

PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN PADA NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* YANG MENGALAMI KESALAHAN TRANSAKSI

Ma'mun Ali¹

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono Nomor 139, Kota Malang
Email: makmunali312@gmail.com

ABSTRACT

The challenge of compensation for mobile banking customers who experience transaction errors, the settlement of compensation for mobile banking customers is given by the bank to customers in the amount of material losses, compensation can be requested to the bank starting from the existence of complaints, data checking, and refunds. Complaints can be made by customers either alone or represented either in writing or orally. The bank is obliged to check the complaint report for 14 days and if an error is found the bank is obliged to return the customer's funds. The research method used is normative juridical with a conceptual approach and a statutory approach (statue approach), This research uses primary, secondary, and tertiary legal materials, Analysis of legal materials using qualitative descriptive techniques, namely analyzing legal materials by describing based on primary legal materials and secondary legal materials. From the results of the study it can be concluded that mobile banking is a bank service to its customers to meet the needs of information and ease of transactions via the internet network. In its use, it is very possible that there are technical errors and / or human errors that result in losses for mobile banking customers. Identifying the causes of transaction errors in mobile banking users there are four specific risks, namely,; Transaction/operations risks, Reputation risk, Outsourcing risk, Credit risk.

Keywords: Mobile banking, Compensation, Customer

ABSTRAK

Tantangan ganti rugi pada nasabah pengguna mobile banking yang mengalami kesalahan transaksi, penyelesaian ganti kerugian pada nasabah pengguna mobile banking diberikan bank kepada nasabah senilai dengan kerugian materil, Ganti kerugian dapat diminta kepada bank dimulai dari dengan adanya pengaduan, pengecekan data, dan pengembalian dana. Pengaduan dapat dilakukan nasabah baik sendiri atau diwakilkan baik secara tertulis maupun lisan. Bank wajib melakukan pengecekan laporan pengaduan selama 14 hari dan apabila ditemukan kesalahan bank wajib mengembalikan dana nasabah tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan Mobile banking merupakan pelayanan bank kepada nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan atas informasi dan kemudahan transaksi melalui jaringan internet. Dalam penggunaannya sangat mungkin terdapat kesalahan teknis dan/atau human error yang berakibat munculnya kerugian bagi nasabah pengguna mobile banking. Mengidentifikasi penyebab kesalahan transaksi pada pengguna mobile banking terdapat empat resiko empat resiko spesifik yaitu,; Transaction/operations risks, Reputation risk, Outsourcing risk, Credit risk.

Kata Kunci: Mobile Banking, Ganti Rugi, Nasabah

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

PENDAHULUAN

Kehadiran mobile banking saat ini telah membuat transaksi lebih mudah bagi pelanggan dan mendorong bank untuk mengembangkan teknologi baru. Meskipun demikian, layanan perbankan melalui ponsel adalah salah satu jalur pengiriman layanan perbankan yang sangat terhubung dengan teknologi, sehingga sulit untuk menemukan nasabah. Banyak aplikasi perbankan mobile yang berkembang di Indonesia, termasuk BCA Mobile, Mandiri Online, BRI Mobile, BNI Mobile Banking, Go Mobile by CIMB Niaga, Mega Mobile, HSBC Mobile Banking, dan D-Bank. Namun, ada juga aplikasi perbankan mobile untuk BlackBerry dan Windows Phone.²

Menurut Bank Indonesia, saluran mobile banking pada dasarnya merupakan evolusi dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah bertransaksi melalui telepon seluler dengan menggunakan perintah SMS. Fitur transaksional yang dapat diterapkan antara lain informasi saldo rekening, transfer antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), serta dokumen. Transaksi lain juga dapat dilakukan, namun hal ini bergantung pada akses dan batasan yang diberikan oleh bank.³

Mobile Banking adalah layanan saluran elektronik yang diakses oleh nasabah menggunakan Mobile Banking dengan menggunakan smartphone (diaktifkan oleh aplikasi Mobile Banking. Mobile Banking adalah layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan nasabah) kebutuhan informasi dan kemudahan bertransaksi melalui Internet) Kapan dalam menggunakan layanan mobile banking, dapat terjadi kesalahan teknis maupun human error sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah pengguna layanan mobile banking.⁴

Tujuan dibuatnya aplikasi mobile banking bagi bank dan nasabah adalah untuk membantu nasabah dalam menerima informasi saat melakukan transaksi dengan cepat dan efektif serta mengurangi waktu tunggu nasabah saat melakukan transaksi Transaksi perbankan saat ini. Sementara bagi pihak perbankan sendiri, produk IT memudahkan pekerjaan para pegawai khususnya staf transaksi dan layanan nasabah. Sementara itu, tujuan bank dalam menyediakan layanan mobile banking adalah: Transfer uang, dukungan untuk transfer uang antar rekening, antar bank nasional dan data transfer tercatat, pembayaran, mendukung pelanggan dengan pembayaran, misalnya. Tagihan

² Merlinda Dona Kara, 2022 "*Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Mobile Banking Melalui Aplikasi Bca Mobile*", Semarang hlm 2

³ Nursiah, 2022 "*analisis minat menggunakan mobile banking*", Sulawesi barat, hlm 93

⁴ Melinda Arsyad, 2023, "*Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking*", Gorontalo, hlm 332

telepon, internet rumah, TV kabel, kartu kredit, tagihan utilitas, asuransi, belanja, sehingga memudahkan pelanggan membayar secara online.⁵

Di Indonesia belum ada peraturan khusus mengenai layanan mobile banking, namun terdapat peraturan yang dapat dimaknai dan dijadikan landasan serta perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan mobile banking, salah satunya adalah Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal 29 ayat (4) bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib memberikan informasi mengenai risiko kerugian yang mungkin terjadi sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.⁶

Kelemahan *mobile banking* adalah ketergantungannya pada ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terdapat kerentanan atau jaringan tidak tersedia, layanan mobile banking tidak dapat disediakan. Sebenarnya hal ini bukan tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab operator seluler dan penyedia Internet yang digunakan nasabah untuk mengakses layanan mobile banking.⁷

Berdasarkan latar Belakang yang telah penulis uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana mengidentifikasi penyebab kesalahan transaksi pada nasabah pengguna *mobile banking*?, Bagaimana Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami kesalahan transaksi?

Penelitian ini dikategorikan Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum. Penelitian hukum normatif (penelitian hukum) seringkali “hanya” penelitian tekstual, yaitu menggunakan sumber-sumber hukum berupa peraturan hukum, keputusan atau putusan pengadilan, kontrak atau perjanjian, teori hukum, dan pendapat ilmiah,⁸ pendekatan yang digunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan bahan hukum tersier, Analisis bahan hukum menggunakan teknik deskriptif kualitatif,

PEMBAHASAN

A. Mengidentifikasi Penyebab Kesalahan Transaksi Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking

⁵ Arfin Adhi Laksana, 2020 “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Mahasiswa”, Surakarta, hlm 2

⁶ Agung Budiarto, 2021, “Perlindungan Hukum nasabah pengguna mobile banking”, Vol. 9 No.2, Hlm 301

⁷ Syamsul Hadi, 2020 “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, Jogjakarta, Hlm 56

⁸ Muhaimin, 2020, “Metode Penelitian Hukum”, Mataram, Hlm 45

M-Banking suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. M-Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan m-Banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.⁹

Layanan *m-Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas MBanking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.¹⁰

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko spesifik yang terkait dengan penggunaan mbanking, yaitu:

1. Transaction/Operations Risk, risiko yang timbul atau berasal dari fraud, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah.
2. Reputation Risk, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila layanan mobile banking-nya tidak berjalan dengan baik.
3. Outsourcing Risk, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider

⁹ Abi Fadlan and Rizki Yudhi Dewantara, 2018, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)*”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 62 No 1, hlm 90

¹⁰ Resa Raditio, 2014 *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta, Graha Ilmu, hlm. 65.

sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

4. Credit Risk, risiko kredit dapat timbul apabila Bank memberikan kredit melalui media elektronik misalnya produk kartu kredit.

Dalam melaksanakan aktivitas layanan mbanking, bank akan menghadapirisiko spesifik seperti yang disebutkan di atas akibat penyediaan dan penggunaan teknologi informasi. Untuk itu bank harus melakukan mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi dalam layanan mbanking dengan memperhatikan prinsip pengendalianpengamanan data nasabah dan transaksi *m-banking*.

Untuk menggunakan mobile banking, nasabah harus mendaftarkan diri terlebihdahulu ke bank untuk mendapatkan password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada SIM Card atauaplikasi yang terinstaldi ponsel. Apabila nasabah menggunakan mobile bankingmelalui menu yang telah tersediapada SIM Card, nasabah dapat memilih menu sesuaikebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS Banking saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabahmenggunakan mobile bankingmelalui aplikasi yang terinstal diponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi padatelepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan password untuk login,kemudian nasabah dapat memilihmenu transaksi yang tersediadan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

Dengan adanya beberapa kendala jaringan seperti jaringan kurang stabil, eror dan gagal login. Diketahui dari berbagai tempat dan kondisi masih banyak kendala yang terjadi pada saat pengoperasian mobile banking terutama pada jaringan internet. Bagi nasabah yang tinggal diperumahan lokasi yang tidak memungkinkan adanya jaringan internet yang kurang stabil pada saat mengakses aplikasi mobile banking pada malam hari. Karena disana kurang bagusnya jaringan pada malam hari sehingga tidakdapat mengakses aplikasi mobile banking bahwa jaringan yang kurang stabil Maka caramengatasinya dianjurkan untuk memiliki jaringan internet atau SIM Card yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil, dan disana hanya tersedia jaringan operator seperti Telkomsel. jadi nasabah akan merasa puas apabila memiliki operator yang bagus dan kuat. yang kedua masalah pada jaringan eror atau gagal login pada saat pengoperasian mobile banking. Maka cara mengatasinya dianjurkan untuk menggunakan smartphone yang canggih atau memiliki Ram diatas 2 GB sehingga memudahkan nasabah dalam pengoperasian Mobile Banking. Dalam hal ini nasabah akan merasa puas pada saat pengoperasian Mobile Banking.

Pihak bank memberikan pengetahuan kepada nasabah terkait jaringan yang berbeda -beda

di setiap daerah. Diharapkan jaringan yang stabil bagi pengguna aplikasimobile banking sehingga mampu menikmati fiturfitur layanan aplikasi mobile bankingdalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah dengan aplikasi mobilebanking yang berupa berbagai fiturfitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna nasabah, Selain itu tampilan yang menarik membuat nasabah tidak bosan akan fitur yang tersediahal tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah bank. Maka dianjurkanmenggunakan jaringan internet yang maksimal sehingga pada saat pengoperasian Mobile Banking tidak ada kendala jaringan lambat. Maka dianjurkan menggunakan jaringan seperti Telkomsel yang memiliki kapasitas internet yang kuat walaupun dimanapun.

Kesalahan Transaksi nasabah bisa juga terjadinya human eror bisa juga salah transfer, kejadian salah transfer dapat disebabkan oleh dua alasan, yakni kesalahan nasabah atau bank. Kesalahan bank dapat dilakukan oleh bank pengirim atau bank penerima. Kesalahan bank penerima dapat terjadi karena kekeliruan pengaksepan perintah transfer tetapi jika human eror pihak bank tidak mendapatkan ganti rugi.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Mobile Banking Yang Mengalami Kesalahan Transaksi

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kebutuhan telekomunikasi akan semakin meningkatdikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula.¹¹ Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis. Industri perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berbasiskan pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa Mobile Banking. Sistem komunikasi bergerak diyakini akan memegang peranan yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi, karena adanya fasilitas *Mobile Banking* semakin memudahkan para nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung.¹²

Definisi bank secara hukum dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 2 Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam

¹¹ Muhamad Djumhana, 2012,*Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, hlm.157

¹² Muhammad Djumhana. 2008,*Azas-Azas Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung:Citra Aditya Bakti. 2008. Hlm 277

bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa: “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”¹³

Di Indonesia lembaga keuangan bank memiliki misi dan fungsi yang khusus, jadi perbankan Indonesia selain memiliki fungsi yang lazim, juga memiliki fungsi yang diarahkan sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyatakan bahwa:

“Produk bank adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran.”

Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum menyatakan bahwa:

“Layanan Perbankan melalui media elektronik adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain *ATM, phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile banking*.”

Pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lainnya. Media alternatif lainnya seperti *Mobile Banking*. *Mobile Banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian atau disingkat dengan (*M- Banking*) berarti Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Terkait penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai (*cash*).¹⁴

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Pelindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 27

¹⁴ Barda Nawawi Arif, 2017, *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo, hlm 51

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisiyuridis formal ditemukan pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Industri perbankan menjalankan fungsinya sebagaipenghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan 2 (dua) hubungan hukum, yaitu *pertama*, hubungan antara bank (*debitur*) dan nasabah penyimpan dana (*kreditur*), berupa perjanjian penanaman dana dan *kedua* hubungan hukum antara bank (*kreditur*) dengan nasabah penyimpan dana, berupa perjanjian kredit bank (pembiayaan berdasarkan prinsip syariah). Disamping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut ke masyarakat, industri perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukannya.¹⁵

Menurut Hadjon dalam Sri Sumantri perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yaitu perlindungan Hukum *preventif* dan *represif*. Perlindungan hukum *preventif* diberikan oleh pemerintah dalam bentuk pencegahan terjadinya pelanggaran. Hal ini diterapkan dalam pembentukan peraturan perundang- undangan, pembinaan, dan pengawasan. Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran terhadap peraturan tertentu.¹⁶

Pengaturan *Mobile Banking* tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, dimana kegiatan *Mobile Banking* pada khususnya dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia dimungkinkan oleh adanya Pasal 6 huruf n Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan bahwa:

¹⁵ Rachmadi Usman, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*., Bandung hlm 77

¹⁶ 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.

“Bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking* melanggar hak nasabah yang tercantum dalam Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

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

Dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanan *Mobile Banking*, dan nasabah sebagai konsumen pengguna layanan *Mobile Banking* berhak mendapat fasilitas terbaik, terutama berkaitan dengan dana nasabah. Namun pada kasus ini, Bank tidak memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Hal ini terbukti dengan nasabah merasa dirugikan akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking*¹⁷. karena pada saat melakukan transaksi terjadi pengebetan dua kali pada saldo nasabah yang disebabkan oleh kesalahan sistem bank. Dengan demikian produk bank layanan *Mobile Banking* tidak memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah pengguna *Mobile Banking*. Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”

- a. PUJK dapat memberikan ganti rugi apabila terdapat kerugian finansial pada sisi konsumen. Namun demikian, ganti rugi tersebut harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut: Terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial;
- b. Pengaduan konsumen yang diajukan adalah benar, setelah PUJK melakukan penelitian;
- c. Adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan / atau layanan yang diterima;
- d. Adanya kerugian material; dan
- e. Konsumen telah melakukan kewajibannya.

Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi sebagai berikut:

- a. mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan/atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai yang disertai dengan bukti-bukti;
- b. permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian;
- c. permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa;
- d. ganti kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap Konsumen dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami oleh Konsumen.

Perlindungan hukum *preventif* bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan, pembinaan dan pengawasan. Pembentukan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Bank Indonesia juga selaku Bank Sentral kemudian mengeluarkan aturan yang sesuai kewenangannya yaitu 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; dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Hal tersebut merupakan bentuk perlindungan *preventif* karena menghadirkan ketentuan hukum sebagai upaya pencegahan atas tindakan pelanggaran hukum yaitu untuk mencegah terjadinya kerugian bagi nasabah sebagai konsumen pengguna layanan *Mobile Banking*, karena hanya hukum yang

mempunyai kekuatan memaksa pelaku usaha (bank) untuk mentaati aturan-aturan yang berlaku dan memberikan sanksi yang tegas kepada pelaku usaha yang melanggar aturan-aturan hukum tersebut, supaya bank memperhatikan risiko-risiko yang kemungkinan akan diderita nasabah yang disebabkan oleh kelalaiannya dan tidak hanya melihat keuntungan yang didapat oleh bank dengan adanya layanan *Mobile Banking*.

KESIMPULAN

1. Mobile banking merupakan pelayanan bank kepada nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan atas informasi dan kemudahan transaksi melalui jaringan internet. Dalam penggunaannya sangat mungkin terdapat kesalahan teknis dan/atau human error yang berakibat munculnya kerugian bagi nasabah pengguna mobile banking. Mengidentifikasi penyebab kesalahan transaksi pada pengguna mobile banking terdapat empat resiko empat resiko spesifik yaitu,:
 - a. Transaction/Operations Risk, risiko yang timbul atau berasal dari fraud, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah.
 - b. Reputation Risk, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila layanan mobile banking-nya tidak berjalan dengan baik.
 - c. Outsourcing Risk, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
 - d. Credit Risk, risiko kredit dapat timbul apabila Bank memberikan kredit melalui media elektronik misalnya produk kartu kredit.
2. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yaitu perlindungan Hukum *preventif* dan *represif*. Perlindungan hukum *preventif* diberikan oleh pemerintah dalam bentuk pencegahan terjadinya pelanggaran. Hal ini diterapkan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, pembinaan, dan pengawasan. Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran terhadap peraturan tertentu. PUJK dapat memberikan ganti rugi apabila terdapat kerugian finansial pada sisi konsumen. Namun demikian, ganti rugi

tersebut harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial;
- b. Pengaduan konsumen yang diajukan adalah benar, setelah PUJK melakukan penelitian;
- c. Adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan / atau layanan yang diterima;
- d. Adanya kerugian material; dan
- e. Konsumen telah melakukan kewajibannya.

Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman ,Ensiklopedia Ekonomi Perdagangan dan Keuangan, Jakarta, PT Pradnya Paramita, 1991.
- Abi Fadlan and Rizki Yudhi Dewantara, 2018,,Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)“, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol 62 No 1.
- Agung Budiarto,“Perlindungan Hukum nasabah pengguna mobile banking”, Vol. 9 No.2 (Juli-Desember 2021),
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2010).
- Amali And Selvi, “*Pengaruh E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*,” .
- 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
- Arfin Adhi Laksana,“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Mahasiswa”,hal 2, Surakarta, 2020
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Putaka Sinar Harapan, 1995).
- Bambang Waluyo,2008, “*Penelitian Hukum Dalam Praktek*”. Jakarta. H.Malayu S.P Hasibuan.*Dasar –dasar Perbankan*, Jakarta , Bumi Aksara, 2009.

- Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2
- E Saefullah Wiradipradja, 2015, “*Penuntun Praktis Metode Penelitian Dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*”, Bandung.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : PT. Aditya CitraBakti, 2010).
- Johnny Ibrahim, 2006, “*Teori Dan Metode Penelitian Hukum Normatif*”, Malang. Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).
- M.Ali Mansyur. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta:Genta Press, 2007).
- Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1.
- Muhaimin, 2020, “*Metode Penelitian Hukum*”, Mataram.
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Bandung; PT. Citra Aditya Bakti, 2002). Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987.
- Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1.
- Try Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor: 2006.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Yandri Radhi Anadi, 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Transportasi Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen*, Jurnal Jatiswara, Vol 36, NO 1.

<http://civicara.com/2012/11/13/ini-5-modus-penipuan-yang-berkaitan-dengan-bank/>, diakses

DINAMIKA

ISSN (*Print*) : 0854-7254 | ISSN (*Online*) : 2745-9829
Volume 30 Nomor 1 Bulan Januari Tahun 2024, 9646-9659

pada hari Rabu, 9 Maret 2016 Pukul 19.21 WIB

<http://journal.trunojoyo.ac.id/rechtidee/article/view/1964>

<http://journal.trunojoyo.ac.id/rechtidee/article/view/1964>

<http://journal.trunojoyo.ac.id/rechtidee/article/view/2228>,