum Teknologi Informasi*, Reflika Aditama, Bandung
- Mahmud Marzuki, Peter, 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta
- Mertokusumo, Sudikno, 2005, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Nawawi Arif, Barda, 2017, *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta
- Nurastuti, Wiji, 2011, *Teknologi Perbankan*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Raditio, Resa, 2014, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Graha Ilmu, Jakarta
- Rahardjo, Satjipto, 2014, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya, Bandung
- Rusman dkk, 2012, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Grafindo Persada, Jakarta
- Sasongko, Wahyu, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung
- Sembiring, Sentosa, 2008, *Hukum Perbankan*, CV Mandar Maju, Bandung

- Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Simorangkir O.P, 1987, *Dasar-Dasar dan Mekanisme Perbankan*, Aksara Persada Indonesia, Jakarta
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, 2010, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sumar'in, 2012, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sunggono, Bambang, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Vyctoria, 2013, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, ANDI, Yogyakarta
- Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*. 2021. Fakultas Hukum Universitas Merdeka Pasuruan

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253).
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

**WEBSITE / JURNAL**

- Wiwin Ariesta, Tuti, 2023, “**Penerapan Doktrin Vicarious Liability Untuk Pertanggungjawaban Pelaku Tindak Pidana Dunia Maya**”, Jurnal Penelitian Ipteks, Vol. 8 No. 1 Januari 2023, P-ISSN:2459-9921 E-ISSN:2528-0570
- Devita Sari, 2016, “**Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking**” (Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Jember, 4 Oktober 2016) diakses pada tanggal 07 Mei 2022
- I Made Aditya Mantara Putra, 2020, **Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking**, (Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali, Indonesia, 30 Juli 2020), email : [adityamantara@yahoo.co.id](mailto:adityamantara@yahoo.co.id), diakses pada tanggal 20 Juli 2022
- Boby, “Layanan Bank”, Lifepal, 2 Juni 2021, <https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/> , diakses pada tanggal 07 Mei 2022
- Sikapiuangmu, “Apa Saja Hak Kamu Sebagai Konsumen Keuangan (1)” <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10436> , diakses pada tanggal 09 Mei 2022
- <http://idtesis.com/tesis-analisis-faktor-penyebab-nasabah-menggunakan-layanan-mobilebanking/>,
- <https://kbbi.web.id/bank>,