

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA  
LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S.1)  
Dalam Ilmu Syari'ah dan Hukum



Disusun Oleh:  
**KARININA ZAENUARI**  
**1802056014**

**PRODI ILMU HUKUM**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO**  
**SEMARANG**  
**2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Telp/Fax. (024) 7601291, Semarang 50185

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Walisongo Semarang,

*Assalamualaikum, Wr. Wb.*

Setelah meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan skripsi saudara :

Nama : Karinina Zaenuari

NIM : 1802056014

Prodi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK  
PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING (M-BANKING)*.**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum, Wr, Wb.*

Semarang, 28 November 2022

Pembimbing,

**Dr. Ja'far Baehaqi, S.Ag., M.H.**  
**NIP. 197308212000031002**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Telp/Fax. (024) 7601291, Semarang 50185

**PENGESAHAN**

Nama : Karinina Zaenuari  
NIM : 1802056014  
Prodi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan *Mobile Banking (M-Banking)*.**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal:

13 Desember 2022

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata I tahun akademik 2022

*Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.*

Ketua Sidang / Penguji

**AHMAD ADIB KOFUDDIN, M.S.I.**  
NIP. 198911022018011001

Penguji Utama I

**AFIF NOOK, S.Ag., SH., M.Hum.**  
NIP. 197606152005011005



Semarang 29 Desember 2022

Sekretaris Sidang / Penguji

**Dr. JA'FAR BAEHAOL, S.Ag., MH.**  
NIP. 197308212000031002

Penguji Utama II

**AANG ASARI, M.H.**  
NIP. 199303142019031016

Pembimbing

**Dr. JA'FAR BAEHAOL, S.Ag., MH.**  
NIP. 197308212000031002

## MOTTO

... فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

... maka kamu berhak atas pokok hartamu.

Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)

[ Q.S Al-Baqarah : 279 ]

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan sujud syukur kepada Allah SWT dan bershawat pada kekasih-Nya Nabi Muhammad SAW, hasil penelitian ini penulis persembahkan kepada:

### **Bapak dan Ibu**

*Yang dalam hal ini selalu memberikan semangat moril maupun materiil, serta ridlo dan do'a dari keduanya yang selalu mengiringi setiap langkah penulis;*

### **Adik Penulis**

*Semoga kelak tumbuh menjadi anak yang dapat bermanfaat bagi orang – orang disekitar, agama, dan negara;*

### **Bapak Dr. Ja'far Baehaqi, S.Ag., M.H.**

*yang telah membimbing, mendidik dan memberi dukungan penuh kepada penulis.*

### **Seluruh Guru Penulis**

*Yang telah berkenan mengajari, mendidik, dan memberikan bekal ilmu yang bermanfaat hingga sampai pada tingkatan ini;*

Semua sahabat, rekan berfikir, dan teman seperjuangan penulis Ilmu Hukum 2018 Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

## HALAMAN DEKLARASI

Dengan penuh kesadaran dan rasa tanggungjawab, Peneliti menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Dengan demikian, skripsi ini tidak berisi pemikiran orang lain kecuali informasi tersebut terdapat dalam referensi kepustakaan maupun yang bersifat bahan rujukan.

Semarang, 28 November 2022



Karinina Zaenuari  
NIM: 1802056014

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf latin yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor:158/1987 dan 05936/U/1987.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Dza	dz	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Za	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Tha	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa'	F	fa
ق	Qa	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	‘l	‘el
م	Mim	‘m	‘em
ن	Nun	‘n	‘en
و	Wau	W	w
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	’	apostrof
ي	Ya	Y	ye

## II. Ta'marbutah di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
------	---------	---------------

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulish h

كريمة لؤلؤة	Ditulis	<i>Karamah al-Auliya'</i>
-------------	---------	---------------------------



- c. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t

ماكزة الفطر	Ditulis	<i>Zakaatul fitri</i>
-------------	---------	-----------------------

### III. Vokal Pendek

( َ )	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
( ِ )	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
( ُ )	Dammah	Ditulis	<i>u</i>

### IV. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

التنم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>'u'iddat</i>

### V. Kata sanding Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qomariyah* ditulis *L (el)*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الليقس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l (el)* nya

امسلاء	Ditulis	<i>as-Samaa'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### VI. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

التنم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>'u'iddat</i>

## VII. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

بداية المجتهد	Ditulis	<i>bidayatul mujtahid</i>
سد الذريعه	Ditulis	<i>sadd adz dzariah</i>

## VIII. Pengecualian

Sistem transliterasi tidak berlaku pada :

- a. Kosakata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: Al-Qur'an, hadis, mazhab, lafaz.
- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku Ushul al-Fiqh al-Islami, Fiqh Munakahat.
- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Nasrun Haroen, Wahbah al-Zuhaili, As-Sarakhi.
- d. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan

## ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan di era digitalisasi menuntut negara Indonesia untuk melakukan pembangunan nasional guna kemajuan sistem budaya, ilmu pengetahuan, serta teknologi informasi dan komunikasi. Keseluruhan sektor pun juga ikut melakukan pembangunan nasional salah satunya lembaga keuangan yaitu perbankan. Hal ini berkaitan dengan peran perbankan dalam mengembangkan perekonomian negara. Oleh karena itu, upaya pembangunan nasional dilakukan dengan memberikan fasilitas layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan memperoleh informasi terkait dengan keuangan, serta menjamin sistem keamanan dan pengawasan dengan menerapkan prinsip-prinsip perbankan. Namun seiring dengan penggunaan *mobile banking* kurang berjalan dengan maksimal, muncul berbagai permasalahan yang merugikan nasabah baik terkait dengan minimnya jaminan hak-hak nasabah, ketidakjelasan jaminan keamanan, serta kurangnya transparansi sistem pengaduan dan upaya hukum. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sistem perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan *mobile banking*, serta mengetahui upaya hukum yang perlu dilakukan oleh nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* yang merasa dirugikan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian legal research (yuridis-normatif). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Data yang digunakan adalah data sekunder yang didapat dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier serta data primer yang diambil langsung melalui wawancara dengan pihak bank dan nasabah pengguna *mobile banking* bank tersebut. Analisis data yang digunakan adalah analisis cara berfikir deduktif dengan cara mengambil kesimpulan yang berangkat dari pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transaksi perbankan melalui *mobile banking* belum diatur secara khusus dalam sistem perundang-undangan di Indonesia. Peraturan yang relevan dengan transaksi melalui *mobile banking* saat ini belum dapat menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak khususnya nasabah pengguna. Upaya perlindungan hukum telah dilakukan oleh pemerintah, namun substansi-substansi dari peraturan yang ada belum menunjukkan adanya upaya perlindungan hukum yang optimal. Hal ini diakibatkan instrumen perlindungan hukum yang ada dalam ketentuan hukum tersebut masih kurang dan belum mencerminkan suatu perlindungan hukum yang utuh. Peraturan yang ada juga belum mencerminkan asas keseimbangan, dimana idealnya pembentukan aturan harus mencerminkan hak dan kewajiban yang seimbang diantara para pihak yang terkait. Sengketa yang terjadi diantara para pihak jika terjadi permasalahan hukum hingga nasabah merasa terugikan dalam transaksi perbankan melalui *mobile banking* dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak. Perjanjian yang telah disepakati bersama merupakan undang-undang bagi membuatnya, sehingga yang dijadikan dasar hukum dalam upaya penyelesaian sengketa adalah kehendak bebas yang teratur dari para pihak, dan cara penyelesaian sengketa yang ditempuh sepenuhnya diserahkan kepada masing-masing pihak untuk memperoleh putusan yang seadil-adilnya.

**Kata kunci : perlindungan hukum, nasabah, mobile banking, perbankan.**

## ABSTRACT

The development of science in the digitalization era requires the Indonesian state to carry out national development in order to advance the system of culture, science, and information and communication technology. All sectors also participate in national development, one of which is financial institutions, namely banking. This relates to the role of banking in developing the country's economy. Therefore, national development efforts are carried out by providing mobile banking service facilities. This mobile banking service provides convenience in making transactions and obtaining information related to finance, as well as guaranteeing a security and supervision system by applying banking principles. However, along with the use of mobile banking that is not running optimally, various problems have arisen that are detrimental to customers, both related to the lack of guarantees for customer rights,

unclear security guarantees, and the lack of transparency in the complaint system and legal remedies. Departing from these problems, this study aims to determine the legal protection system for bank customers using mobile banking services, as well as knowing the legal steps that need to be taken by bank customers using mobile banking services who feel disadvantaged.

The research method used in this study uses the legal research method (juridical-normative). The approach used in this study is the statutory approach (statue approach) and the conceptual approach (conceptual approach). The data used are secondary data obtained from primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials as well as primary data taken directly through interviews with the bank and customers who use the bank's mobile banking. The data analysis used is an analysis of deductive ways of thinking by drawing conclusions that depart from a general discussion to a specific discussion.

The results of this study indicate that banking transactions through mobile banking have not been specifically regulated in the legal system in Indonesia. Regulations relevant to transactions through mobile banking are currently unable to guarantee legal certainty and justice for parties, especially user customers. Efforts to protect the law have been carried out by the government, but the substances of the existing regulations have not shown optimal legal protection. This is due to the fact that the existing legal protection instruments in these legal provisions are still lacking and do not yet reflect a complete legal protection. Existing regulations also do not reflect the principle of balance, where ideally the formation of rules must reflect balanced rights and obligations among the parties involved. Disputes that occur between the parties if there is a legal issue so that the customer feels disadvantaged in banking transactions via mobile banking can be resolved by referring to the agreement agreed upon by the parties. the agreement that has been mutually agreed upon is the law for making it, so that what is used as a legal basis in efforts to resolve disputes is the regular free will of the parties, and the method of dispute resolution adopted is fully left to each party to obtain the fairest possible decision .

**Keywords: legal protection, customers, mobile banking, banking.**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan *Mobile Banking (M-Banking)*”**. Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang. Selanjutnya, shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapat syafa'atnya kelak di yaumul akhir. Aamiin Allahumma Aamiin.

Berbagai hambatan dan kesulitan tentu penulis alami selama penyusunan skripsi ini. Namun, dengan kesabaran, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak hambatan tersebut lebih mudah untuk dilalui. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ja'far Baehaqi, S.Ag., M.H. selaku dosen pembimbing penulis. Terimakasih telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan ilmunya kepada penulis khususnya dalam tahap awal hingga akhir proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Hj. Briliyan Erna Wati, S.H., M.Hum. dan Ibu Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H, selaku kepala prodi dan wakil kepala prodi Ilmu Hukum.
3. Rektor UIN Walisongo dan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo yang memberikan kesempatan, menyediakan, memfasilitasi penulis untuk menimba ilmu di UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Mukhomad Zaenul Khusen dan Ibu Ari Trisyanti selaku kedua orangtua penulis, dan adik penulis Agung Bimantoro yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, doa, serta jerih payahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan tugas akhir ini.
5. Para pihak Bank dan nasabah atas kesediaannya meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
6. Saudari Elsa Fryda Herlanda dan Marla Regina Mawarni yang telah bersedia untuk diwawancarai demi kelancaran penelitian ini.
7. Rekan – rekan Ilmu Hukum 2018, terkhusus Dinda Ayu Setya Ning Tyas dan Septi Angraini selaku rekan berpikir dan berdiskusi penulis, serta Mediana Lutfitasari, Rizka Adinda Made Kusuma, Ainaya Salsabil yang telah bersedia memberikan sumbangsih dukungan, doa dan telah menemani penulis sejak semester satu hingga saat ini.
8. Keluarga besar KKN Reguler DR Angkatan 77 Kelompok 51 yang selalu menghibur, memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
9. Puji Noviyanti, Shelvi Indriani, Tian Septianingrum, Lutfi Afifah, Mega Putri Utami, Lutfi Ibrahim yang selalu memberikan dukungan moril kepada penulis.

10. Encep Wahyu selaku teman dekat penulis yang selalu menjadi tempat berbagi cerita serta keluh kesah, dan memberi dorongan semangat kepada penulis.
11. Rifqi M. Syafiq selaku perantara yang memperkenalkan penulis dengan pihak narasumber.
12. Tara Elsa Shofiyana dan Majida Nuur yang dengan senang hati selalu meminjamkan laptop kepada penulis sehingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil demi terselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan apa – apa, hanya ucapan terimakasih dengan tulus serta iringan doa, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dan melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih membutuhkan kritik dan saran untuk penyempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Semarang, 23 November 2022

Penulis,



Karinina Zaenuari

NIM: 1802056014

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
DEKLARASI.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vii – x
ABSTRAK.....	xi – xii
KATA PENGANTAR .....	xiii – xiv
DAFTAR ISI.....	xv - xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1 – 4
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4 – 5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Telaah Pustaka .....	5 – 8
F. Metode Penelitian .....	8 – 11
G. Sistematika Penelitian.....	11 – 12
<b>BAB II HUBUNGAN ANTARA BANK DENGAN NASABAH DALAM LAYANAN MOBILE BANKING</b>	
A. Layanan Mobile Banking.....	13
1. Pengertian Layanan Mobile Banking .....	13 – 14
2. Manfaat dan Risiko Layanan Mobile Banking.....	14 – 15
3. Sejarah dan Peraturan-Peraturan terkait Layanan Mobile Banking .....	15 – 17
4. Mekanisme Layanan Mobile Banking.....	17 – 18
B. Hubungan Antara Bank dengan Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking.....	18
1. Pengertian Perjanjian.....	18 – 19
2. Hubungan Kontraktual .....	19 – 22
3. Hubungan Non Kontraktual .....	22 – 24
C. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking .....	25
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	25
2. Upaya Penyelesaian Sengketa .....	25 – 27
<b>BAB III SISTEM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN MOBILE BANKING</b>	
A. Identifikasi Sistem Layanan Mobile Banking bagi Nasabah .....	28 – 33
B. Tingkat Kebocoran Data Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking .....	33 – 35
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa menurut Bank dan Regulator .....	35 – 37

## BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN MOBILE BANKING

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Mobile Banking .....	38
1. Relevansi Syarat dan Ketentuan Layanan Mobile Banking .....	38 – 42
2. Jaminan Keamanan Data Diri Nasabah Pengguna .....	42 – 44
B. Upaya Hukum yang Perlu Dilakukan Nasabah Pengguna yang Merasa Dirugikan .....	44
1. Tata Cara Aduan Permasalahan.....	44 – 47
2. Mediasi Perbankan .....	47
3. Fasilitasi Mediasi Perbankan.....	47 – 49
4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.....	49 – 50
5. Mekanisme Peradilan Perdata .....	50 – 58
6. Mekanisme Peradilan Pidana .....	59 – 62

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	63 – 64
B. Saran .....	64 – 65

DAFTAR PUSTAKA .....	66 – 71
----------------------	---------

LAMPIRAN.....	72 – 73
---------------	---------

RIWAYAT HIDUP .....	74
---------------------	----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia sebagai negara berkembang yang tingkat perkembangannya ekonominya belum begitu mapan maka dari itu diperlukan upaya untuk meningkatkan perekonomian serta taraf hidup masyarakat yang sejalan dengan perkembangan zaman yang mengarah pada modernisasi maka dilakukan sebuah usaha yang disebut sebagai pembangunan nasional.<sup>1</sup> Keterlibatan sektor pemerintah serta swasta melahirkan suatu lembaga keuangan yang pada dasarnya mempunyai peran yang sangat strategis dalam mengembangkan perekonomian suatu bangsa dan negara, lembaga keuangan tersebut dapat berbentuk lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan bukan bank. Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama dari bank sebagai tempat yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien.<sup>2</sup>

Perkembangan dunia perbankan berjalan sangat pesat, berbagai macam fasilitas disediakan oleh bank untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya, pelayanan jasa-jasa bank meliputi Kliring, Transfer, Inkaso, *Safe Deposit Box*, Bank Garansi, *Payment Point*, Kartu Kredit atau *credit card*, *Travellers cheque*, Surat berharga, dan *Automated Teller Mechine (ATM)*.<sup>3</sup> Perkembangan yang berlangsung sangat pesat tersebut dipengaruhi oleh berbagai macam faktor salah satunya faktor teknologi dan informasi yang mendorong munculnya layanan internet yang berbasis digital salah satunya ialah *mobile banking*

Layanan berbasis digital yang disebut sebagai *mobile banking* dijadikan sebagai alternatif yang banyak dipakai oleh bank saat ini karena kecanggihan dari fitur yang dimilikinya membuat nasabah tertarik untuk menggunakannya. *Mobile banking* merupakan pelayanan jasa perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, yang dimaksudkan agar nasabah pemilik rekening dapat mengakses rekeningnya melalui *smartphone* yang terhubung dengan internet, dengan demikian nasabah dapat bertransaksi tanpa harus datang ke gerai bank atau kantor cabang maupun ATM.<sup>4</sup> Karakteristik *mobile banking* sepenuhnya beroperasi secara maya (*virtual*) melalui jejaring internet yang terhubung pada *smartphone*, untuk bisa mengakses *mobile banking* harus *mendownload* aplikasi khusus yang

---

<sup>1</sup> Abdul Manan, *Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm 1.

<sup>2</sup> Ety Mulyati, *Kredit Perbankan: Aspek Hukum dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil dalam Pembangunan Perekonomian Indonesia*, (Bandung: Rafika Aditama. 2017) hlm 93.

<sup>3</sup> I Nyoman Supartayana, Harly Stanly Muaja, dan Roosje M.S. Sarapun, Pelayanan Jasa-Jasa Perbankan Dalam Kegiatan Usaha Perbankan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, *Jurnal Lex Privatum* Vol. VIII, No. 2, Juni 2020, hlm 106.

<sup>4</sup> Try Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), hlm 211.

telah disediakan oleh bank pilihan nasabah, *mobile banking* memanfaatkan sistem teknologi informasi sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/1018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Digital oleh Bank Umum.

*Mobile banking* memberikan tantangan bagi para pelaku industri perbankan dengan menyediakan arena kompetisi baru dalam dunia industri perbankan. Kemudahan dan kemutakiran dari teknologi informasi yang digunakan dan kenyamanan dalam berinteraksi menjadi *variable* kompetisi baru dalam dunia perbankan untuk menarik minat preferensi masyarakat dalam memilih bank yang akan digunakan dalam transaksional keuangan sehari-hari. Untuk dapat menjadi nasabah layanan *mobile banking*, terlebih dahulu nasabah harus melakukan pendaftaran data diri. Di dalam melakukan pendaftaran ini otomatis bank dan nasabah terikat dalam suatu kontrak/perjanjian. Kontrak/perjanjian merupakan suatu hasil kesepakatan antara para pihak, dimana dengan adanya perjanjian tersebut otomatis akan memunculkan perikatan di antara mereka. Dalam kontrak/perjanjian terdapat norma hukum yang mengatur suatu kontrak/perjanjian yang disebut sebagai hukum perjanjian. Dari sini dapat dilihat bahwa transaksi perbankan melalui *mobile banking* terikat dengan Hukum Perjanjian.<sup>5</sup> Sebagaimana Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُثَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي  
الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.<sup>6</sup> Pada kalimat Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Memberikan perintah bahwa suatu perjanjian itu mengikat para pihak yang terlibat didalamnya dan perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik masing-masing pihak.

Perbankan nasional menganut paham *dual banking system* dibuktikan dengan perbankan syariah yang diakui sejajar dengan perbankan konvensional.<sup>7</sup> Sama halnya dengan perbankan syariah, yang memiliki produk dan layanan yang sama dengan bank konvensional pada umumnya namun mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum islam, persamaan yang mendasar yang dimiliki antara bank syariah dengan

<sup>5</sup> Yaman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan: yang Lahir dari Hubungan Kontraktual*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm 13.

<sup>6</sup> Q.S Al-Maidah Ayat 1.

<sup>7</sup> Ja'far Baehaqi, "Pengaruh Islam dan Budaya dalam Pembentukan Hukum di Indonesia", *Jurnal Al Ihkam*, vol.11 no.2, Desember 2016, hlm 239.

konvensional yaitu merujuk pada sumber peroleh uang serta prosedur pendanaan, keduanya merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Pasal 1 angka 12 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dengan kata lain secara yuridis tidak ada lagi persoalan tentang kegiatan usaha bank syariah terkait bentuk dan macamnya. Artinya bank syariah adalah bank, meskipun usaha yang sebagiannya sama dengan usaha lembaga pembiayaan oleh karena, betapa pun demikian, ia melaksanakan fungsi intermediasi keuangan sebagaimana layaknya sebuah bank.<sup>8</sup>

Fatwa Dewsns Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia tidak dapat dipisahkan dari Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, karena Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia sebagai penerjemah prinsip syariah. Fatwa DSN MUI No. 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang Wakalah dapat dijadikan sebagai regulasi dalam eksistensi mobile banking di perbankan syaiah. Fatwa DSN MUI merupakan hukum positif yang berlaku mengikat karena keberadaannya telah diakui dan diamanatkan oleh Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sebagai dasar operasional perbankan syariah.<sup>9</sup>

Penggunaan fasilitas layanan *mobile banking* dapat menyebabkan beberapa faktor yang dapat merugikan pihak nasabah. Faktor utama yang menjadi kelemahan nasabah adalah tingkat kesadaran masyarakat akan haknya masih rendah. Di balik kemudahan dalam penggunaan fasilitas *mobile banking*, ada juga risiko yang di dapat dalam penggunaan layanan fasilitas ini yang membuat nasabah berada di posisi lemah, seperti yang sering terjadi saat ini di kalangan masyarakat yang mengeluh baik dari sisi sistem maupun dari penggunaan, seperti halnya rekening nasabah yang berkurang tanpa sepengetahuan mereka, data rahasia pihak nasabah telah dibajak oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, serta pengiriman uang yang telah ditransefer melalui *mobile banking* namun tidak masuk kepada rekening tujuan.

Kejadian-kejadian diatas dapat menjadi permasalahan yang sangat kompleks apabila tidak ditangani dengan baik, mengingat nasabah selaku konsumen mejadi prioritas yang memegang peranan penting dalam mobilitas industri perbankan, oleh karena itu diperlukannya perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *mobile banking*, adapun mengenai peraturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah dalam penggunaan *mobile banking* adalah Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Terhadap nasabah yang mengalami permasalahan

---

<sup>8</sup> Ja'far Baehaqi, "Transformasi Hukum Islam dalam Hukum Perbankan Syariah di Indonesia", *Ijtihad Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, vol.14 no.2, Desember 2014, hlm 220.

<sup>9</sup> Ja'far Baehaqi, "Paradoks Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia Dalam Regulasi Hukum Perbankan Syari'ah Dan Alternatif Solusinya", *Jurnal Al-Ahkam* vol.27 no.1, April 2017, hlm 17.

atas penggunaan layanan *mobile banking*, dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi perlu adanya upaya penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak atau kebebasan dalam memilih apakah penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan (litigasi) atau diluar pengadilan (non-litigasi).<sup>10</sup>

Diperlukan respon dari bank dan regulasinya sebagai pengembangan perbankan kedepan, adanya ketertarikan masyarakat untuk menggunakannya maka akan semakin erat juga perlindungan hukum terhadap pihak penggunanya, dan transaksi perbankan melalui *mobile banking* harus kita lihat lebih dalam lagi, karena kita harus mengetahui tentang *mobile banking* dan pengaturan dari transaksi perbankan melalui *mobile banking* tersebut apakah telah menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak yang terkait serta bagaimana upaya penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan hukum dalam transaksi perbankan melalui *mobile banking*. Maka dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa pihak bank perlu memberikan perlindungan terhadap para pengguna (nasabah) layanan *mobile banking* agar kepercayaan di antara keduanya semakin erat dan setiap pihak tidak merasa di rugikan.

Oleh karena itu, fenomena ini sangat bagus untuk diangkat karena masih relevan di waktu sekarang dan sangat menarik untuk dicari hasil akhirnya, maka peneliti tertarik untuk menulis skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan *Mobile Banking (M-Banking)*”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis telah merumuskan beberapa pokok masalah yang akan menjadi pembahasan dalam skripsi ini. Berikut beberapa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan *mobile banking*?
2. Bagaimana upaya hukum yang perlu dilakukan oleh nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* yang merasa dirugikan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan *mobile banking*

---

<sup>10</sup> Ferry Satya Nugraha, Budiharto, Rinitami Njatrijani, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware”, *Diponegoro Law Journal*, vol. 5 No. 3, 2006.

2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang perlu dilakukan oleh nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* yang merasa dirugikan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian di atas, serta adapun manfaat penelitian yang akan diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan terkait dengan pengayaan teori atau konsep tentang perlindungan bagi nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Sebab, layanan ini berbasis Teknologi Informasi sedangkan persoalan Teknologi Informasi dan potensi-potensi negatif nya tidak selalu *tercover* dalam regulasi yang ada.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa dan pengembang Ilmu Hukum Perbankan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi para mahasiswa dan pengembang ilmu hukum perbankan yang tengah menyusun penelitian tentang perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* dan upaya hukum yang perlu dilakukan oleh nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* yang merasa dirugikan.

- b. Bagi Masyarakat (nasabah)

Manfaat penelitian ini secara praktis sebagai panduan bagi masyarakat untuk mencari keadilan dengan tidak berlanjutnya kasus kepada jalur pengadilan, sehingga menciptakan sebuah solusi yang berpegang pada sebuah keadilan bagi para pihak yang bersengketa, dengan adanya solusi dan upaya dalam bentuk pertanggungjawaban dari pihak bank sebagai bentuk dari itikad baik dari sebuah layanan yang diberikan dari awal hingga akhir.

#### **E. Telaah Pustaka**

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan yang objeknya terkait dengan jenis layanan digital perbankan (*elektronik banking*), dalam hal ini adalah *mobile banking*, adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah :

Skripsi Roosmadita Hediati<sup>11</sup>, dengan judul “Penggunaan Layanan *Phone Banking* Bagi Nasabah Bank Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian” merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan analisis secara kualitatif yang bersifat empiris, dengan objek penelitian adalah layanan *phone banking*. Lokasi penelitian di PT. Bank “X” (Persero) Pusat Jakarta yang

---

<sup>11</sup> Roosmadita Hediati, “Penggunaan Layanan *Phone Banking* Bagi Nasabah Bank Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian”, *Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta*, 2006.

merupakan lembaga keuangan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa definisi layanan *phone banking* adalah saluran distribusi bank yang memungkinkan nasabah untuk menanyakan berbagai informasi perbankan, menyampaikan keluhan dan mengakses rekening yang memiliki serta melakukan transaksi perbankan, melalui sarana telepon dengan menghubungi telepon akses layanan *phone banking* pada bank tersebut selama 24 jam. Dikatakan dalam penelitian ini nasabah dapat menjadi nasabah *phone banking* apabila mendaftar melalui mesin ATM dan mendapat *User ID* dan *PIN*. Layanan *phone banking* telah sesuai dengan hukum perjanjian dilihat dari Pasal 1320 KUHPerdara, yakni nasabah dan bank sepakat melakukan perjanjian layanan *phone banking*, nasabah dan bank dapat dikatakan cakap untuk melakukan suatu perjanjian karena memenuhi ketentuan persyaratan umum dan khusus pembukaan rekening, syarat dan ketentuan dari *phone banking*, dalam penelitian ini layanan *phone banking* merupakan hal yang halal karena diatur dalam SK Direksi Bank Indonesia No.27/164/KEP/DIR/1995 dan SK Direksi Bank Indonesia No.31/175/KEP/DIR/1998. Dan layanan ini telah sesuai dengan Pasal 4 dan Pasal 8 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena nasabah *phone banking* mendapat perlindungan hukum, karena mulai dari pendaftaran, aktivasi, hingga transaksi perbankan.

Skripsi Azka Cahya Arnanta<sup>12</sup>, yang berjudul “Perlindungan Hukum Nasabah Berkaitan Dengan *E-Banking* (Studi Kasus di Bank Cimb Niaga Gladag Surakarta), penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif, dengan objek penelitian ialah internet banking yang dengan nama CIMB Clicks, dengan tempat penelitian di Bank CIMB NIAGA cabang Gladag Surakarta yang merupakan lembaga keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur layanan *Internet Banking* dan mengetahui tanggung jawab bank di CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta terhadap nasabah pengguna *internet banking* yang mengalami masalah dalam penggunaannya serta upaya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking*. Hasil dari penelitian ini adalah dengan adanya *internet banking* CIMB Clicks masih merupakan transaksi elektronik maka sesuai dengan UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan dan UU No. 19 tahun 2016 tentang ITE yang mana sangat dekat dan berkaitan erat dengan dunia kejahatan di dunia maya.

Skripsi Samuel Fernando Simbolon<sup>13</sup>, yang berjudul “Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Yang Mengalami Kesalahan Transaksi (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Tebing Tinggi)”, menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan objek penelitian *mobile banking*, lokasi penelitian ini pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Tebing Tinggi yang merupakan lembaga keuangan setempat. *Mobile*

---

<sup>12</sup> Azka Cahya Arnanta, “Perlindungan Hukum Nasabah Berkaitan Dengan *E-Banking* (Studi Kasus Di Bank Cimb Niaga Gladag Surakarta)”, *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2019.

<sup>13</sup> Samuel Fernando Simbolon, “Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Yang Mengalami Kesalahan Transaksi (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Tebing Tinggi)”, *Skripsi Universitas Sumatra Utara*, 2021.

*banking* merupakan fasilitas *elektronik channel* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan atas informasi dan kemudahan bertransaksi, yang dapat diakses oleh nasabah pengguna *mobile banking* dengan menggunakan *smartphone* yang telah diaktifkan *mobile banking* di dalamnya. Dalam penelitian ini membahas pertama, bagaimana ketentuan hukum UU Perbankan dalam pembuatan *mobile banking*, kedua terkait perlindungan hukum nasabah jika terjadi *human error* dan kesalahan teknis dalam penggunaan *mobile banking* dan yang terakhir pelaksanaan penggantian kerugian pada nasabah yang mengalami kesalahan transaksi *mobile banking*. Berdasarkan hasil penelitian disebutkan bahwa penyelesaian ganti kerugian diberikan bank kepada nasabah yang mengalami kesalahan transaksi senilai dengan kerugian materil yang dialami. Dalam hal ganti kerugian dapat diminta kepada bank dimulai dengan adanya pengaduan, pengecekan data diri, dan pengembalian dana. Dalam pengecekan laporan pengaduan bank wajib melakukan selama 14 hari dan apabila ditemukan kesalahan bank wajib mengembalikan dana nasabah tersebut.

Penelitian Rizqi Musrifah dan Satria Sukanda<sup>14</sup>, yang berjudul “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi *E-Banking* di Indonesia”, penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan studi kepustakaan dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), objek dari penelitian ini adalah elektronik banking. *Elektronik Banking* merupakan layanan dari pemanfaatan teknologi informasi yang memberikan layanan perbankan tanpa harus mendatangi kantor cabang atau gerai bank oleh karena itu nasabah harus dilindungi oleh peraturan perundang-undangan serta sistem keamanan operasional bank. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nasabah bank dilindungi dengan adanya ketentuan yang harus dilaksanakan bank dalam kaitannya dengan penyelenggaraan layanan perbankan elektronik yaitu dalam Undang-Undang, POJK, Peraturan Bank Indonesia, terkait penyelesaian masalah antara bank dengan nasabah dapat dilakukan dengan cara alternatif penyelesaian sengketa dan pengadilan.

Penelitian Dwi Ayu Astrini<sup>15</sup>, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime” dengan metode penelitian kepustakaan. Objek dari penelitian ini adalah internet banking. Adapun penelitian ini mengalisis tentang bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah dari ancaman cybercrime dan mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah penggunaan internet banking. Hasil penelitian menunjukkan sumber hukum formal dalam bidang perbankan, adalah UUD 1945, UU No. 10 tahun 1999 tentang perbankan, UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan

---

<sup>14</sup> Rizqi Musrifah dan Satria Sukanda, “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E-Banking di Indonesia”, *Penelitian: Journal Diversi* Vol. 4 No. 1, 2018.

<sup>15</sup> Dewi Ayu Astrini, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime”, *Penelitian: Jurnal Lex Privatum*, Vol III No.1, 2015.

Konsumen, dan UU No. 11 tahun 2008 tentang ITE. Sedangkan dalam tanggung jawab yang diberikan bank adalah membebaskan nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan mobile banking.

Berbeda dari penelitian-penelitian yang telah disebutkan diatas, penelitian yang dilakukan penulis menjelaskan dan menguraikan terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking* dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh nasabah pengguna layanan *mobile banking* yang merasa dirugikan ditinjau dari syarat dan ketentuan layanan *mobile banking* yang menjadi kontrak perjanjian dari awal pembukaan rekening hingga dapat mengakses layanan *mobile banking*, dan teknologi yang diklaim mampu menjaga keamanan data diri nasabah serta prosedur tatacara yang dapat dilakukan oleh nasabah yang merasa dirugikan atas penggunaan layanan *mobile banking*, maka penggunaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi dasar dalam mewujudkan perlindungan bagi nasabah pengguna layanan *mobile banking*

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian terdiri atas dua kata, yaitu kata metode dan kata penelitian. Kata metode berasal dari bahasa Yunani, *methodos* yang berarti cara atau menuju suatu jalan.<sup>16</sup> Metode adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja yang sistematis untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya.<sup>17</sup> Metode merupakan bagian yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan suatu penelitian, karena metode merupakan cara kerja untuk memahami objek yang menjadi tujuan dan sasaran penelitian.<sup>18</sup>

Adapun metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah :

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian *legal research* (yuridis-normatif), dalam tipe penelitian ini menitik beratkan pada pengkajian kaidah-kaidah atau norma dalam hukum positif. Jenis penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas di dalam skripsi ini.<sup>19</sup> Penulisan skripsi ini dikaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan realita hukum yang ada.

---

<sup>16</sup> Jonaedy Efendy, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm 2.

<sup>17</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm 24.

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm 5.

<sup>19</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm 55.



## 2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian skripsi ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) yaitu pendekatan masalah dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang saling bersangkutan paut dengan isu hukum yang tengah ditangani.<sup>20</sup> Pendekatan perundang-undangan ini terbatas pada satu produk hukum yang akan dikaji tetapi dapat dikaitkan dengan undang-undang lain yang saling berkaitan terhadap terhadap masalah yang terjadi. Pendekatan perundang-undangan dilakukan untuk meneliti aturan-aturan terkait perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan *mobile banking (m-banking)*. Terkait pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.<sup>21</sup> Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum yang konkret untuk masalah-masalah yang dihadapi. Pendekatan ini dilakukan untuk menganalisa rumusan masalah tentang upaya hukum yang perlu dilakukan oleh nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* yang merasa dirugikan.

## 3. Sumber Data

Sumber data adalah mengenai darimana data diperoleh. Apakah data diperoleh langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder).<sup>22</sup> Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan pustaka. Sumber data tersebut terdiri dari :

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah semua aturan hukum yang dibentuk dan/atau dibuat secara resmi oleh suatu lembaga negara, dan/atau badan-badan pemerintahan.<sup>23</sup> Adapun dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari :

- 1) Norma dasar (Pancasila)
- 2) UUD NRI Tahun 1945
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
- 5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 6) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 7) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>20</sup> Ibid., hlm 137.

<sup>21</sup> Ibid., hlm 177.

<sup>22</sup> Galang Taufani Suteki, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, Cetakan Ke-3, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), hlm 214.

<sup>23</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum Konsep dan Motode*, (Malang: Setara Press, 2020), hlm 82.

- 8) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- 9) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku disuatu negeri.<sup>24</sup> Bahan hukum sekunder ini sangat mendukung bahan hukum primer dalam mengalisis data-data. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan, karya ilmiah, artikel-artikel, berita, kamus, internet, serta data lainnya yang memiliki keterikatan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang disebut dengan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca, mencatat, mempelajari, dan mengkaji dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan yang erat kaitannya dengan pokok-pokok masalah yang digunakan untuk menyusun penulisan hukum ini yaitu karya ilmiah, artikel, berita, kamus, internet dan hal-hal lain yang dapat melengkapi data yang diperlukan dalam penulisan hukum ini.

Selain itu peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara sebagai sumber data penelitian.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>25</sup> Bahan hukum yang dianalisis berupa peraturan perundang-undangan dan isi hukum yang berkembang, selanjutnya hasil akan diinterpretasikan dengan menggunakan cara berfikir deduktif dalam kata lain metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis cara berfikir deduktif yaitu suatu cara mengambil kesimpulan yang berangkat dari pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus. Langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian hukum sebagai berikut:<sup>26</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipercahkan

---

<sup>24</sup> Ibid., hlm 82.

<sup>25</sup> Muhammad Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm 241.

<sup>26</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian*, hlm 204.

2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah disimpulkan
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum, dan
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan

Sesuai langkah-langkah tersebut dapat dijadikan pedoman untuk menganalisis berbagai informasi yang diperoleh dalam studi kepustakaan serta diproses menurut langkah-langkah diatas, kemudian akan dianalisis isi. Setelah melakukan analisis penulis akan menyimpulkan hasilnya dan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang dibangun dalam kesimpulan.

Berdasarkan metode penelitian yang diuraikan diatas diharapkan di dalam penyusunan skripsi ini mampu memperoleh jawaban atas rumusan masalah sehingga memperoleh hasil yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara ilmiah.

## **G. Sistematika Penelitian**

Sistematika Penelitaian skripsi ini terdiri atas lima bab, dimana dalam kelima bab tersebut diuraikan sub-bab pembahasan sebagai berikut :

### 1. Bab I

Pada Bab I merupakan pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penlitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penelitian skripsi.

### 2. Bab II

Pada Bab II merupakan Tinjauan Teoritis yang menguraikan mengenai teori-teori yang menjadi landasan dalam penulisan hukum ini, yang berupa hubungan antara bank dengan nasabah dalam layanan *mobile banking*.

### 3. Bab III

Pada Bab III berisi mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking* terkait dengan jaminan atas hak nasabah, jaminan atas keamanan data diri nasabah dan mekanisme penyelesaian sengketa menurut bank dan regulator

### 4. Bab IV

Pada Bab IV berisi mengenai penjabaran tentang upaya hukum yang perlu dilakukan oleh nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Tata cara aduan permasalahan, mediasi perbankan, mekanisme peradilan perdata dan mekanisme peradilan pidana

## 5. Bab V

Pada Bab V merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dari analisis dan pembahasan serta saran atau rekomendasi dari peneliti terhadap permasalahan dalam penelitian.

## BAB II

### HUBUNGAN ANTARA BANK DENGAN NASABAH DALAM LAYANAN *MOBILE BANKING*

#### A. Layanan *Mobile Banking*

##### 1. Pengertian Layanan *Mobile Banking*

Pengertian *mobile banking* menurut Ikatan Bankir Indonesia, *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).<sup>27</sup> Sedangkan menurut Riswandi, *mobile banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh banking yang memungkinkan penggunaan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.<sup>28</sup> Jadi yang dimaksud dengan *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas layanan inovatif yang ditawarkan oleh dunia perbankan yang memungkinkan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *smartphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui berbagai fitur dan menu yang terdapat pada aplikasi perbankan yang dapat diunduh dan diinstall melalui *smartphone*.<sup>29</sup>

Dengan adanya *smartphone* dan layanan *mobile 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 *smartphone* miliknya nasabah dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi. Di era modern sekarang ini, menggunakan *mobile banking* nilai lebih efektif dan efisien terlebih nasabah tidak ketinggalan zaman dalam memanfaatkan *smartphone* miliknya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti mengecek saldo, transfer antar rekening/beda rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain-lain.<sup>30</sup>

*Mobile banking* bersama dengan layanan elektronik lain seperti *SMS banking* dan *internet banking* merupakan fasilitas tambahan selain ATM. Dibandingkan dengan *SMS banking*, *mobile banking* memberikan kemudahan karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan singkat sebagaimana dalam penggunaan SMS yang akan dikirimkan kepada bank dan juga nomor tujuan. Lain hal nya antara *mobile banking* dengan *internet banking*

---

<sup>27</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan I Edisi Pertama*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2014), hlm 115.

<sup>28</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), hlm 83.

<sup>29</sup>Otoritas Jasa Keuangan, "Mudah dan Aman dengan Internet Banking dan Mobile Banking" [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf), diakses Minggu 18 Desember 2022.

<sup>30</sup> Ikbard Wibiadila, "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)", *Naskah Publikasi*, 2016, hlm 8.

yang memiliki kegunaan hampir serupa, hanya saja *mobile banking* dalam aplikasinya memerlukan aplikasi khusus perbankan yang harus diunduh dan di *instal* pada *smartphone*, sedangkan *internet banking* hanya dapat diakses melalui *browser* atau website atau situs yang telah disediakan oleh bank. Antara *mobile banking* dan *internet banking* memiliki layanan yang sejenis dalam kesamaan fitur dan kegunaannya, yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.<sup>31</sup>

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa antara *mobile banking*, *SMS banking*, dan *internet banking* merupakan layanan yang mirip akan tetapi pada kenyataannya *mobile banking* memiliki fitur yang lebih beragam daripada elektronik *banking* lainnya. Pada layanan *SMS banking* transaksi perbankan hanya dapat diakses melalui pesan singkat (*SMS*), sementara *internet banking* hanya dapat diakses melalui *browser* atau website yang telah disediakan oleh bank yang menjadi pilihan, sedangkan pada layanan *mobile banking*, transaksi perbankan dapat dilakukan dengan menggunakan fitur lain yang lebih canggih, yang dapat diakses melalui dua cara, yang pertama dapat diakses menggunakan aplikasi perbankan layanan *mobile banking* yang diunduh dan di *install* dari *playstore* untuk pengguna *Android* dan *Appstore* untuk pengguna *iOS* dan cara yang kedua adalah dapat diakses melalui menu operator telekomunikasi selular.<sup>32</sup>

Bank sebagai lembaga keuangan telah memberikan sebuah fasilitas layanan yang efektif dan efisien baik dari segi waktu dan biaya, yang dinamakan *mobile banking*. Hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah tidak perlu mendatangi gerai bank untuk melakukan transaksi perbankan, hal ini juga membuktikan bahwa di dunia perbankan, telah memanfaatkan teknologi informasi dengan cukup baik. Dengan inovasi ini bank berharap dapat memberikan kepuasan dan meningkatkan jumlah nasabah.

## 2. Manfaat dan Risiko Layanan *Mobile Banking*

Layanan *mobile banking* berfungsi guna memudahkah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke gerai bank atau kantor cabang maupun ke ATM, dengan adanya *mobile banking* kegiatan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan dengan cara nasabah datang langsung ke gerai bank atau kantor cabang, kini dapat dilakukan hanya dengan melalui ponsel atau *smartphone* yang sudah terpasang aplikasi *mobile banking*, dengan begitu nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

<sup>31</sup> Albin Sayyid, "Perbedaan Internet Banking dan Mobile Banking", <https://blog.bankneocommerce.co.id/artikel/perbedaan-internet-banking-dan-mobile-banking/>, diakses Senin 20 Juni 2022.

<sup>32</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Mudah dan Aman dengan Internet Banking dan Mobile Banking" [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf), diakses 18 Desember 2022.

Beberapa transaksi yang dapat dilakukan nasabah berupa layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi lain seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya. Fitur yang disediakan pada *mobile banking* memberikan kemudahan, kenyamanan dan akseibilitas tersendiri yang menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menggunakannya.<sup>33</sup>

Selain dari segi kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh *mobile banking* diatas, ada pula risiko yang menjadi kelemahan dari *mobile banking*, salah satunya adanya pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha meretas informasi *account* atau debit dan informasi kartu kredit dari nasabah. Ada beberapa yang menjadi kelemahan lainnya selain yang telah disebutkan, diantaranya adalah<sup>34</sup>:

- a. Notifikasi yang terlambat diterima oleh nasabah
- b. Kesalahan pengiriman ke nomor lain
- c. Tidak ada notifikasi atau pemberitahuan dari pihak bank, meskipun nasabah telah melakukan suatu transaksi
- d. Pengiriman SMS sering tertunda atau pending, sehingga transaksi yang harusnya *real time* menjadi tidak *real time* lagi

Kelemahan yang dapat menunjang munculnya risiko diatas dapat dihindari dengan beberapa hal yang harus diperhatikan untuk menjaga keamanan dalam bertransaksi guna meminimalisir risiko yang dapat terjadi dalam menggunakan *mobile banking* adalah sebagai berikut<sup>35</sup> :

- a. Nasabah wajib mengamankan PIN *mobile banking*
- b. Bebas membuat PIN sendiri namun apabila dirasa PIN sudah diketahui orang lain hendaknya segera melakukan penggantian PIN
- c. Jika SIM *card* GSM kita hilang, dicuri, atau dipindahtanganan kepada pihak lain, maka harus segera menghubungi provider yang berkaitan dengan SIM *card* nasabah dan lapor ke *call center* bank tersebut agar segera dilakukan penanganan untuk pengamanan.

### 3. Sejarah dan Peraturan-Peraturan terkait Layanan *Mobile Banking*

*Mobile banking* pertama kali di luncurkan oleh Excelkom pada akhir 1995, *mobile banking* yang bergerak paling awal menggunakan SMS, layanan yang dikenal dengan istilah SMS *banking*. Latar belakang dari kemunculan *mobile banking* sendiri disebabkan oleh dunia perbankan yang ingin mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya dengan cara

<sup>33</sup> Firdausa Kumala Sari, et all., eds, "Kepercayaan Pada M-Banking Syariah: Studi Pada Generasi Millennial", *Journal Of Islamic Economic Scholar*, 1.1, 2019, hlm 3.

<sup>34</sup> Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm 102.

<sup>35</sup> Murni Anugerah, *Layanan Jasa Perbankan*, (Yogyakarta: KTSP, 2018), hlm 33.

memanfaatkan teknologi.<sup>36</sup> Dengan munculnya *smartphone* dengan dukungan WAP (*Wireless Application Protocol*), pada tahun 1999 bank-bank Eropa pertama kali mulai menawarkan layanan perbankan berbasis digital kepada para nasabah mereka, Norwegia sebagai negara pertama yang mulai memperkenalkan layanan perbankan WAP dan segera menyebar ke berbagai negara lainnya.

Pada tahun 2009, RBS (*Royal Bank of Scotland*) memanfaatkan peranan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada, hal ini menjadi peluang tersendiri untuk menawarkan nilai tambah yang bersifat insentif kepada nasabah dengan meluncurkan dua layanan gratis yang dapat diakses menggunakan *smartphone*, yang pertama adalah transaksi perbankan yang dapat diakses cepat melalui SMS sesuai permintaan, dan yang kedua aplikasi *mobile banking* yang saat itu hanya tersedia pada *App Store* untuk pengguna *iOS*. Kedua layanan tersebut tersebut memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* milik nasabah, dan memungkinkan pengguna untuk memeriksa saldo akun mereka dan catatan transaksi lainnya. Kemudian pada tahun 2011, RBS memperbaharui dengan meluncurkan aplikasi perbankan yang berfungsi penuh pertama di dunia untuk pasar Britania Raya.<sup>37</sup>

Di Indonesia *mobile banking* pertama kali diluncurkan pada Oktober 2011 oleh Bank Central Asia (BCA), sebagai salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia dengan skala jaringan elektronik yang tersebar luas. *Mobile banking* milik Bank Central Asia disebut dengan *m-BCA*. Pada saat itu, *m-BCA* hanya dapat diakses pada *Blackberry*, namun sejak 2012 Bank Central Asia berhasil mengembangkan aplikasi tersebut sehingga dapat diunduh dan diinstal untuk platform Android dan *iOS*.<sup>38</sup>

Munculnya *mobile banking* tidak serta merta muncul begitu saja, bank perlu melakukan investasi jangka panjang dalam menerapkan *mobile banking* untuk masa yang akan datang mengingat layanan *mobile banking* mampu menghemat waktu dan biaya operasional, memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah penggunaannya, dan tentu saja hal ini yang menarik nasabah untuk menggunakan jasa layanan bank yang akan dipilih. Pada masa ini, Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memberikan rambu-rambu dalam implementasi *mobile banking* yang telah dituangkan dalam Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Peraturan tersebut diprakarsai guna mendorong efektivitas, efisiensi, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, bank juga perlu meningkatkan

---

<sup>36</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal*,

<sup>37</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Mudah, diakses 18 Desember 2022.

<sup>38</sup> Amir Karimuddin, "*Pendekatan Kuno BCA terhadap Mobile Banking dan Internet Banking*", <https://dailysocial.id/post/pendekatan-kuno-bca-terhadap-mobile-banking-dan-internet-banking> Diakses 22 Juni 2022.



kapabilitas diikuti dengan penyelarasan strategi bisnis yang tepat sasaran serta pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal.

Peraturan OJK tersebut telah mengatur *mobile banking* sebagaimana bentuk dari layanan perbankan digital karena Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan tidak mengatur ketentuan terkait *mobile banking*. Penjelasan umum Peraturan OJK tersebut menerangkan bahwa aspek teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan *smartphone* sebagai transaksi keuangan di masa sekarang ini. Selanjutnya sebagaimana telah dijelaskan bahwa bank dapat menyelenggarakan *mobile banking* sebagaimana tertuang dalam peraturan OJK tersebut. Aturan tersebut menjelaskan bahwa bank dapat menyelenggarakan *mobile banking*, wajib menerapkan manajemen risiko sesuai dengan Peraturan OJK No. 13/POJK.03/2020 tentang perubahan atas Peraturan OJK No. 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, serta menerapkan prinsip kehati-hatian dan memenuhi segala ketentuan dalam Peraturan OJK ini.<sup>39</sup>

Fatwa Dewah Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang Wakalah dapat dijadikan sebagai regulasi dalam eksistensi *mobile banking* di perbankan syariah. Menurut kaidah fiqih :

أَصْلُ فِي الشُّرُوطِ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْحُلُّ وَالْإِبَاحَةُ إِلَّا بِدَلِيلٍ

Memberikan penjelasan bahwa pada dasarnya semua bentuk *muamalah* boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.

#### 4. Mekanisme Layanan Mobile Banking

Mekanisme pada dasarnya merupakan sebuah kata serapan yang berasal dari Bahasa Yunani, yaitu kata “*Mechane*” yang artinya sebuah instrument, perangkat, bahan, dan peralatan. Dan kata “*Mechos*” yang artinya sebuah metode, alat, dan teknis untuk menjalankan suatu fungsi. Menurut Moenir, mekanisme adalah suatu rangkaian kerja sebuah alat untuk menyelesaikan sebuah masalah yang berhubungan dengan proses kerja untuk mengurangi kegagalan sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.<sup>40</sup> Mekanisme dapat diartikan juga sebagai metode, operasi, prosedur, cara kerja, proses, dan sistem. Dalam layanan *mobile banking* tentunya memiliki mekanisme yang sedemikian rupa agar dapat digunakan dan dimanfaatkan.

<sup>39</sup> Muhammad Urfi Amrillah, “Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Bank Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia”, *Jurnal LEX Renaissance* vol. 5 no. 4 Oktober 2020, hlm 933.

<sup>40</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm 13.

Untuk menggunakan *mobile banking*, secara umum nasabah diharuskan untuk mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang ter *install* pada *smartphone*, nasabah harus mengunduh dan meng *install* aplikasi pada ponsel atau *smartphone* terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut nasabah harus memasukkan *password* untuk dapat *login* (masuk), kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta untuk memasukkan PIN pada saat ingin melakukan transaksi.<sup>41</sup>

Layanan *mobile banking* yang di hadirkan oleh bank sebagai bentuk simpati dari bank kepada nasabah adalah untuk menarik kepercayaan nasabah, akan tetapi hal yang menjadi hambatan dalam penggunaan layanan ini adalah, nasabah harus mengunduh aplikasi terlebih dahulu. Hambatan tersebut tentunya bukan masalah besar bagi nasabah, karena bank memberikan *feedback* yang menjanjikan kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakannya.

Nasabah yang telah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi perbankan yang telah terunduh dan ter *install* pada ponsel, nasabah tinggal membuka aplikasi tersebut dan cukup dengan memasukkan *User ID* dan *password* untuk dapat login pada aplikasi, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang telah disediakan oleh bank sebagaimana fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut.<sup>42</sup>

Dengan adanya *mobile banking* ini dapat membantu nasabah dengan mudah, terpercaya, layanan informasi finansial tercepat dan canggih. Dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan bank memberikan layanan 24 jam per 7 hari kepada nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keseharian.

## **B. Hubungan Antara Bank dengan Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking***

### **1. Pengertian Perjanjian**

Hubungan antara bank dengan nasabah didasari atas suatu hubungan perjanjian (kontrak) yang berdasarkan pada kepercayaan nasabah, perjanjian tersebut telah diatur oleh hukum perjanjian yang berarti para pihak dalam hal ini adalah bank dengan nasabah mempunyai hak dan kewajiban. Dengan kata lain perjanjian tersebut harus dijalankan dengan itikad baik.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hlm 15.

<sup>42</sup> Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru", *Skripsi IAIN Parepare*, 2020, hlm 8.

<sup>43</sup> Try Widiyono, *Aspek*, hlm 22.

Menurut R. Subekti, “perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji untuk melaksanakan suatu hal”.<sup>44</sup> Menurut Munir Fuady, “suatu perjanjian atau serangkaian perjanjian dimana hukum memberikan ganti rugi terhadap wanprestasi dari kontrak tersebut dan oleh hukum, pelaksanaan dan kontrak tersebut dianggap merupakan suatu tugas yang harus dilaksanakan.”<sup>45</sup>

Menurut R. Setiawan rumusan definisi perjanjian yang ada dalam Pasal 1313 KUHPerdara tidak lengkap dan juga tidak luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja. Tidak luas karena dengan dipergunakannya perkataan “perbuatan” tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum. Sehubungan dengan hal tersebut kiranya diadakan perbaikan mengenai definisi dari perjanjian tersebut, sehingga perumusannya menjadi, “perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih (Pasal 1313 KUHPerdara). Sebelum suatu perjanjian disepakati perlu diperhatikan identifikasi para pihak, identifikasi tersebut dapat dilakukan dengan penelitian awal tentang masing-masing pihak sampai dengan konsekuensi yuridis yang dapat terjadi pada saat perjanjian tersebut dibuat.<sup>46</sup>

## 2. Hubungan Kontraktual

### a. Pengertian Hubungan Kontraktual

Hubungan kontraktual adalah hubungan berdasarkan kontrak antara dua pihak atau lebih yang terlibat kerjasama. Kontrak merupakan kesepakatan (perjanjian) secara sukarela antara dua pihak yang mempunyai kekuatan hukum. perjanjian tersebut dituangkan dalam perjanjian baku, perjanjian baku atau perjanjian standar adalah perjanjian yang isinya dibuat oleh satu pihak, dan pihak tersebut adalah pihak yang mempunyai bargaining yang lebih kuat, dalam hal ini ialah bank.<sup>47</sup> Dalam dunia perbankan hubungan yang utama dan lazim antara bank dengan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hubungan ini berlaku hampir pada semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah deposan, maupun nasabah non debitur-non deposan.

Hukum kontrak yang menjadi dasar hubungan bank dengan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan tentang kontrak yang ada pada buku ketiga KUHPerdara. Sebab, menurut Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, bahwa semua

<sup>44</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1979), hlm.1

<sup>45</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 1985), hlm 7.

<sup>46</sup> Salim H.S., *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), hlm .124.

<sup>47</sup> Th. Anita Christiani, *Hukum Perbankan*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2001), hlm 33.

perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.

Lain halnya dengan nasabah debitur, untuk nasabah deposan atau nasabah non debitur-non deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, dan nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, dan nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, tidak terdapat ketentuan khusus yang mengatur untuk kontrak jenis ini dalam KUHPerduta. Karena itu, kontrak-kontrak untuk nasabah deposan atau non debitur-non deposan hanya tunduk pada ketentuan-ketentuan umum dari KUHPerduta mengenai kontrak.<sup>48</sup> Hal ini juga dipertegas dalam ketentuan pasal 1319 KUHPerduta, bahwa semua persejutuan, baik yang mempunyai suatu nama khusus maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan hukum yang termuat di dalam bab ini dan bab yang lalu.

Pada prinsipnya hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana merupakan hubungan kontraktual, yang mana dalam hal ini hubungan antara kreditur dengan debitur, dimana pihak bank berfungsi sebagai debitur sedangkan pihak nasabah berfungsi sebagai pihak kreditur, prinsip hubungan seperti ini juga tidak dapat diberlakukan secara mutlak. Dengan kata lain hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana termasuk dalam perjanjian atas hubungan kontraktual, oleh karena itu hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana tidak dapat dikatakan sebagai perjanjian penitipan uang, atau perjanjian pemberi kuasa, bahkan tidak dapat disebut juga sebagai perjanjian pinjam meminjam uang. Dalam hal ini Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah mengkonstruksikan hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana bank memiliki karakteristik tertentu.<sup>49</sup>

b. Formula produk layanan *Mobile Banking*

Hubungan antara bank dengan nasabah pengguna *mobile banking* adalah hubungan kontraktual berdasarkan kontrak perjanjian pada awal pembukaan rekening, karena pada dasarnya nasabah yang menggunakan *mobile banking* adalah nasabah yang menyimpan dananya di bank,<sup>50</sup> penggunaan *mobile banking* tentunya dimanfaatkan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan sehari-hari tanpa harus mendatangi gerai bank atau kantor cabang maupun ATM terdekat. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.

---

<sup>48</sup> Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1999), hlm 14.

<sup>49</sup> Fatimah Chalim, "Hubungan Hukum Antara Bank Dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan", *Jurnal Lex Et Societatis* vol. V no. 9, November 2017, hlm 122.

<sup>50</sup> L. Elly A.M. Pandiangan, "Hubungan Hukum Antara Nasabah Penyimpan Dana Dengan Bank Dalam Prespektif Hukum Perjanjian Di Indonesia", *Jurnal To-ra* vol. 4 no. 3, Desember 2018), hlm 3.

Perjanjian antara nasabah dengan bank bersifat mengikat. Nasabah sebagai penyimpan dana menyimpan dananya di bank dan memberikan kebebasan kepada bank untuk mengelola uang atau dana yang disimpannya itu. Kewajiban bank atas perjanjian tersebut adalah mengembalikan simpanan dengan memberikan bunga atas simpanan nasabah tersebut

Hubungan antara nasabah dengan bank merupakan hubungan antar subjek hukum sebagai pembawa hak dan kewajiban. Persoalan lain adalah masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya dalam mengadakan hubungan hukum dengan bank. Persoalan ini perlu dikemukakan. Nasabah pada dasarnya telah terlanjur percaya kepada bank sehingga mereka juga mempercayai apa yang dibuat dan termuat dalam formulir-formulir yang ada pada bank. Berdasarkan pada asas kepercayaan, perjanjian-perjanjian antara nasabah dengan bank tersebut menguntungkan secara sepihak bagi bank, tetapi masyarakat tidak memperdulikan hal tersebut, sebab mereka telah mempercayai sepenuhnya terhadap bank yang dipilih. Ada tiga tingkatan dari pemberlakuan hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana yaitu :

- 1) Sebagai hubungan bank dengan nasabah
- 2) Sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan debitur-kreditur
- 3) Sebagai hubungan *implied contract*, yaitu hubungan kontrak yang tersirat.

Uraian mengenai hubungan hukum formal dalam pembukaan rekening tersebut sangat penting dipahami oleh karena ketentuan tersebut juga ditunjuk oleh klausul yang terdapat pada produk bank, termasuk perjanjian kredit dan atau perjanjian lainnya.<sup>51</sup>

c. Hak dan kewajiban para pihak

Dalam menjalankan kegiatan perbankan terjalin hubungan antara pihak bank dengan pihak nasabah, dari hubungan tersebut timbul hak dan kewajiban para pihak, hak dan kewajiban tersebut yakni<sup>52</sup> :

Hak dan Kewajiban Bank

- 1) Hak Bank
  - a. Mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah.
  - b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama

---

<sup>51</sup> Ibid, hlm 4.

<sup>52</sup> One Widhi, "Hak Dan Kewajiban Bank dan Nasabah", <https://one-widhi.blogspot.co.id/2012/03/hak-dan-kewajiban-bank-dan-nasabah.html> ,diakses 24 Juni 2022.

- c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditanda tangani kedua belah pihak.
  - d. Pemutusan rekening nasabah (klausul ini banyak dalam prakteknya).
  - e. Mendapatkan buku cek, bilyet giro, buku tangunan, kartu kredit dalam hal terjadi penutupan rekening.
- 2) Kewajiban Nasabah
- a. Mengembalikan agunan, ketika kredit telah lunas
  - b. Menjamin kerahasiaan identitas nasabah beserta dana yang disimpannya di bank, kecuali ketika peraturan perundang-undangan menentukan lain.
  - c. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian
  - d. Mengganti kedudukan debitor dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakannya kepada pihak ketiga.
  - e. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan dananya di bank.

#### Hak dan Kewajiban Nasabah

- 1) Hak Nasabah
- a. Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas *E-banking*, berupa ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dsb.
  - b. Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank
  - c. Menuntut bank dalam hal pembocoran rahasia nasabah
  - d. Mendapat agunan kembali setelah agunan lunas
  - e. Mendapat sisa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tak terbayar
- 2) Kewajiban Nasabah
- a. Mengisi dan menandatangani formulir yang disediakan oleh bank sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh nasabah.
  - b. Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh nasabah.
  - c. Membayar provisi yang telah ditentukan oleh bank,
  - d. Menyetor dana awal yang telah ditentukan oleh bank.
  - e. Menyerahkan buku cek/giro bilyet tabungan
3. Hubungan Non Kontraktual
- a. Pengertian Hubungan Non Kontraktual

Hubungan non kontraktual adalah hubungan hukum yang tidak dituangkan dalam kontrak atau perjanjian (tertulis) antara bank dengan nasabah. Hubungan non kontraktual dalam perbankan dapat terjadi antara pihak bank dengan pihak nasabah

terutama dengan nasabah deposan dan nasabah non deposan – non debitur.<sup>53</sup> Ada tiga jenis hubungan non kontraktual yaitu hubungan kepercayaan, hubungan kerahasiaan, dan hubungan kehati-hatian.

Pertama, hubungan kepercayaan ada dalam hubungan bank dengan nasabahnya, dalam hal ini bank harus bersungguh-sungguh menjaga kepercayaan yang telah diberikan nasabah kepada pihak bank. Bank sebagai penghimpun dana masyarakat, hal ini berarti bahwa kepercayaan masyarakat menjadi modal yang sangat penting agar masyarakat mau menyimpan ataupun menggunakan jasa bank.

Kemudian, kedua hubungan kehati-hatian merupakan tindak lanjut dari adanya hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabahnya, salah satu upaya dalam melaksanakan prinsip kehati-hatian adalah penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principle*). Prinsip kehati-hatian menjadi kunci terhadap sebuah bank untuk tetap eksis dalam bersaing di dunia perbankan.

Ketiga, hubungan non kontraktual yang terakhir diimplementasikan kedalam hubungan kerahasiaan, hubungan kerahasiaan sangat diperlukan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan dengan menjaga data nasabah sebagai sebuah data pribadi yang harus dijaga secara sungguh-sungguh oleh pihak bank. Bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, sudah sepatutnya menerapkan ketentuan rahasia bank tersebut secara konsisten dan bertanggung jawab sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, semata-mata untuk melindungi kepentingan nasabahnya. Ketentuan rahasia bank di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan.<sup>54</sup>

#### b. Ruang Lingkup Hubungan Non Kontraktual

Ruang lingkup hubungan non kontraktual dalam perbankan dapat terjadi antara pihak bank dengan pihak nasabah terutama dengan nasabah deposan dan nasabah non deposan – non debitur. Nasabah deposan adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank sedangkan nasabah non deposan – non debitur adalah nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank dan memanfaatkan fasilitas kredit perbankan. Ada 6 jenis hubungan hukum antara bank dengan nasabah selain dari hubungan kontraktual sebagaimana yang disebutkan diatas, yaitu<sup>55</sup> :

- a. Hubungan *Fidusia*
- b. Hubungan Konfidensial

---

<sup>53</sup> Edny Wulandari, “Bentuk Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Dalam Perjanjian Pembiayaan Mudharabah Pada Perbankan Syariah”, *Tesis: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 2015, hlm 77.

<sup>54</sup> Muchammad Arya Wijaya, “Pengungkapan Data Nasabah yang Dilakukan oleh Pers Ditinjau dari Prinsip Kerahasiaan Bank”, *Jurnal Hukum: Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 2016.

<sup>55</sup> Edny Wulandari, “Bentuk, hlm 77.

- c. Hubungan *bailor-bailee*
- d. Hubungan *principal-agent*
- e. Hubungan *mortgagor-mortgagee*
- f. Hubungan *trustee-beneficiary*

Berhubung hukum di Indonesia tidak dengan tegas mengakui hubungan-hubungan tersebut, maka hubungan-hubungan tersebut baru dapat dilaksanakan jika disebutkan dengan tegas dalam suatu kontrak atau perjanjian. Atau setidaknya ada kebiasaan dalam praktek perbankan untuk mengakui keberadaan dari hubungan-hubungan tersebut. Misalnya dalam hubungan dengan lembaga trust yang merupakan salah satu kegiatan perbankan, mesti ada kebijaksanaan bank yang bersangkutan dengan lembaga trust tersebut, juga dibutuhkan pengakuan dalam kontrak-kontrak trust seperti yang diinginkan oleh kedua belah pihak. Hal ini nasabah bank wajib memberitahukan kepada bank setiap ada perubahan *policy* yang signifikan yang dapat mempengaruhi *account*-nya pihak nasabah atau mempengaruhi jasa bank yang selama ini diberikan oleh bank. Apabila bank memberikan jasa pengiriman uang untuk kepentingan nasabahnya, maka dalam hal ini akan menempatkan posisinya sebagai “pelaksana amanat” dari nasabahnya.<sup>56</sup>

c. Aspek Relasi

Aspek relasi dalam hubungan hukum dapat terjadi diantara sesama subjek hukum dan antara subjek hukum dengan barang. Hubungan antara sesama subjek hukum dapat terjadi antara :

- a. Antara seseorang dengan seorang lainnya,
- b. Antara seseorang dengan suatu badan hukum
- c. Dan antara suatu badan hukum dengan badan hukum lainnya.

Sedangkan hubungan antara subjek hukum dengan barang berupa apa yang dikuasi oleh subjek hukum itu atas barang tersebut baik barang berwujud dan barang bergerak atau tidak bergerak.<sup>57</sup> Bagi pengusaha, bank merupakan pelengkap utama dalam menjalankan kegiatan harian, mengontrol keluar masuknya dana dan pencapaian keberhasilan, dengan penggunaan *mobile banking* nasabah dapat dengan mudah untuk menjalankan transaksi harian mereka. Banyak nasabah membutuhkan jasa layanan *mobile banking* ini untuk membantu melancarkan kegiatan yang sedang mereka lakukan khususnya dalam melakukan transaksi perbankan. Terkait mekanisme layanan

<sup>56</sup> Sitti Mutmainnah Mutiara Usup, “Berlian Manoppo, Roy Ronny Lembong, Eksistensi Bank Dalam Sistem Penyaluran Kredit Bagi Masyarakat”, *Jurnal Lex Privatum* vol. X no. 1, Januari 2022, hlm 30.

<sup>57</sup> Andriany Widie Astuti dan Wahyuni Safitri, “Kajian Hukum Atas Hubungan Antara Nasabah dan Bank Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan”, *Jurnal Ilmu Hukum: Yuriska* vol 12 no. 1 Februari 2020, hlm 2.



*mobile banking* telah ditetapkan oleh masing-masing bank yang bersangkutan, akan tetapi sebagian besar bank memiliki mekanisme yang sama.

### C. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking*

#### 1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berasal dari dua suku kata yaitu perlindungan dan hukum. berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan sebagai tempat perlindungan, benda (perbuatan dan sebagainya), proses, cara, perbuatan untuk melindungi. Sedangkan hukum tidak lain adalah perlindungan kepentingan manusia dalam bentuk norma atau aturan. Hukum sebagai kumpulan kaidah atau kaidah mengandung muatan yang bersifat umum dan normatif, bersifat umum karena berlaku bagi setiap prang dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh serta menentukan bagaimana melaksanakan ketaatan terhadap peraturan.<sup>58</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, ada beberapa pandangan mengenai perlindungan hukum menurut para ahli, sebagai berikut :

- a. Menurut Prof Dr. Satjipto Rahardjo, S.H., perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati segala hak yang diberikan oleh hukum. hukum dapat berfungsi untuk mewujudkan perlindungan yang tidak hanya adaptif dan fleksibel tetapi juga prediktif dan antisipatif. Hukum diperlukan bagi mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.
- b. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat, serta pengakuan hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum kesewenang-wenangan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada setiap orang untuk memperhatikan harkat dan martabatnya sebagai martabatnya sebagai manusia baik secara sosial, ekonomi, maupun politik dengan memberikan perlindungan untuk menghindari perbuatan sewenang-wenangan yang dilakukan oleh pembuat kebijakan tidak terkecuali bagi para nasabah.<sup>59</sup>

#### 2. Upaya Penyelesaian Sengketa

Upaya penyelesaian sengketa adalah suatu upaya pencarian metode alternatif untuk mencegah dan menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa perdata di samping dapat

---

<sup>58</sup> Retno Indarti, Novita Dewi Masyithoh, Tri Nurhayati, Legal Protection for Disability Workers in Semarang Case Study at PT. Samwon Busana Indonesia, *Walisono Law Review (Walrev)*, Vol. 2 No. 1, 2022, hlm 46.

<sup>59</sup> *Ibid*, hlm 47.

diajukan ke pengadilan umum juga terjadi kemungkinan diajukan melalui badan arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa.

Proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut<sup>60</sup> :

1) Proses Adjudikasi

a. Litigasi

Litigasi merupakan proses gugatan atau istilah dalam hukum mengenai penyelesaian suatu sengketa dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambil keputusan dua pilihan yang bertentangan. Litigasi memiliki karakteristik yaitu adanya pihak ketiga yang memiliki kekuatan untuk memutuskan solusi (menggambil keputusan) di antara para pihak yang bersengketa.

b. Arbitrase

Menurut Undang Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum, yang dimaksud dengan arbitrase adalah suatu proses penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Di dalam arbitrase, para pihak dapat memilih hakim yang mereka inginkan, arbitrase merupakan salah satu proses adjudikasi privat, dimana para pihak menyetujui untuk menyelesaikan sengketa mereka kepada pihak netral yang mereka pilih untuk membuat keputusan.

2) Proses konsensus

a. Ombudsman

Ombudsman adalah suatu badan atau institusi yang memiliki peran untuk melakukan investigasi keberatan dan mencegah terjadinya sengketa para pihak atau tugasnya sebagai fasilitas pemecah masalah para pihak yang bersengketa.

b. Pencari Fakta Bersifat Netral (Neutral Fact Finding)

Pencari fakta bersifat netral merupakan tindakan pengadilan yang melakukan penunjukan saksi ahli yang bersikap netral untuk menyelidiki persoalan-persoalan yang ditetapkan dan melaporkan penemuan-penemuannya kepada pihak yang menunjuk, sehingga dengan penemuan-penemuan tersebut pihak ketiga dapat memperoleh fakta-fakat secara objektif.

c. Negosiasi

Negosiasi adalah komunikasi dua arah yang merupakan suatu proses konsensus yang digunakan para pihak yang bersengketa untuk mencapai

---

<sup>60</sup> Suyud Margono, *ADR Alternatif Dispute Resolution dan Arbitrase Proses Palembang dan Aspek Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hlm 23.

kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda.

d. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah pada mana terdapat pihak luar sebagai pihak netral yang bekerjasama untuk membantu menyelesaikan permasalahan dan memperoleh kesepakatan yang memuaskan bagi para pihak yang bersengketa.

e. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan suatu proses konsensus untuk penyelesaian sengketa, dimana terdapat pihak netral yang dapat berperan secara aktif maupun tidak aktif dan para pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

3) Proses Adjudikasi Semua

a. Mediasi-Arbitrase

Mediasi-Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa campuran atau kombinasi dari proses mediasi dan arbitrase, proses mediasi-arbitrase ini dilakukan setelah proses mediasi belum mencapai kesepakatan/tidak berhasil.

b. Persidangan Mini (*Mini Trial*)

Persidangan mini adalah proses pemeriksaan yang melibatkan para pihak dalam penilaian pokok-pokok perkara mereka melalui informasi yang diberikan dalam bentuk presentasi secara ringkas oleh advokat/pengacara di hadapan suatu panel yang terdiri atas wakil dari masing-masing pihak untuk mendiskusikan, merundingkan, dan menyelesaikan perkara tersebut.

c. Pemeriksaan Juri secara Sumir (*Summary Jury Trial*)

Pemeriksaan juri secara sumir merupakan suatu persidangan yang mana sarana yang dimaksudkan untuk menghemat waktu pengadilan dan sumber daya, dimana dalam proses pemeriksaan advokat/pengacara membuat presentasi secara ringkas tentang pokok perkara di hadapan juri penasihat yang mana kan memberikan pertimbangan-pertimbangan atas informasi-informasi yang dipresentasikan oleh advokat/pengacara.

d. Evaluasi Netral Secara Dini

Evaluasi netral secara dini adalah proses adjudikasi semu untuk menyelesaikan sengketa, proses ini terjadi pada awal proses litigasi dengan penunjukan advokat/pengacara yang netral dan berpengalaman dalam menilai pokok perkara

atau materi oleh pengadilan yang mempunyai tujuan untuk memberikan pandangan secara objektif kepada para pihak mengenai perkara masing-masing.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Ibid., hlm 23.

### BAB III

## SISTEM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING*

#### A. Identifikasi Sistem Layanan *Mobile Banking* bagi Nasabah.

Era digitalisasi saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan menjadi suatu 'keharusan'. Dalam memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu *Mobile banking*. *Mobile banking (M-Banking)* memberikan akses kemudahan bagi nasabah dalam mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, serta dapat bertransaksi di mana saja dan kapan saja. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya *teller* dan *customer service*.

Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *M-banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Oleh karena itu, setiap nasabah yang ingin memanfaatkan layanan *m-banking* ini dituntut untuk memiliki ponsel pribadi. Sejatinya, setiap Bank memiliki masing-masing nama aplikasi *mobile banking*, seperti PT. Bank Rakyat Indonesia dengan aplikasi BRImo, PT. Bank Central Asia Tbk dengan aplikasi m-BCA, PT. Bank Tabungan Negara dengan aplikasi m-BTN, dan lainnya. Layanan *m-banking* ini dapat digunakan oleh nasabah yang telah mendaftarkan diri di Bank sebagai nasabah.

Pendaftaran dapat dilakukan melalui kantor Bank terdekat atau via online melalui tata cara yang tersedia di aplikasi *mobile Banking*. Mendaftar secara langsung di Bank akan lebih mudah dengan dibantu petugas pihak bank dan aktivasi register juga lebih mudah. Apabila pendaftaran dilakukan secara mandiri, maka nasabah perlu konfirmasi kepada pihak Bank melalui aplikasi yang tersedia.<sup>62</sup> Adapun hasil penelitian penulis di Bank BCA terkait dengan prosedur registrasi *m-BCA*, yaitu sebagai berikut:<sup>63</sup>

1. Setiap Nasabah yang memiliki kartu ATM BCA berhak memperoleh dan menggunakan *m-BCA*.
2. Untuk dapat menggunakan *m-BCA*, nasabah harus memiliki SIM Card Operator Seluler tertentu, meng-*install* *BCA mobile* serta memiliki PIN *m-BCA* yang ditentukan sendiri oleh Nasabah pada saat melakukan registrasi di ATM BCA, mesin *Electronic Data Capture (EDC) BCA*, atau melalui sarana lainnya yang ditentukan oleh BCA,

---

<sup>62</sup> Inisial E, *Wawancara*, Pegawai Bank BCA Kota Semarang, 04 Oktober 2022.

<sup>63</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank BCA Tbk, diakses tanggal 20 Desember 2022.

Nasabah wajib menggunakan PIN kartu ATM BCA Nasabah untuk melakukan aktivasi m-BCA. Selanjutnya Nasabah dapat mengganti PIN m-BCA pada menu m-Admin-Ganti PIN.

3. BCA berhak untuk menentukan jumlah nomor *handphone* yang dapat digunakan Nasabah untuk melakukan registrasi m-BCA, yang akan diberitahukan kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan yang berlaku.
4. BCA mendaftarkan nomor *handphone e-Banking* BCA.
5. Nasabah dapat menambah, mengubah, dan/atau menghapus nomor *handphone e-Banking* BCA melalui mesin ATM BCA atau sarana lainnya yang ditentukan oleh BCA di kemudian hari.

Sebelum memberikan jaminan hak-hak nasabah pengguna layanan *m-banking* dalam bertransaksi, pihak Bank memberikan syarat & ketentuan yang harus diperhatikan nasabah dalam memanfaatkan sistem *mobile banking*. Adapun syarat dan ketentuan tersebut berupa registrasi mobile banking, ketentuan penggunaan mobile banking, password dan PIN mobile banking, kode akses, kode transaksi, dan kewajiban nasabah, force majeure, pengakhiran mobile banking, lain-lain dan penyelesaian perselisihan.<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil identifikasi data yang penulis dapatkan di Bank BCA, Bank BTN, dan Bank Jateng terkait dengan syarat dan ketentuan dalam pembuatan akun *mobile banking*, terdapat beberapa poin yang menjadi *problem* utama dalam pemenuhan hak-hak nasabah, bahkan dianggap tidak sinkron dengan Regulasi yang berlaku terkhusus Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

1. Bank Central Asia (BCA) : Pada syarat dan ketentuan bagian huruf D tentang Pin m-Bca, Kode Akses, Kode Transaksi, dan Kewajiban Nasabah, tepatnya di Poin 3 yang berbunyi, “Segala penyalahgunaan PIN m-BCA, OTP, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN m-BCA, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi.” dan Poin 6 yang berbunyi “Apabila SIM Card Operator Seluler atau handphone milik Nasabah kedaluwarsa/hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan hal tersebut kepada kantor cabang BCA terdekat atau Halo BCA untuk dilakukan pemblokiran/penutupan m-BCA. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor *handphone*, PIN m-BCA, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari BCA menerima pemberitahuan tersebut dari

---

<sup>64</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank BCA Tbk, diakses tanggal 20 Desember 2022.

Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.”<sup>65</sup> Syarat dan Ketentuan huruf H tentang Lain-Lain, yaitu:<sup>66</sup>

- a. Bukti transaksi yang dilakukan oleh Nasabah melalui m-BCA adalah mutasi yang tercatat pada rekening koran atau buku Tahapan (jika dicetak).
- b. Setiap keluhan terkait m-BCA harus disampaikan oleh Nasabah kepada BCA dalam waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak tanggal transaksi melalui m-BCA dilakukan.
- c. Nasabah wajib segera melaporkan kepada BCA secara tertulis apabila terjadi perubahan data Nasabah.
- d. Nasabah dapat menghubungi Halo BCA atau kantor cabang BCA atas setiap permasalahan yang berkenaan dengan transaksi, pemblokiran, dan/atau penutupan m-BCA.
- e. Nasabah harus menghubungi Operator Seluler yang bersangkutan untuk penanganan masalah yang berkaitan dengan SIM Card, jaringan Operator Seluler, jaringan internet pada *handphone*, tagihan penggunaan dari Operator Seluler, biaya SMS, dan *value added service* Operator Seluler.
- f. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dan dari pihak manapun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan pemblokiran m-BCA atau pengakhiran pemberian m-BCA kepada Nasabah berdasarkan data nomor *handphone* yang sudah tidak digunakan lagi oleh Nasabah (*recycled*) yang BCA terima dari Operator Seluler sebagaimana dimaksud dalam butir E.2.b dan butir G.2.b Ketentuan m-BCA (*Mobile Banking*) PT Bank Central Asia Tbk ini.
- g. BCA dapat mengubah Ketentuan m-BCA (*Mobile Banking*) PT Bank Central Asia Tbk ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- h. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk pada Ketentuan m-BCA (*Mobile Banking*) PT Bank Central Asia Tbk serta seluruh ketentuan yang berlaku di BCA yang mengatur mengenai jasa, fasilitas, dan transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan Kartu ATM BCA yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

---

<sup>65</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank BCA Tbk, bagian huruf D, diakses tanggal 20 Desember 2022

<sup>66</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank BCA Tbk, bagian huruf H, diakses tanggal 20 Desember 2022

2. Bank Tabungan Negara Tbk (BTN) : Pada syarat dan ketentuan bagian huruf D tentang *Password* m-BTN, Pin SMS *Banking* BTN dan Kewajiban Nasabah. Pada poin 3 yang berbunyi “Segala penyalahgunaan *Password* m-BTN dan Pin SMS *Banking* merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BTN dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN m-Bank BTN, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi.” Dan huruf D poin 6 yang berbunyi “Apabila SIM Card Operator Seluler atau handphone milik nasabah kadaluwarsa/hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan hal tersebut kepada kantor cabang Bank BTN terdekat atau Halo Bank BTN untuk dilakukan pemblokiran/penutupan m-Bank BTN. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor *handphone*, PIN m-Bank BTN, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi yang telah Terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari Bank BTN menerima pemberitahuan tersebut dari nasabah menjadi tanggung jawab nasabah sepenuhnya.”<sup>67</sup>

Serta pada bagian huruf H tentang Lain-Lain. Pada poin 6 yang berbunyi “BTN dapat mengubah Syarat dan Ketentuan *mobile banking* BTN ini setiap saat dengan pemberitahuan kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun. Dan poin 7 yang berbunyi “Nasabah dengan ini menyatakan tunduk pada Syarat dan Ketentuan *mobile banking* BTN, peraturan-peraturan yang berlaku di BTN, serta seluruh syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku di BTN yang mengatur mengenai jasa, fasilitas, dan transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan kartu ATM BTN, termasuk setiap perubahan-perubahannya yang akan diberitahukan BTN kepada Nasabah”<sup>68</sup>

3. Bank Jawa Tengah (Bank Jateng) : Pada syarat dan ketentuan bagian huruf E tentang Ketentuan Pengguna *Mobile Banking*, tepatnya pada poin 29 yang berbunyi “Dalam hal nasabah kehilangan SIM Card atau *handphone* yang digunakan dalam layanan *Mobile Banking* maka Nasabah diwajibkan untuk melaporkan kepada Bank Jateng dan setiap kejadian yang merugikan nasabah sebelum dilakukannya pelaporan kepada Bank Jateng maka tetap menjadi tanggung jawab nasabah.” Poin 32 yang berbunyi “Kelalaian nasabah dalam melakukan peningkatan versi (*upgrade*) *mobile banking* dan mengakibatkan Nasabah tidak dapat menggunakan layanan *mobile banking*, atau hanya dapat mengakses fitur tertentu saja, maka menjadi tanggung jawab dari Nasabah.” Poin 35 yang berbunyi “Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank dibebaskan dari

---

<sup>67</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank BTN Tbk, bagian huruf D, diakses tanggal 20 Desember 2022

<sup>68</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank BTN Tbk, bagian huruf H, diakses tanggal 20 Desember 2022



tuntutan atau gugatan ganti rugi yang muncul akibat kegagalan sistem dan/atau fasilitas komunikasi yang disebabkan oleh faktor eksternal di luar kendali Bank.<sup>69</sup>

Hasil identifikasi yang penulis jabarkan diatas terlihat bahwa dalam mekanisme pelayanan pendaftaran *mobile banking* tepatnya pada syarat dan ketentuan, selalu mengedepankan kewajiban-kewajiban Nasabah pengguna *mobile banking*. Klausula baku menyelimuti setiap poin dalam syarat dan ketentuan tersebut. Disamping itu Nasabah hanya memperoleh hak-hak dalam penggunaan dan kemudahan fitur yang disediakan masing-masing bank. Padahal dalam rangka menjamin hak-hak nasabah pengguna layanan *mobile banking*, dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28D ayat 1 yang berbunyi, setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Pasal tersebut pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi menjamin hak-hak konsumen guna memberikan perlindungan hukum di Indonesia, konsumen dalam hal ini adalah nasabah. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan juga menjadi dasar pelaksanaan *mobile banking* oleh perbankan di Indonesia. Meskipun tidak secara spesifik menjelaskan terkait perlindungan hukum nasabah, namun dalam peraturan ini memberikan kewajiban kepada bank untuk menyediakan layanan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank, pihak bank juga berkewajiban merahasiakan keterangan nasabah penyimpanan dan simpanannya.

Spesifikasi dalam membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah, tentu tidak dapat dipisahkan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjadi payung hukum untuk jaminan hak nasabah, karena pada dasarnya UUPK inilah yang dijadikan perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum.<sup>70</sup> Sedangkan peraturan perundang-undangan lainnya sebagai pendukung payung hukum yang sudah ada. Dalam hal ini, perlindungan hukum bagi Nasabah cenderung dibatasi yang mana tertuang dalam syarat dan ketentuan *mobile banking* mengenai *Force Majeure* yang secara keseluruhan berbunyi “Dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah, baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau hal-hal diluar kekuasaan atau kemampuan Bank, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru hara, peralatan/sistem/transmisi dalam keadaan tidak berfungsi, terjadi gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, ada kebijakan pemerintah yang melarang Bank memberikan layanan SMS

---

<sup>69</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank Jateng Tbk, bagian huruf E, diakses tanggal 20 Desember 2022

<sup>70</sup> David Y. Wonok, “Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpanan Dana”, *Jurnal Vol. 1 No. 2, 2013 Edisi Khusus*, hlm 62.

*banking*, maka Nasabah dengan ini membebaskan bank dari segala macam tuntutan dalam bentuk apa pun terkait dengan hal tersebut.”<sup>71</sup>

## **B. Tingkat Kebocoran Data Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* Kaitannya dengan Jaminan Keamanan Data Diri Nasabah**

Jaminan keamanan data diri nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* merupakan bentuk dari upaya perlindungan hukum, yang merujuk pada perlindungan hukum atas kerahasiaan data pribadi nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Perlindungan tersebut dapat dilakukan dalam wujud perlindungan preventif. Perlindungan preventif terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking* dapat dilakukan melalui pendekatan *self regulation* dan *government regulation* dengan upaya-upaya pencegahan yang merupakan kebijakan internal perbankan berupa pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank umum dalam melakukan transaksi perbankan secara digital.<sup>72</sup>

Di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada peraturan perundang-undangan yang dengan tegas secara khusus mengatur terhadap perlindungan data diri pribadi pengguna layanan *mobile banking*, namun secara general jaminan keamanan data diri nasabah tertuang dalam Pasal 28 G Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “*Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi*”. Pada pasal tersebut terlihat bahwa pihak nasabah (sebagai konsumen) mempunyai hak dalam perlindungan data pribadi mereka yang mana pihak bank berkewajiban melindungi serta memfasilitasi keamanan data nasabah sebagai bentuk pelayanan serta taat peraturan yang sudah ditetapkan.<sup>73</sup>

Dalam menjamin keamanan data diri nasabah, beberapa bank memiliki aturan khusus terkait bentuk perlindungan dengan pendekatan *self regulation*. Perlindungan dengan pendekatan *self regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggara layanan *mobile banking* itu sendiri. Bagi perbankan, *self regulation* merupakan salah satu alternatif yang paling mungkin untuk memecahkan persoalan jaminan keamanan data pribadi nasabah. Sebagai bahan analogi dalam penelitian ini penulis akan menyinggung mengenai maraknya kebocoran data diri nasabah *mobile banking* yang ditangani dengan pendekatan *self regulation* melalui kebijakan bank yang bersangkutan.

---

<sup>71</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank BCA, bagian huruf F, diakses tanggal 20 Desember 2022

<sup>72</sup> I Made Aditya Mantara Putra, “Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem *Mobile Banking*”, *Jurnal KERTHA WICAKSANA* Vol. 14 No. 2, 2020, hlm 135.

<sup>73</sup> Bahagia, Sri Walny Rahayu, dan Teuku Muttaqin, “Perlindungan Data Pribadi Nasabah dalam Penawaran Transaksi Asuransi oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero)”, *Universitas Syiah Kuala:Law Journal*, Vol.3 No.1, tahun 2019, hlm 21.

Kebocoran data menjadi problem utama dalam era digitalisasi. Lembaga dan produk keuangan seperti perbankan menjadi fokus utama terjadinya kebocoran data diri nasabah. Awal tahun 2022 terdapat dugaan data pribadi Bank Indonesia yang bocor, hal tersebut terlihat setelah peneliti keamanan *Darkweb* yang dikenal dengan *a DarkTracer* mengungkapkan komplotan *hackerConti ransomware* telah meretas data pribadi Bank Indonesia dengan kapasitas 487 MB dari 16 *personal computer* per januari tahun 2022.<sup>74</sup> Setelah itu akhir-akhir ini banyak terjadi kasus kebocoran data diri nasabah bank di Indonesia, salah satunya dilansir dari kutipan berita kumparan NEWS bahwa terjadinya kebocoran data diri nasabah *mobile banking* di bank Mandiri yang mana berdasarkan hasil investigasi, kebocoran data tersebut dipengaruhi oleh faktor seringnya melakukan transaksi online yang dilakukan nasabah.<sup>75</sup> Selain itu, berdasarkan berita yang dilansir dari *Jakartainsight.com* juga terjadi hal yang sama di KCP Bank Mandiri Summarecon Gading Serpong bahwa PT Bangun Teknik Utama (BTU) melayangkan laporan kepada Polda Metro Jaya atas peristiwa bocornya data rahasia perbankan milik perusahaan berupa *print out* rekening koran. Dalam laporannya, kebocoran data ini diduga dilakukan oleh salah satu oknum pegawai dan/ atau karyawan bank tersebut.<sup>76</sup>

Dalam upaya memberikan perlindungan terhadap nasabahnya dalam mengantisipasi terjadi kasus yang sama dikemudian hari, Bank Mandiri membuat suatu kebijakan *self regulation* yang secara lebih dahulu mempersiapkan suatu ketentuan yang sifatnya sepihak. Hal tersebut dapat terlihat dalam ketentuan layanan *mobile banking* yang terdapat pada aplikasi Bank Mandiri *Mobile*, dimana nasabah pengguna layanan *mobile banking* setelah melakukan pendaftaran Bank Mandiri *Mobile* yang secara langsung telah terikat dan tunduk pada ketentuan-ketentuan yang diatur oleh Bank Mandiri.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai bank Mandiri terkait dengan maraknya kebocoran data, pihaknya memberikan tanggapan “*selain kebijakan internal berupa self regulation dalam memberikan jaminan keamanan data diri nasabah mobile banking, Bank Mandiri memberikan kebijakan eksternal berupa himbauan proteksi perlindungan mengenai larangan memberitahukan pin, chip, maupun nomor telepon kepada orang lain, apabila ada perampasan data diri segera menghubungi layanan call center mandiri 14000*”.<sup>77</sup>

Adapun berdasarkan wawancara penulis dengan pihak Bank BCA terkait kasus kebocoran data pengguna *mobile banking*, pihak Bank memberikan tanggapan bahwa *mobile*

<sup>74</sup> Databoks, Kebocoran Data Bank Indonesia Terus Bertambah, Naik Jadi 74 GB, Katadata Media Network, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/25/kebocoran-data-bank-indonesia-terus-bertambah-naik-jadi-74-gb>, diakses pada 24 Desember 2022.

<sup>75</sup> KumparanNEWS, “Bank Mandiri Ungkap Penyebab Bocornya Data Diri Pribadi Nasabah”, <https://kumparan.com/kumparannews/bank-mandiri-ungkap-penyebab-bocornya-data-pribadi-nasabah>, diakses 18 Oktober 2022.

<sup>76</sup> *Jakartainsight.com*, “Bank Mandiri Dilaporkan Terkait Dugaan Kebocoran Data Rahasia Nasabah”, <https://jakartainsight.com/bank-mandiri-dilaporkan-terkait-dugaan-kebocoran-data-nasabah>, diakses 21 Oktober 2022.

<sup>77</sup> Marla Regina Mawarni, *Wawancara*, Customer Service Bank Mandiri KCP Bank Mandiri Subang, 13 Oktober 2022.

*banking* Bank BCA telah dilengkapi dengan fitur sistem keamanan dengan menggunakan kode aktivasi ketika mengakses *mobile banking*. Sehingga apabila selain Nasabah pengguna *mobile banking* tidak dapat mengaksesnya. Apabila kedepannya tetap terjadi kebocoran data maka pihak Bank memberikan fasilitas Halo BCA sebagai pelayanan pengaduan Nasabah yang merasa dirugikan.<sup>78</sup>

Permasalahan yang marak terjadi terkait dengan *mobile banking*, bukan hanya terbatas pada keamanan data diri nasabah saja, namun akhir-akhir ini juga terjadi masalah *skimming* atau pembajakan hingga pembobolan rekening *mobile banking*. Dilansir dari laman berita CNN Indonesia, seorang nasabah bernama Hebbie Agus Kurnia mengaku kebobolan Rp135 juta dari rekening pribadinya. Meski masih diselidiki, namun insiden ini menjadi pengingat betapa bahayanya pemegang akun bank baik *mobile banking* maupun ATM.<sup>79</sup>

Kasus lain yang dilansir dari Mediakonsumen.com mengenai “Pembobolan Rekening BCA via *Mobile Banking*”, kasus ini terjadi pada 24 Agustus 2022 secara tiba-tiba saldo rekening nasabah berkurang padahal dia tidak merasa melakukan transaksi apapun. Pada tanggal 1 September 2022, nasabah melaporkan kejadian tersebut pada layanan Halo BCA, pihaknya menginformasikan bahwa terjadi transaksi di daerah Medan sedangkan *device* HP nasabah berada di Parung, Bogor. Setelah membuat laporan nasabah disuruh menunggu dan pihak bank segera memproses kasus tersebut. Beberapa hari setelah itu nasabah mendapatkan email dari pihak Bank BCA bahwa transaksi terjadi atas kesalahan nasabah sendiri”.<sup>80</sup> Berdasarkan kasus tersebut, seolah pihak Bank BCA melapas tanggung jawab atas kesalahan sistem yang diberikan, serta terlalu terburu-buru dalam melimpahkan kesalahan tersebut kepada nasabah.

### C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa menurut Bank dan menurut Regulator.

Penulis mencoba mengidentifikasi mekanisme penyelesaian sengketa perbankan baik berdasarkan perspektif bank maupun regulator atau dalam hal ini OJK sebagai pengawas jasa keuangan.

#### 1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa menurut Bank.

Seperti bahasan sebelumnya bahwa meskipun pada satu sisi layanan *mobile banking* memberikan banyak kemudahan sebagai jawaban atas perkembangan teknologi namun rupanya tetap menyisakan ruang terjadinya perselisihan antara nasabah dengan bank. Hal ini terutama karena banyaknya risiko dari penggunaan layanan *mobile banking* tersebut.

<sup>78</sup> Inisial E, *Wawancara*, Pegawai Bank BCA Kota Semarang, 04 Oktober 2022.

<sup>79</sup> CNN Indonesia, “Uang Nasabah BCA Raib Rp135 Juta, Ingat Bahaya Skimming-Pembajakan”, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220328104719-185-776915/uang-nasabah-bca-raib-rp135-juta-ingat-bahaya-skimming-pembajakan>, diakses 21 Oktober 2022.

<sup>80</sup> Mediakonsumen, “Pembobolan Rekening BCA via Mobile Banking”, <https://mediakonsumen.com/2022/09/07/surat-pembaca/pembobolan-rekening-bca-via-mbanking>, diakses pada 21 Oktober 2022.

Sementara itu, bentuk pertanggung jawaban yang ditentukan dalam perundang-undangan sangat kental dengan penggunaan konsep kesalahan. Demikian ini membuat nasabah berada pada posisi yang lemah terutama dihadapkan pada perjanjian baku yang mengikatnya.

a. Tahap Layanan Pengaduan Nasabah.<sup>81</sup>

Sebagaimana Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, OJK 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. Hal tersebut juga secara jelas dan tegas diatur dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi "*hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan*". Tahap pengaduan ini dapat melalui email, *Call Center* Bank, atau datang ke cabang bank terdekat. Nasabah diberikan formulir pengaduan dan dapat menyampaikan keluhannya.

Seperti halnya yang disampaikan oleh pegawai bank BCA "*apabila terjadi kasus terpotongnya rekening secara tiba-tiba, dapat dilaporkan kepada sistem pengaduan Halobca dengan melengkapi berkas scan KTP, surat kronologis kejadian, bukti transaksi, dan surat tambahan seperti surat dari pihak kepolisian*".<sup>82</sup>

b. Tahap Penanganan.

Setelah pihak bank menerima pengaduan dari nasabah, akan naik ke tingkat penanganan. Staff bank akan *menfollow up* pengaduan lisan maksimal 5 hari kerja, dan pengaduan tertulis maksimal 20 hari kerja. Nasabah juga diberikan tanda terima pengaduan untuk konfirmasi selanjutnya.

c. Tahap Penyelesaian Pengaduan.

Penyelesaian pengaduan berupa penyampaian tanggapan dari bank kepada nasabah atas hasil pemeriksaan. Apabila nasabah dapat menerima keputusan pihak bank, maka kasus dianggap selesai. Namun apabila nasabah tidak merasa puas maka melalui perspektif regulator.

Selain itu, Penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

---

<sup>81</sup> Agung Budiarto, "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking", *Universitas Sebelas Maret:Privat Law*, vol.9 no.2, tahun 2021, hlm 306.

<sup>82</sup> Inisial E, *Wawancara*, Salah satu pegawai di Bank BCA Kota Semarang, 04 Oktober 2022.

Berkenaan dengan penyelesaian sengketa secara damai ini, Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen sebagai dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1 sampai dengan ayat 4 dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

## 2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Menurut Regulator

Di Indonesia, penyelesaian kasus lembaga keuangan diatur dan diawasi oleh regulator. Yang menjadi regulator dalam dunia perbankan ialah Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK adalah salah satu lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti asuransi; dana pensiun; lembaga pembiayaan; dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Saat ini fungsi OJK sebagai regulator sektor jasa keuangan bertanggung jawab untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, sektor pasar modal, dan sektor IKNB.<sup>83</sup>

OJK dalam interaksi dengan nasabah bank yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan perbankan yang selalu berkembang memungkinkan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor. Penyelesaian sengketa terlebih dahulu dilakukan oleh bank terkait, jika penyelesaian sengketa tidak mencapai kesepakatan, maka nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan.

---

<sup>83</sup> ALAMI, "Menenal Lembaga Keuangan dari Regulator hingga Pelaku Jasa Keuangan", <https://alamisharia.co.id/id/hijrahfinansial/mengenal-lembaga-keuangan-mulai-dari-regulator-hingga-pelaku-jasa-keuangan/> , diakses pada 22 Oktober 2022.

## BAB IV

### ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING*

#### A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan *Mobile Banking*.

##### 1. Relevansi syarat & ketentuan layanan *mobile banking* dengan perlindungan hukum nasabah dalam Regulasi kaitannya dengan jaminan hak-hak Nasabah.

Secara umum manusia sebagai konsumen mempunyai empat hak dasar yang diakui internasional yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- 4) Hak untuk di dengar (*the right to be heard*).<sup>84</sup>

Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Spesifikasi dalam membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah, tentu tidak dapat dipisahkan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjadi payung hukum untuk jaminan hak nasabah, karena pada dasarnya UUPK inilah yang dijadikan perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum.<sup>85</sup> Sedangkan peraturan perundang-undangan lainnya sebagai pendukung payung hukum yang sudah ada.

Pada kenyataannya masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha (bank), dalam permasalahan ini perjanjian antara bank dengan nasabah dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku, dimana perjanjian tersebut dibuat terlebih dahulu dibuat oleh bank, dan nasabah diharuskan menyetujui perjanjian baku yang dituangkan ke dalam syarat dan ketentuan berlaku pada formulir aplikasi pengguna layanan *mobile banking*, sehingga terdapat ketimpangan kedudukan antara para pihak yakni nasabah tidak dapat mengajukan ketentuan apa yang menjadi keinginannya, sedangkan bank dapat mengajukan ketentuan apa yang menjadi keinginannya, termasuk ketentuan yang dapat merugikan nasabah.

---

<sup>84</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm 30-31.

<sup>85</sup> David Y. Wonok, "Perlindungan, hlm 62.

Dalam memperoleh pelayanan jasa atau mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Pernyataan tersebut berlaku juga bagi nasabah disuatu bank. Pasal 1 angka 10 mengartikan bahwa:

“klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, yang tercantum dalam ketentuan penggunaan mobile banking PT. Bank Central Asia Tbk (Bank BCA), terdapat aturan klausula baku syarat dan ketentuan pada layanan *mobile banking* milik Bank BCA sebagaimana Poin H.6, H.7, dan H.8 yang berbunyi :<sup>86</sup>

Poin H.6 “*Nasabah dengan ini membebaskan Bank BCA dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan pemblokiran mobile banking BCA atau pengakhiran pemberian mobile banking BCA kepada Nasabah berdasarkan data nomor handphone yang sudah tidak digunakan lagi*” Poin H.7 “*Bank BCA dapat mengubah Syarat dan Ketentuan Mobile Banking PT Bank BCA Tbk ini setiap saat dengan pemberitahuan kepada nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun*” Poin H.8 “*Nasabah dengan ini menyatakan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Mobile Banking PT Bank BCA Tbk, peraturan-peraturan yang berlaku di BCA, serta seluruh syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku di BCA yang mengatur mengenai jasa, fasilitas, dan transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan kartu ATM Bank BCA, termasuk setia perubahan-perubahannya yang akan diberitahukan oleh Bank BCA kepada nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun, dengan kata lain ada kesepakatan bahwa nasabah setuju terhadap segala keputusan sepihak yang diambil oleh bank untuk merubah segala aturan yang telah diterima oleh nasabah pada masa/jangka waktu penggunaan layanan mobile banking berlangsung*”. Apabila dilihat dari bunyi klausula tersebut diatas, jelas tidak seimbang dan merugikan nasabah pengguna layanan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pihak bank BCA Tbk, mengatakan bahwa “*apabila terjadi dugaan pembajakan saldo mobile banking nasabah, kesalahan server aplikasi m-banking, maupun problem m-banking lainnya, nasabah dapat melapor ke layanan pengaduan “Hallobca” untuk diidentifikasi lebih lanjut. Jika hasil*

---

<sup>86</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan Mobile Banking, Aplikasi Mobile Banking Bank BCA Tbk, diakses Kamis 15 September 2022.



*identifikasi menunjukkan bahwa kejahatan tersebut akibat dari kelalaian nasabah, maka bank BCA tidak bertanggung jawab*<sup>87</sup>. Dalam hal ini pertimbangan identifikasi yang dilakukan Bank BCA tidak transparan dan memberikan keputusan sepihak atas hasil identifikasi tersebut.

Undang-undang perlindungan konsumen secara jelas telah mengatur atau melarang pelaku usaha yang mencantumkan aturan klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku. Berdasarkan Pasal 18 angka 1 huruf g yang berbunyi : “menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”<sup>88</sup>

Aturan Poin H.6, H.7, dan H.8 merupakan bentuk nyata dari klausula baku yang dibuat sepihak oleh pihak Bank BCA. Nasabah dengan ini hanya dapat menyetujui atas segala apapun yang akan terjadi baik sebelum maupun setelah adanya perubahan aturan baru. Nasabah dianggap telah setuju dan bersedia menerima segala aturan apapun yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha khususnya pihak bank BCA. Akibatnya nasabah tidak lagi memiliki ruang gerak dan kebebasan, dalam kata lain hak-hak nasabah menjadi terbatas.

Terkhusus aturan yang ada pada syarat dan ketentuan Poin H.7 dan H.8 mengakibatkan nasabah mau atau tidak mau harus mengikuti aturan tersebut. Dimana jika nasabah mengalami kerugian atas penggunaan layanan *mobile banking* hal tersebut telah menjadi risiko nasabah itu sendiri, sebagai contoh transaksi transfer di atas jam 12 malam, seringkali mengalami *pending* sehingga dana tidak dapat langsung diterima oleh rekening tujuan tetapi mengendap hingga keesokan harinya, bahkan ada yang hingga lebih dari satu hari dana yang telah ditransfer tidak masuk/diterima oleh rekening tujuan. Dengan adanya ketentuan yang menyatakan nasabah diwajibkan untuk tunduk terhadap segala aturan yang dibuat sepihak oleh pihak bank, nasabah merasa haknya minim hal ini yang menjadikan posisi tawar nasabah melemah karena dibatasi oleh aturan yang ada pada syarat dan ketentuan layanan *mobile banking*.

Pada klausula baku lain yang ada pada syarat dan ketentuan layanan *mobile banking* milik Bank Jateng, terdapat aturan klausula baku yang dinilai melanggar aturan pencantuman klausula baku, sebagaimana Poin E.29<sup>89</sup> “*Dalam hal nasabah kehilangan*

---

<sup>87</sup> Inisial E, *Wawancara*, Salah satu pegawai di Bank BCA Kota Semarang, 04 Oktober 2022.

<sup>88</sup> Pasal 18 angka 1 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait Pencantuman Klausula Baku.

<sup>89</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank pembangunan daerah Jateng, diakses pada Jumat 16 September 2022.

*SIM Card atau handphone yang digunakan dalam layanan Mobile Banking maka Nasabah diwajibkan untuk melaporkan kepada Bank Jateng dan setiap kejadian yang merugikan nasabah sebelum dilakukannya pelaporan kepada Bank Jateng maka tetap menjadi tanggung jawab nasabah”*

Pernyataan serupa juga terdapat pada syarat dan ketentuan layanan mobile banking milik Bank BTN, sebagaimana Poin D.3 dan D.6<sup>90</sup> *“Segala penyalahgunaan PIN m-bank BTN, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan Bank BTN dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN m-Bank BTN, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi. “Apabila SIM Card Operator Seluler atau handphone milik nasabah kadaluwarsa/hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan hal tersebut kepada kantor cabang Bank BTN terdekat atau Halo Bank BTN untuk dilakukan pemblokiran/penutupan m-Bank BTN. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor handphone, PIN m-Bank BTN, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi yang telah Terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari Bank BTN menerima pemberitahuan tersebut dari nasabah menjadi tanggung jawab nasabah sepenuhnya”.*

Hal ini membuktikan adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (bank) dimana nasabah dianggap setuju atas pernyataan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara jelas telah mengatur atau melarang pelaku usaha yang mencantumkan aturan klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku.

Apabila salah satu melakukan sesuatu yang menentang terhadap sesuatu yang dilarang dan telah ada bukti pernyataan bahwa salah satu pihak mengadakan pengkhianatan terhadap apa yang telah diperjanjikan, maka perjanjian yang telah diikat dapat dibatalkan oleh pihak lainnya. Dasar hukum tentang ini dapat dipedomani ketentuan yang terdapat dalam Al-Qur’an surat An-Anfal ayat 58 :

وَأَمَّا تَخَافَنَّ مِنْ قَوْمٍ خِيَانَةً فَأَنْبِذْ إِلَيْهِمْ عَلَى سَوَاءٍ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْخَائِنِينَ

“dan jika kamu khawatir akan (terjadinya) ada pengkhianatan dari suatu golongan, maka kembalikanlah perjanjian itu kepada mereka dengan jujur. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berkhianat.” (QS. An-Anfal ayat 58).

<sup>90</sup> Syarat dan Ketentuan Layanan Mobile Banking, Aplikasi Mobile Banking Bank BTN, diakses pada Kamis 15 September 2022.

Berdasarkan Pasal 18 angka 1 huruf a yang berbunyi “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila : Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha<sup>91</sup>

Merujuk pada huruf a, terlihat jelas bahwa pelaku usaha (bank) yang menerapkan klausula baku eksonerasi atau pengalihan tanggung jawab bertentangan dengan undang-undang. Bagi bank, mungkin penerapan klausula baku dalam perjanjian merupakan cara agar lebih efisien, praktis dan cepat dalam melayani para nasabahnya. Tetapi bagi nasabah justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan yaitu menerima dan menyetujui walaupun berat hati.

## 2. Jaminan Keamanan Data Diri Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking*.

Berdasarkan hasil analisis penulis, terlihat bahwa pihak bank telah membentuk suatu kebijakan internal dan eksternal dalam penyelenggaraan layanan *mobile banking* yang ditawarkannya. Kaitannya dengan jaminan perlindungan data pribadi nasabah dapat diketahui ternyata kebijakan internal tersebut dibentuk dan disusun atas pertimbangan sepihak. Oleh karena itu, dari sudut pandang hukum sesungguhnya cara pembentukan dan penyusunan aturan yang sepihak ini kecenderungan yang terjadi justru kepentingan dari pihak pembentuk kebijakan inilah yang lebih dominan dilindungi.<sup>92</sup>

Jaminan keamanan data diri nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* dengan pendekatan *government regulation* menitikberatkan pada sekumpulan peraturan yang dibentuk oleh pihak pemerintah yang memiliki otoritas untuk membentuk peraturan tersebut. Instrumen jaminan keamanan data diri nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* haruslah ketentuan yang mempunyai hubungan erat dalam masalah perlindungan hukum atas data diri nasabah yang dalam hal ini yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Perbankan dan sekiranya mampu dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *mobile banking* dapat dicermati pada dua ketentuan yakni pasal 29 ayat 4 yang menyatakan bahwa, untuk kepentingan nasabah bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Kemudian Pasal 40

<sup>91</sup> Pasal 18 angka 1 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait Pencantuman Klausula Baku

<sup>92</sup> Febilita Wulan Sari, “Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan”, *Jurnal* <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/653/jbptunikompp-gdl-febilitawu-32630-1-internet-m.pdf>

ayat 1 menyatakan bahwa bank wajib 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.

Dalam penjelasan ketentuan Pasal 29 ayat 4 dikatakan bahwa penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan. Mengingat bank bekerja atas kepercayaan masyarakat maka setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat kedepannya. Sejalan dengan itu Bank Indonesia diberi wewenang dan kewajiban untuk membina serta melakukan pengawasan terhadap bank.

Selanjutnya, lembaga OJK sebagai pihak yang melaksanakan sistem pengaturan dan pengamatan yang terpadu pada kegiatan di sektor jasa keuangan juga mengeluarkan POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, selaku pihak yang melaksanakan dari ketentuan rahasia bank yang ditetapkan Undang-Undang Perbankan, dengan tujuan agar dapat melindungi nasabah dari penyelewengan identitasnya. Ketentuan terhadap perlindungan kerahasiaan data pribadi nasabah diatur dalam Pasal 2 huruf d POJK No.1/POJK.07/2013 yang menyatakan bahwa; perlindungan konsumen menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang merata, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Pembentukan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dianggap mampu mengatur permasalahan hukum untuk menjamin keamanan data diri dari sistem *mobile banking* yang merupakan perwujudan dari perkembangan teknologi informasi, dasar penerapan Undang-Undang ITE terhadap jaminan data diri nasabah dalam penyelenggaraan layanan *mobile banking* disebabkan karena layanan tersebut melibatkan penggunaan jasa elektronik. Hubungan erat antara UU ITE dapat terlihat dalam penyelenggaraan jasa yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi.<sup>93</sup>

Melihat pada ketentuan tersebut, dapat memberikan gambaran bahwa bank dalam hal ini harus secara pro aktif memberikan informasi-informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan *mobile banking* oleh nasabah mereka. Penerapan aturan tersebut penting untuk dilaksanakan kaitannya dengan permasalahan jaminan keamanan data diri dalam hal perlindungan hukum nasabah pengguna layanan *mobile*

---

<sup>93</sup> Hanafitty dan Sri Walny Rahayu, "Analisis Perlindungan Kerahasiaan Data Pribadi Pada Nasabah Pengguna Produk Layanan Mobile Banking Bank Milik Pemerintah Daerah Aceh", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, Vol. 5 No. 2, 2021, hlm 334.

*banking*.<sup>94</sup> Meskipun telah secara gamblang dijelaskan namun kebocoran data tidak dapat dihindari hingga saat ini, perlu peningkatan standar proteksi dari pihak perbankan.

## **B. Upaya Hukum yang Perlu Dilakukan Oleh Nasabah Bank Pengguna Layanan Mobile Banking yang Merasa Dirugikan**

### **1. Tata Cara Aduan Permasalahan**

Terkait dengan tata cara aduan nasabah, telah di atur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan. Pengajuan pengaduan kepada bank hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah (dengan melampirkan surat kuasa bermaterai). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada bank melalui beberapa cara sebagai berikut:<sup>95</sup>

#### **a. Pengaduan Secara Lisan.**

Sistem pengaduan secara lisan dapat disampaikan melalui *Call Center* pihak bank atau mendatangi kantor cabang bank terdekat dan menyampaikan pengaduannya melalui *Customer Service* (Petugas pelayanan nasabah). Apabila nasabah datang ke kantor cabang bank terdekat maka akan diminta mengisi formulir pengaduan atau pihak bank dapat menggali informasi melalui informasi pengaduan, apabila diperlukan dokumen pendukung maka nasabah harus melampirkan sesuai dengan intruksi bank tersebut. Nasabah perlu melengkapi beberapa dokumen seperti:<sup>96</sup>

- (1) Identitas nasabah atau perwakilan nasabah yang memuat nama lengkap, alamat tempat tinggal, dan nomor telepon nasabah yang bisa dihubungi.
- (2) Surat kuasa khusus, dalam hal konsumen mewakilkan proses pengaduan kepada perwakilan konsumen.
- (3) Jenis dan tanggal transaksi keuangan.
- (4) Permasalahan yang diajukan.
- (5) Dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan yang diajukan.

Apabila permasalahan nasabah akibat dari adanya unsur penipuan atau hipnotis, maka wajib menyertakan syarat tambahan berupa surat keterangan dari kepolisian.

<sup>94</sup> Febilita Wulan Sari, "Perlindungan, *Jurnal* <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/653/jbptunikompp-gdl-febilitawu-32630-1-internet-m.pdf>

<sup>95</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>96</sup> Inisial E, *Wawancara*, Salah satu pegawai di Bank BCA Kota Semarang, 04 Oktober 2022.

Pengaduan secara lisan dari nasabah akan ditangani dan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan yang diajukan oleh nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka Bank akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis

b. Pengaduan Secara Tertulis.

Sistem pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat resmi kepada pihak bank, faksimail, atau email dengan judul “Pengaduan Nasabah”. Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, maka nasabah wajib melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya, seperti:

- 1) Foto copy KTP nasabah dan atau perwakilannya (jika diwakilkan)
- 2) Surat kuasa dari nasabah yang diwakilkan (jika diwakilkan)
- 3) Foto copy rekening yang diadukan. (tabungan dan atau deposito)
- 4) Foto copy bukti transaksi keuangan yang terkait permasalahan.
- 5) Foto copy dokumen pendukung lainnya yang terkait permasalahan

Pengaduan secara tertulis akan ditangani dan diselesaikan dalam 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan diterima oleh Bank dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila Bank memerlukan perpanjangan waktu untuk penyelesaian pengaduan nasabah yang disebabkan oleh kondisi tertentu dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini Bank akan memberitahukan secara tertulis kepada nasabah sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja yang pertama berakhir.<sup>97</sup>

Setelah proses pengaduan selesai di tangani oleh pihak bank, maka pemberitahuan hasil identifikasi dari pihak bank akan dikirim kepada nasabah melalui email. Apabila nasabah tidak terima dengan keputusan pihak bank, dapat melanjutkan proses pengaduan melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau Bank Indonesia.

Sebagaimana yang telah dipaparkan di atas dan pada bab sebelumnya terkait dengan mekanisme layanan pengaduan yang disediakan bank untuk nasabah yang mengalami problem. Berdasarkan analisis penulis mengenai penyelesaian kasus berdasarkan perspektif bank sangat tidak transparan, terutama terkait dengan sistem pemeriksaannya. Pihak bank tidak secara jelas menggambarkan mekanisme penelusuran kasus yang terjadi pada nasabah, sehingga selalu membuat keputusan bahwa kesalahan terjadi akibat

---

<sup>97</sup> BPR Bina Dana Swadaya, “Tata Cara Pengaduan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah”, <https://www.bprbds.co.id/tata-cara-pengaduan-dan-penyelesaian-pengaduan-nasabah/>, diakses 02 November 2022.

kelalaian nasabah, akibatnya pihak bank bisa mangkir dari tanggung jawabnya berdasarkan kesepakatan awal saat pembukaan mobile banking.

Mengingat risiko dalam transaksi penggunaan layanan mobile banking yang sangat tinggi dan bermacam-macam jenisnya, penulis menyarankan perlunya penggunaan prinsip *strict liability* dalam penyelesaian sengketa diperlukan<sup>98</sup> guna tercapainya perlindungan dan meningkatkan kedudukan nasabah dengan cara menerapkan tanggung jawab pihak bank. Pihak bank pada posisi ini sebagai produsen penyedia jasa layanan *mobile banking* yang sudah sewajarnya dibebani dengan tanggung jawab mutlak. Sehingga bank diberikan tekanan agar dapat lebih menerapkan prinsip kehati-hatian dalam implementasi penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah penggunanya. Namun dengan diberlakukannya prinsip *strict liability* dalam hukum terhadap produknya terutama terhadap pihak bank, bukan berarti pihak bank tidak mendapat perlindungan hukum melainkan pihak bank diberi kesempatan untuk membebaskan dirinya dari tanggung jawab ketika nasabah tidak dapat membuktikan bahwa memang betul kesalahan-kesalahan tersebut dilakukan oleh sistem bank, adanya keadaan yang memaksa ataupun kelalaian dari pihak bank.<sup>99</sup>

Salah satu upaya untuk mengusahakan adanya kepastian hukum dan memulihkan kedudukan nasabah ialah dengan mengaplikasikan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang didasari dengan tuntutan ganti kerugian yang dilayangkan nasabah ke pengadilan akibat dari perbuatan melawan hukum oleh bank. Dalam proses pembuktian, pihak yang dinyatakan melakukan kesalahan merujuk pada Pasal 19 ayat 3 dan Pasal 45 ayat 1 serta Pasal 47 UUPK menyebutkan bahwa nasabah dalam hal ini sebagai konsumen dapat melakukan sengketa yang diselesaikan di luar maupun melalui pengadilan.<sup>100</sup> Sementara dalam Pasal 19 ayat 1 dan 3, menegaskan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pihak bank, dan pihak bank harus memberi tanggapan dan atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung.<sup>101</sup>

Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berkenaan dengan penyelesaian sengketa secara damai ini, Pasal 23 UUPK

---

<sup>98</sup> Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen", *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan Vol. 5 No. 2*, 2011, hlm 192.

<sup>99</sup> I Made Aditya Mantara Putra, "Tanggungjawab hlm 137.

<sup>100</sup> Janus Sidibalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung PT Citra Aditya Bakti, 2006, hlm 131.

<sup>101</sup> Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani, dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan E-Banking", *Jurnal Interpretasi Hukum Vol. 3 No. 1*, 2022, hlm 86.

menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen sebagai dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1 sampai dengan ayat 4 dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

## 2. Mediasi Perbankan.

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan PBI No 10/1/PBI/2008. Mediasi Perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank dengan melalui jalur di luar Pengadilan (*Non Litigasi*). Alternatif lain yaitu dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada proses adjudikasi dan arbitrase. Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan.

## 3. Fasilitasi Mediasi Perbankan.

Mediasi Perbankan merupakan upaya penyelesaian Sengketa dengan mempertemukan Nasabah dan pihak bank untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara Mediasi. Urgensi mediasi perbankan didasarkan pada tiga aspek sebagaimana amanat Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, yaitu:<sup>102</sup>

- a. Fakta menunjukkan bahwa penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank.
- b. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan selama ini, baik melalui jalur litigasi maupun proses internal bank cenderung berlarutlarut dan berpotensi merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank.
- c. Prinsip umum dalam penyelesaian sengketa perbankan adalah prinsip sederhana, cepat, biaya ringan, dan berbasis *win-win solution*, prinsip mana belum tergambar dan terwujud dalam cara penyelesaian melalui jalur litigasi maupun proses internal bank. Mediasi dalam hal ini dianggap sebagai cara penyelesaian yang mampu mewujudkan prinsip-prinsip tersebut.

---

<sup>102</sup> Noor Hafidah dan M.Natsir Asnawi, "Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Secara Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan", *Jurnal Rehtidee: Universitas Lambung Mangkurat*, Vol. 11 No.2, 2016, hlm. 202-203.



Berdasarkan hal tersebut, mediasi perbankan menjadi alternatif yang digunakan dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara nasabah dengan pihak bank. Dalam prosedur pelaksanaannya Nasabah dapat menyampaikan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Nasabah terkait perbankan secara umum, dengan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:<sup>103</sup>

- a. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan. Sengketa yang dapat diajukan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan dan sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan nasabah yang telah dilakukan oleh bank serta sengketa yang belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
- b. Tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial seperti kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan tidak dapat disengketakan/diajukan oleh nasabah.
- c. Nilai tuntutan finansial dalam mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak paling besar Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Jumlah tersebut dapat berupa
  - 1) Nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah.
  - 2) Potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain.
  - 3) Biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa.
- d. Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan berupa :
  - 1) fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada nasabah;
  - 2) fotokopi bukti identitas nasabah yang masih berlaku;
  - 3) surat pernyataan yang ditandatangani diatas meterai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan atau lembaga Mediasi Perbankan lainnya dan belum pernah diproses dalam Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan/Bank Indonesia;
  - 4) fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan
  - 5) fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan. Pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah ditujukan kepada: Ketua Desan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan u.p. Bidang Edukasi dan Perlindungan

---

<sup>103</sup> Digibank, "Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah", <https://www.dbs.id/id/sme-id/customer-complaints.page> , diakses 03 November 2022.

Konsumen. Menara radius Prawiro- Lantai 2 Komp. Perkantoran Bank Indonesia.

- e. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh Lembaga arbitrase atau pengadilan, atau Lembaga mediasi lainnya;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah dimediasi oleh OJK;
- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.
- h. Bank telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut;

OJK memulai proses mediasi setelah Nasabah dan Bank sepakat untuk dimediasi oleh OJK yang dituangkan dalam perjanjian mediasi perbankan yang memuat:

- a. Kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang dimediasi oleh OJK; dan
  - b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh OJK.
- Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi. Jangka waktu proses fasilitasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Nasabah dan Bank.

Kesepakatan antara Nasabah dan Bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah dan Bank. Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Nasabah dengan Bank, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil mediasi OJK yang ditandatangani oleh Nasabah dan Bank.

#### **4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).**

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) secara mudah, murah, cepat, dan dilakukan oleh SDM yang kompeten dan paham mengenai industri jasa keuangan sesuai dengan POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Adapun Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS setelah dilakukannya mediasi perbankan, yaitu<sup>104</sup> :

- a. Arbitrase.

Penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak

---

<sup>104</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberikan keputusan. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak.<sup>105</sup>

b. Adjudikasi.

Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang dinamakan adjudikator untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara para pihak yang dimaksud. Putusan adjudikasi mengikat para pihak jika nasabah menerima. Dalam hal nasabah menolak, nasabah dapat mencari upaya penyelesaian lainnya.<sup>106</sup>

Prosedur pengajuan permohonan penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa :

- 1) Pemohon (nasabah) menyampaikan permohonan sengketa.
- 2) Pihak LAPS melakukan verifikasi terhadap dokumen permohonan.
- 3) Pemohon mendapat konfirmasi atas penerimaan permohonan penyelesaian sengketa.
- 4) Pemilihan atau penunjukan pihak ketiga (mediator/arbitrer/adjudikator).
- 5) Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi/arbitrer/adjudikasi.
- 6) Tercapainya kesepakatan antar pihak.
- 7) LAPS melakukan monitoring terhadap pelaksanaan kesepakatan

Dengan demikian, ketika nasabah layanan mobile banking mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi sehingga berkurangnya saldo mobile banking, nasabah dapat memilih mengajukan pengaduan terlebih dahulu, dengan cara meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita nasabah akibat kesalahan sistem bank pada layanan mobile banking. Apabila upaya tersebut tidak dihiraukan oleh pihak bank, berdasarkan Pasal 23 juncto Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan memilih jalur mediasi perbankan, arbitrase, dan/atau adjudikasi yang dilakukan secara berjenjang.

Berdasarkan analisis penulis, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) menjadi wadah dan bentuk kepastian hukum yang diberikan pihak bank terhadap perlindungan nasabah pengguna *mobile banking*. Terkait dengan permasalahan yang terjadi dalam penggunaan *mobile banking* seperti yang dijelaskan dalam bab sebelumnya pada kasus kebocoran data, *skimming* atau pembajakan hingga pembobolan, nasabah telah

---

<sup>105</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 114.

<sup>106</sup> Pujiyono, "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking", *Privat Law: Universitas Sebelas Maret*, vol.9 no.2, 2021, hlm.306

melakukan pengaduan kepada layanan pengaduan bank, namun tidak ada transparansi terkait dasar penolakan pihak bank. Oleh karena itu, lembaga APS menjadi trobosan yang cukup baik dalam memfasilitasi nasabah yang mengalami kerugian atas kelalaian bank.

Meski keberadaan lembaga tersebut sangat membantu, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu di perbaiki. Berdasarkan hasil identifikasi penulis melalui *website* resmi OJK terkait alur penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebagaimana telah dipaparkan di atas, bahwa pelayanan LAPS hanya ada di kantor pusat sedangkan di daerah masing-masing nasabah belum difasilitasi oleh LAPS hanya pengaduan melalui layanan OJK saja. Selain itu, tidak adanya kejelasan mengenai biaya perkara yang akan dikeluarkan nasabah, juga tidak adanya klausul pembebasan biaya perkara bagi nasabah yang mengalami kerugian finansial dalam jumlah kecil.

Dapat disimpulkan bahwa akses dan prosedur LAPS yang lumayan rumit, tidak ada transparansi biaya penyelesaian sengketa, dan belum tersedianya koneksi kantor regional LAPS menyebabkan nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami kerugian, enggan melanjutkan pelaporan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Cenderung hanya terbatas pada layanan pengaduan nasabah yang disediakan oleh bank terkait, OJK, dan Bank Indonesia.

## 5. Mekanisme Peradilan Perdata.

Peradilan perdata merupakan bagian dari upaya penyelesaian sengketa di Pengadilan atau jalur litigasi. Sebagaimana Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:<sup>107</sup> “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Peradilan perdata mencakup perkara di bidang keperdataan seperti perdagangan, perjanjian maupun kegiatan perbankan, yang mana dimungkinkan terjadinya permasalahan hukum seperti halnya yang dilakukan dalam hubungan keperdataan secara konvensional. Apabila subjek hukum dalam hal ini nasabah pengguna *mobile banking* dalam aktivitas keperdataan merasa hak perdatanya dilanggar dan ingin mengajukan tuntutan hak, maka akan timbul sengketa keperdataan antara nasabah dengan pihak bank. Pelaksanaan tuntutan tersebut dilakukan dengan berdasar pada hukum acara perdata.<sup>108</sup>

Dalam penelitian ini, terkait permasalahan hak-hak nasabah pengguna *mobile banking* dan adanya unsur kesalahan sistem *mobile banking* pihak bank yang mengakibatkan kerugian kepada nasabah. Penulis mengidentifikasi bahwa permasalahan

<sup>107</sup> Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>108</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum.*, hlm. 1

tersebut termasuk perkara gugatan yang mana terdapat sengketa antara nasabah dengan pihak bank. Sengketa keperdataan dalam hal ini termasuk kompetensi absolut Pengadilan Negeri. Mekanisme penyelesaian kasus sengketa perbankan di Pengadilan tidak secara khusus diatur, alurnya sesuai dengan peradilan perdata secara umumnya. Adapun mekanisme peradilan perdata, yaitu:

a. Pengajuan gugatan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Proses peradilan perdata diawali dengan adanya gugatan atau permohonan. Pihak yang mempunyai kepentingan wajib mengajukan gugatan. Suatu gugatan disyaratkan adanya kepentingan hukum. Meskipun Undang-Undang tidak secara khusus menyaratkan dasar suatu gugatan, namun hakim akan mengkualifisir aturan hukum yang tepat, sehingga gugatan harus didasarkan atas suatu alas hukum yang jelas agar lebih menguatkan dalil-dalil yang diajukan. Alas hukum yang dijadikan dasar gugatan dalam hal ini adalah wanprestasi atau Perbuatan Melawan Hukum (PMH) tergantung unsur perkara yang dialami.<sup>109</sup>

Gugatan haruslah diajukan dengan surat gugat yang ditandatangani oleh penggugat kuasanya yang sah dan ditujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri. Gugatan disampaikan kepada Pengadilan Negeri, kemudian akan diberi nomor dan didaftarkan dalam buku Register setelah penggugat membayar panjar biaya perkara, yang besarnya ditentukan oleh Pengadilan Negeri (pasal 121 HIR). Bagi Penggugat yang benar-benar tidak mampu membayar biaya perkara, hal mana harus di buktikan dengan surat keterangan dari Kepala Desa yang bersangkutan, dapat mengajukan gugatannya secara *prodeo*. Penggugat yang tidak bisa menulis dapat mengajukan gugatannya secara lisan dihadapan Ketua Pengadilan Negeri, yang akan menyuruh mencatat gugatan tersebut (pasal 120 HIR).

b. Tahap Mediasi di Pengadilan.

Mediasi menjadi tahapan pertama yang akan dilakukan sebelum melanjutkan tahap persidangan. Mediasi merupakan 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. Apabila tidak ada kesepakatan antara kedua belah pihak, maka dapat dilanjutkan ke persidangan.<sup>110</sup>

---

<sup>109</sup> Sanyoto, Antonius Sidik Maryono, dan Rahadi Wasi Bintoro, "Proses Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan Negeri dalam Kaitannya dengan Transaksi yang Menggunakan Internet", *Jurnal Dinamika Hukum: Universitas Jendral Soedirman Purwokerto*, Vol. 8 No. 2, 2008, hlm. 113

<sup>110</sup> Pujijono, "Perlindungan, hlm. 307

Dasar hukum mediasi adalah Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 Pasal 16 ayat (2) tentang Kekuasaan Kehakiman yang berbunyi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menutup usaha penyelesaian perkara perdata dengan cara perdamaian. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang lebih mempertegas keberadaan lembaga mediasi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

Sebelum mediasi peradilan perdata dilaksanakan, berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2008 perlu adanya pra mediasi pada hari sidang yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak. Majelis hakim harus mewajibkan para pihak untuk melakukan agenda mediasi dulu. Kehadiran dari pihak turut tergugat tidak menghalangi pelaksanaan mediasi, sehingga majelis hakim melalui kuasa hukum atau langsung kepada para pihak mendorong para pihak untuk berperan langsung atau aktif dalam proses mediasi. Kuasa hukum para pihak berkewajiban mendorong para pihak sendiri berperan langsung atau aktif dalam proses mediasi. Majelis Hakim wajib menunda proses persidangan perkara untuk memberikan kesempatan kepada para pihak menempuh mediasi dan hakim wajib menjelaskan prosedur mediasi dalam PERMA ini kepada para pihak yang bersengketa.<sup>111</sup>

Adapun tahapan prosedur mediasi peradilan perdata di Pengadilan Negeri, yaitu sebagai berikut:<sup>112</sup>

- 1) Penggugat terlebih dahulu memasukan gugatannya ke Pengadilan Negeri, kemudian gugatan diterima oleh Pengadilan Negeri. Ketua Majelis Hakim segera menyatakan bahwa sidang terbuka untuk umum dengan mengetuk palunya di atas meja satu kali. Pada hari sidang pertama menghadirkan para pihak yang bersengketa. Sedangkan apabila pihak yang bersengketa tidak hadir. Majelis Hakim menunda jalannya persidangan kemudian memberikan kesempatan untuk pihak yang bersengketa agar hadir dalam sidang berikutnya.
- 2) Pada hari sidang yang telah ditentukan oleh majelis hakim, majelis hakim memberikan penjelasan bahwa batas waktu yang diberikan untuk menyelesaikan proses penyelesaian sengketa perdata dengan cara mediasi adalah empat puluh (40) hari kerja, kemudian setelah empat puluh hari kerja Majelis Hakim langsung menentukan hari sidang untuk mendengarkan laporan dari mediator. Majelis hakim setelah selesai memberikan penjelasan kemudian menyerahkan perkara tersebut ke mediator sepenuhnya untuk diusahakan perdamaian melalui mediasi. Hasil dari kesepakatan perdamaian oleh para

---

<sup>111</sup> Netty Herawati, "Implikasi Mediasi dalam Perkara Perdata di Pengadilan Negeri terhadap Asas Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan", *Jurnal Perspektif: Universitas Islam Kadiri Kediri*, Vol. XVI No.4, 2011, hlm. 231

<sup>112</sup> *Ibid*, hlm 232-233

pihak dibacakan pada hari sidang berikutnya. Dalam hal ini mediator kemudian menempuh langkah-langkah untuk mulai mempuh proses mediasi ataupun tahap mediasi. Diantaranya menentukan pertemuan yang mana mediator wajib mempersiapkan usulan jadwal pertemuan mediasi kepada para pihak untuk disepakati. Dari hasil kesepakatan antara mediator dan para pihak, maka telah disepakati untuk mengadakan suatu pertemuan setiap minggunya dan tidak boleh melebihi dari 40 hari kerja.

- 3) Setelah menyelesaikan tugasnya dalam menyelesaikan mediasi, maka mediator harus melaporkan hasil mediasi, setelah hasil mediasi tercapai maka mediator harus melaporkan kepada majelis hakim dan menyerahkan hasil laporan tersebut berupa laporan tertulis, dan juga melampirkan hasil kesepakatan kedua belah pihak yang telah ditandatangani para pihak apabila suatu proses mediasi telah berhasil dilakukan. Apabila suatu mediasi tersebut tidak berhasil maka harus dilaporkan pula kepada majelis hakim dalam memeriksa perkara tersebut dengan cara tertulis. Hal ini tercantum dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 dalam pasal 18 ayat (1).

c. Proses Acara Perdata.

Tahap selanjutnya merupakan proses sidang lanjutan apabila proses mediasi tidak menghasilkan kesepakatan. Juga sebagai 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.

Adapun tahap proses persidangan perdata setelah adanya mediasi di Pengadilan yaitu:

1) Jawaban dari Tergugat

Pada tahap ini, tergugat diberikan kesempatan untuk mengajukan jawabannya atas gugatan yang diajukan oleh Penggugat. Dalam HIR tidak ada ketentuan yang mewajibkan tergugat untuk menjawab gugatan penggugat, namun pada Pasal 121 ayat (2) HIR juncto Pasal 145 ayat (2) Rbg mengatur bahwa tergugat dapat menjawab gugatan baik secara tertulis atau lisan. Dalam memberikan jawaban biasanya tergugat akan menyusun jawaban dalam tiga tingkatan yang meliputi:<sup>113</sup>

Terhadap jawaban ini tergugat biasanya menyusun berdasarkan dalil – dalil yang dikemukakan oleh Penggugat. Jawaban tersebut berisikan

<sup>113</sup> Laila M. Rasyid dan Herinawati, *Modul Pengantar Hukum Acara Perdata*, (Aceh: Unimal Press, 2015), hlm. 62

pengakuan tetapi juga dapat berupa bantahan ataupun fakta-fakta lain. Dalam Pengakuan biasanya ada kemungkinan tergugat akan mengakui kebenaran dari dalil-dalil gugatan penggugat, sedangkan bantahan adalah suatu pengingkaran terhadap apa yang dikemukakan oleh penggugat dalam dalil-dalil gugatannya. Fakta-fakta lain itu sendiri merupakan fakta baru yang dikemukakan oleh tergugat untuk membenarkan kedudukannya di mata penggugat, misalnya tergugat wanprestasi bukan karena kemauannya sendiri akan tetapi dikarenakan tergugat jatuh pailit dan sebagainya. Untuk mendukung dalil-dalil bantahan dalam jawaban tergugat dapat menggunakan sumber-sumber kepustakaan, yurisprudensi, doktrin lainnya.

Tergugat juga dapat mengajukan gugatan reconvensi bersamaan dengan jawabannya. Hal tersebut berdasarkan Pasal 132 ayat (1) HIR *junco* Pasal 244 Rv yang menyatakan bahwa “Gugatan Reconvensi adalah gugatan balik yang diajukan tergugat terhadap penggugat dalam suatu proses perkara yang sedang berjalan”

Gugatan reconvensi merupakan hak istimewa yang diberikan oleh hukum acara perdata kepada tergugat dengan tujuan agar dalam berperkara dapat ditegakkan asas peradilan yang sederhana, dimana menyatukan pemeriksaan dan putusan dalam satu proses sehingga menyederhanakan penyelesaian perkara.<sup>114</sup>

Setelah tahap ini berlangsung, persidangan akan berlanjut pada proses replik, duplik dan intervensi. Replik merupakan jawaban penggugat baik tertulis maupun lisan terhadap jawaban tergugat atas gugatannya, yang mana digunakan untuk meneguhkan gugatannya dengan mematahkan alasan-alasan penolakan yang dikemukakan tergugat dalam jawaban. Duplik merupakan jawaban tergugat atas replik yang diajukan penggugat, yang mana dibuat untuk meneguhkan jawabannya yang lazimnya berisi penolakan terhadap gugatan dan replik penggugat. Intervensi sendiri merupakan masuknya pihak ketiga yang merasa dirugikan sehingga berkeinginan untuk menggabungkan diri dalam perkara tersebut.<sup>115</sup>

d. Pembuktian.

Pada tahap pembuktian para pihak diberi kesempatan untuk menunjukkan kebenaran terhadap fakta-fakta hukum yang menjadi pokok sengketa. Tahap ini sangat menentukan karena hakim dalam rangka proses

---

<sup>114</sup> Ibid, hlm. 64

<sup>115</sup> Ibid, hlm. 65-66



mengadili dan memutus perkara tergantung terhadap pembuktian para pihak di persidangan. Menurut Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo, menyebutkan bahwa membuktikan dalam arti logis, berarti memberi kepastian yang bersifat mutlak, karena berlaku bagi setiap orang dan tidak memungkinkan adanya bukti lawan. Membuktikan dalam arti konvensional berarti memberikan kepastian, hanya saja bukan kepastian mutlak, melainkan kepastian yang nisbi atau relatif sifatnya. Membuktikan dalam arti yuridis, tidak menuju pada kebenaran mutlak yang mana ada kemungkinannya bahwa pengakuan, kesaksian, atau surat-surat itu tidak benar atau palsu atau dipalsukan.<sup>116</sup>

Proses pembuktian akan menentukan siapa yang “berhak” atau “wenang” terhadap pokok perkara yang disidangkan. Beban pembuktian tercantum dalam Pasal 163 HIR, Pasal 283 Rbg, Pasal 1865 BW, yang berbunyi: “barang siapa yang mengaku mempunyai hak atau yang mendasarkan pada suatu peristiwa untuk menguatkan hak itu atau untuk menyangkal hak orang lain, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu”

Hal tersebut berarti bahwa para pihak baik penggugat maupun tergugat dapat dibebani dengan pembuktian. Penggugat wajib membuktikan peristiwa yang diajukannya, sedangkan tergugat berkewajiban membuktikan bantahannya. Penggugat tidak harus membuktikan kebenaran bantahan tergugat, pun sebaliknya tergugat tidak diwajibkan membuktikan kebenaran peristiwa yang diajukan penggugat.

Terkait dengan perkara perdata kerugian pengguna mobile banking akibat kesalahan sistem bank, pembuktiannya berupa media internet yang sering kali menjadi permasalahan tersendiri dalam pembuktiannya. Pembuktian yang berlaku di Indonesia saat ini belum dapat membuktikan transaksi elektronik, karena adanya keharusan adanya bukti tertulis sebelumnya. Seperti halnya yang tercantum dalam Pasal 164 HIR (*Het Herzeine Indonesisc Reglement*) atau Pasal 1866 KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), alat-alat bukti dalam perkara perdata terdiri dari:<sup>117</sup>

- 1) Alat bukti tertulis.

---

<sup>116</sup> Ibid, hlm. 71

<sup>117</sup> Sanyoto, Antonius Sidik Maryono, dan Rahadi Wasi Bintoro, “Proses, hlm. 113

Diatur dalam Pasal 138, 165, 167 HIR, 164, 285, 305 Rbg dan Pasal 1867-1894 KUHPer. Alat bukti tertulis atau surat adalah “segala sesuatu yang memuat tanda-tanda bacaan yang dimaksudkan untuk mencurahkan isi hati atau untuk menyampaikan buah pikiran seseorang dan dipergunakan sebagai pembuktian”. Surat sebagai alat bukti tertulis dibagi menjadi dua yaitu: surat “akta” dan surat-surat lain “bukan akta”. Sedangkan akta dibagi menjadi akta otentik dan akta dibawah tangan.<sup>118</sup>

2) Alat bukti saksi.

Alat bukti saksi diatur dalam Pasal 139-152, 168- 172 HIR (Pasal 165-179 Rbg), 1895 dan 1902-1912 BW. Kesaksian adalah kepastian yang diberikan kepada hakim dipersidangan tentang peristiwa yang disengketakan dengan jalan pemberitahuan secara lisan dan pribadi oleh orang yang bukan salah satu pihak dalam perkara, yang dipanggil di persidangan.

3) Alat bukti persangkaan-persangkaan.

Persangkaan adalah alat bukti yang bersifat tidak langsung. Menurut Pasal 1915 KUHPer, persangkaan adalah “kesimpulan yang oleh undang-undang atau hakim ditarik dari suatu peristiwa lain yang belum terang nyata kearah peristiwa lain yang belum terang kenyataannya, yaitu yang didasarkan atas undang-undang (*praesumptiones juris*) dan yang merupakan kesimpulan-kesimpulan yang ditarik oleh hakim (*pboleh raesumptiones facti*).”<sup>119</sup>

4) Alat bukti pengakuan.

Pengakuan diatur dalam Pasal 1923-1928 KUHPer. Pengakuan dapat diberikan di persidangan atau luar persidangan. Pengakuan dapat dilakukan baik secara tertulis maupun lisan yang tegas dan dinyatakan oleh salah satu pihak dalam perkara, serta membenarkan seluruh atau sebagian dari suatu peristiwa. Pengakuan merupakan keterangan sepihak, karena tidak memerlukan persetujuan dari pihak lawan. Ketika ada pengakuan, maka sengketa dianggap selesai, sekalipun pengakuannya tidak sesuai dengan kebenaran dan hakim pun tidak perlu meneliti kebenaran pengakuan tersebut.<sup>120</sup>

5) Alat bukti sumpah.

---

<sup>118</sup> Laila M. Rasyid dan Herinawati, *Modul.*, hlm. 77-78.

<sup>119</sup> *Ibid*, hlm. 88

<sup>120</sup> *Ibid*, hlm. 90

Sumpah merupakan suatu pernyataan yang khidmat yang diberikan atau diucapkan pada memberi janji atau keterangan, dengan mengingat akan sifat Mahakuasa dari pada Tuhan, dan percaya bahwa siapa yang memberi keterangan atau janji yang tidak benar akan dihukum oleh-Nya. Jadi sumpah pada hakekatnya merupakan tindakan religius yang digunakan dalam peradilan. Alat bukti sumpah diatur dalam Pasal 155-158, 177 HIR, Pasal 182-285, 314 Rbg, Pasal 1929-1945 KUHP.

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis penulis, sejatinya alat bukti surat sering kali menjadi landasan utama dalam perkara perdata di Indonesia. Berdasarkan kasus yang terjadi pada nasabah pengguna mobile banking, pembuktian surat menjadi problem utama. Hal tersebut disebabkan karena dalam perjanjian akta otentik antara nasabah dengan pihak bank seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya terdapat klausul “apabila hasil identifikasi bank menyatakan bahwa kesalahan transaksi mobile banking akibat dari kelalaian nasabah, maka pihak bank tidak bertanggung jawab”. Nasabah pengguna *mobile banking* juga harus tunduk pada ketentuan yang telah dibuat oleh pihak bank.

Apabila nasabah telah memberikan pembuktian secara elektronik terkait kesalahan sistem mobile banking, namun dalam tahap pengaduan awal, pihak bank melakukan identifikasi dan memberikan pernyataan bahwa kesalahan terjadi atas dasar kesalahan nasabah bukan dari sistem bank tanpa memberikan bukti yang jelas kepada nasabah, maka hal tersebut telah memperkuat perjanjian akta otentik di awal pembuatan mobile banking antara bank dengan nasabah. Pembuktian nasabah pun belum tentu menguatkan.

Berdasarkan analisis penulis, penyelesaian sengketa terhadap kasus yang merugikan nasabah *mobile banking*, merupakan bagian dari kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen. Nasabah pengguna *mobile banking* yang merasa dirugikan atas sistem pihak bank dapat menuntut di Pengadilan dengan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Hal tersebut tergantung pada problem yang dialami nasabah serta dasar hukum yang mengatur terkait hal tersebut.

Kepastian hukum dalam ketentuan yang berlaku terkait perlindungan konsumen secara gamblang dan lengkap telah diwujudkan. Namun, tidak menutup kemungkinan terjadinya kendala dalam pelaksanaannya. Penulis menganalisis bahwa tidak seimbang nilai kerugian dengan biaya dan effort yang dikeluarkan nasabah menjadi faktor utama tidak tercapainya pemenuhan hak nasabah pengguna *mobile banking*.

Hal ini menyebabkan sering kali nasabah hanya mengupayakan haknya sampai tahap layanan pengaduan yang disediakan oleh pihak bank. Ketika bank telah memberikan tanggapan dan putusan yang menyudutkan nasabah tanpa dasar hukum yang tepat, nasabah pengguna *mobile banking* hanya bisa menerima keputusan bank.

## 6. Mekanisme Peradilan Pidana.

Istilah sistem peradilan pidana (*criminal justice system*) menunjukkan sebuah mekanisme kerja dalam penanggulangan kejahatan yang menggunakan dasar pendekatan sistem. Pendekatan sistem sendiri menggunakan beberapa unsur tahapan yang saling berhubungan satu dengan lainnya mulai dari tahap penyidikan, penuntutan, pemeriksaan di sidang pengadilan, dan pelaksanaan putusan hakim yang dilakukan oleh lembaga pemasyarakatan. Ketentuan umum mengenai proses peradilan pidana di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP), di samping itu juga terdapat ketentuan hukum acara pidana selain yang telah diatur dalam KUHAP tersebut.<sup>121</sup>

Sebagaimana peradilan perdata, peradilan pidana merupakan ranah litigasi yang mana penyelesaiannya sebagai tahap akhir atau *ultimum remedium* (suatu perkara dapat ditempuh melalui jalur lain seperti hukum perdata ataupun hukum administrasi sebelum menempuh jalur hukum pidana). Hal ini berarti jika penyelesaian sengketa secara non litigasi tidak dapat menyelesaikan sengketa nasabah dengan pihak bank, maka dapat menempuh jalur peradilan pidana.

Hal tersebut sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Ayat tersebut menyatakan adanya jalur litigasi yang dapat ditempuh berdasarkan sistem peradilan umum pada umumnya. Ditegaskan kembali pada Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.<sup>122</sup> Adapun mekanisme jalur peradilan pidana yang dapat ditempuh oleh nasabah yang mengalami kerugian yaitu:

### a. Tahap Laporan atau Pengaduan di Kepolisian.

Laporan atau pengaduan di kepolisian merupakan tahap pertama yang harus dilakukan oleh nasabah ketika merasa dirugikan akibat perkara pidana yang dialami. Sebagaimana Pasal 1 Angka 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana menyebutkan laporan adalah “pemberitahuan yang disampaikan oleh

<sup>121</sup> Moh Indi Hidayatullah, “Penerapan Pidana Terhadap Pelaku Pembobolan ATM dengan Teknik Skimming”, *Jurnal Ilmiah: Universitas Mataram*, 2019, hlm. 8

<sup>122</sup> Farizka Novaliana, “Tanggung Jawab Perbankan terhadap Pembobolan Rekening Nasabah melalui Internet Banking”, *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah*, hlm. 48-49

seorang karena hak atau kewajiban berdasarkan Undang-Undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana”.<sup>123</sup>

Sebelum melakukan pelaporan, perlu memahami apakah perkara pidana yang dialami termasuk dalam delik biasa (*Gewone Delicten*) atau delik aduan (*Klacht Delicten*). Delik biasa merupakan delik yang dapat diproses langsung oleh penyidik tanpa adanya persetujuan dari korban atau pihak yang dirugikan. Sedangkan delik aduan adalah tindak pidana yang hanya dapat dituntut apabila ada pengaduan dari orang yang dirugikan. Berdasarkan kasus yang diamati dalam penelitian ini, terdapat beberapa kasus pidana yang terjadi pada nasabah pengguna *mobile banking*, yaitu penipuan, skimming, dan kebocoran data pribadi. Terkait dengan hal tersebut, penulis menganalisis bahwa beberapa kasus yang dialami nasabah termasuk dalam jenis delik aduan. Adapun prosedur laporan atau pengaduan di kepolisian yaitu sebagai berikut:

- 1) Datang ke kantor Polisi terdekat dari lokasi tindak pidana. Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2007 tentang Daerah Hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyatakan bahwa:<sup>124</sup>
- 2) Setelah mendatangi kantor polisi, langsung menuju ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang merupakan unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian.<sup>125</sup>
- 3) Atas laporan yang diterima oleh SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), akan dilakukan kajian awal dengan meminta penjelasan secara rinci kepada pelapor. Agar penjelasan pelapor dapat dimengerti oleh pihak berwajib, pelapor dapat membuat laporan kejadian yang berkaitan dengan waktu, kronologi serta tempat dimana pelapor mengalami kejadian tersebut. Sebisa mungkin untuk menjawab sedetail mungkin demi membantu pihak kepolisian mengungkap kasus yang terjadi. Juga disertakan bukti dan saksi yang kuat atas kejadian tersebut.
- 4) Laporan polisi tersebut kemudian diberi penomoran sebagai Registrasi Administrasi Penyidikan yaitu pencatatan kegiatan proses penyidikan secara manual dan/atau melalui aplikasi e-manajemen penyidikan. Setelah itu, berdasarkan Laporan Polisi dan Surat Perintah Penyidikan, dilakukan proses penyidikan

Pelaporan atau pengaduan juga dapat dilakukan secara online via layanan call center Polri melalui 110 yang dapat diakses 24 jam secara gratis. Prosedur penyampaian laporan atau pengaduan sama dengan sistem offline dengan menjelaskan kejadian dan lampiran bukti serta saksi atas kejadian tersebut.

<sup>123</sup> Pasal 1 Angka 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana

<sup>124</sup> Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2007 tentang Daerah Hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia

<sup>125</sup> Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor

b. Tahap Penyelidikan dan Penyidikan.

Pada tahap ini laporan yang dibuat nasabah pengguna *mobile banking* terkait kerugian yang dialami akibat kasus pidana, akan dilakukan proses penyelidikan terlebih dahulu untuk mengetahui apakah peristiwa tersebut merupakan peristiwa hukum dan apakah ada unsur tindak pidana atau tidak. Apabila proses penyelidikan sudah dilakukan, maka dilanjutkan tahap penyidikan terhadap tindak pidana yang dialami nasabah pengguna *mobile banking*.

Dalam proses penyidikan dilakukan melalui beberapa tahap yaitu: pemanggilan tersangka dan saksi, penangkapan (jika diperlukan), penahanan, pengeledahan, dan penyitaan. Secara keseluruhan prosedur dilakukan dengan melampirkan surat perintah dan dibuatkan berita acara. Hasil pemeriksaan yang dilakukan akan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan selanjutnya akan diserahkan kepada kejaksaan pada tahap penuntutan diikuti dengan pelimpahan tersangka dan barang bukti.<sup>126</sup>

c. Tahap Penuntutan.

Berdasarkan hasil analisis penulis, terkait dengan dasar hukum tindak pidana penipuan terdapat dalam Pasal 378 KUHP. Jika penipuan terjadi melalui media elektronik dalam hal ini "*mobile banking*", maka menjadi berlapis dengan Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 45A Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Terkait dengan dasar hukum kasus skimming terdapat dalam Pasal 263 jo. Pasal 362 KUHP dan Pasal 46 jo. Pasal 30 atau Pasal 47 jo. Pasal 31 UU ITE. Terkait dengan dasar hukum kasus kebocoran data pribadi telah diatur dalam Pasal 67 ayat (3) Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Hal-hal lain terkait dengan kasus tersebut juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

d. Tahap Persidangan Perkara Pidana.

Setelah penuntut umum membuat surat dakwaan, segera melimpahkan perkara Pengadilan Negeri, sehingga akan dilanjutkan proses penetapan majelis hakim untuk melanjutkan proses persidangan. Adapun proses acara persidangan perkara pidana secara garis besar yaitu: pembukaan sidang, pemanggilan terdakwa ke ruang sidang, pembacaan surat dakwaan, eksepsi terdakwa, penuntut umum memberikan tanggapan atas eksepsi terdakwa, putusan sela, pemeriksaan saksi-saksi, pemeriksaan terdakwa, tuntutan pidana oleh jaksa penuntut umum, pledoi oleh penasehat hukum terdakwa, replik, duplik, putusan akhir oleh hakim.

---

<sup>126</sup> Sugianto, *Hukum Acara Pidana dalam Praktek Peradilan di Indonesia*, (Yogyakarta:CV Budi Utama, 2018), hlm. 15

Apabila terdakwa menerima putusan majelis hakim maka akan dilanjutkan penandatanganan putusan, namun apabila menolak putusan, maka dapat mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi dalam jangka waktu 14 hari. Jika selama 14 hari tidak menyatakan haknya, maka putusan tersebut sudah mempunyai kekuatan hukum tetap (*inkract van gewisjde*).<sup>127</sup>

---

<sup>127</sup> Ibid, hlm. 17-18

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pemerintah telah menjamin perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Berdasarkan UUD 1945 Pasal 28D ayat 1 telah memberikan landasan konstitusional untuk menjamin hak-hak nasabah. Disamping itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga dijadikan sebagai payung hukum untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah (konsumen) dan dengan jelas telah mengatur atau melarang pelaku usaha yang mencantumkan aturan klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang ada pada Pasal 18 UUPK. Namun, berdasarkan hasil identifikasi penulis perjanjian bank dengan nasabah yang tertuang dalam syarat dan ketentuan layanan *mobile banking*, terdapat klausul-klausul baku yang memperkuat kewajiban nasabah dengan membatasi ruang gerak dan melenturkan tanggung jawab bank dengan membebaskan tanggung jawab bank dalam keadaan tertentu. Hal ini disebabkan karena tidak adanya regulasi khusus yang mengatur tentang sistem *mobile banking*, sehingga bank membuat peraturan sendiri yang menguntungkannya. Selain itu, terkait dengan jaminan keamanan data diri nasabah *mobile banking* juga menjadi problem utama. Tingkat risiko yang tinggi terkait dengan terjadinya kebocoran data yang dialami beberapa bank di Indonesia membuat sebagian nasabah enggan membuat akun *mobile banking*. Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap kasus kebocoran data yang terjadi disebabkan karena seringnya melakukan transaksi online yang dilakukan nasabah, sistem bank yang di retas oleh oknum, atau bahkan pegawai bank sendiri yang berpotensi melakukan kebocoran data.

Hasil analisis penulis tentang perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *mobile banking*, bahwa perjanjian bank dengan nasabah yang tertuang dalam syarat dan ketentuan tidak relevan dengan jaminan hak-hak nasabah. Beberapa klausul baku dalam syarat dan ketentuan membebaskan bank dari tanggung jawab dalam keadaan tertentu. Tentu, hal ini tidak relevan dengan hak-hak nasabah yang dijamin oleh Pasal 18 ayat 1 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dikarenakan belum ada regulasi khusus terkait *mobile banking*, maka selain berpedoman pada UUPK pihak bank juga harus memperhatikan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan. Begitu pula regulasi terkait dengan jaminan keamanan data diri nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Namun dalam menciptakan kepercayaan nasabah perlindungan dapat dilakukan dalam wujud perlindungan preventif dengan pendekatan *self regulation* yang berupa kebijakan internal, yang cenderung mengarah untuk melindungi kepentingan hukumnya sendiri (pihak pembuat). Selain dengan pendekatan *self regulation*



perlindungan juga dengan *government regulation* berupa peraturan yang dibentuk oleh pemerintah yang memiliki otoritas dalam dunia perbankan. Bukan hanya kasus kebocoran data diri, permasalahan lainnya terkait dengan penggunaan *mobile banking*, seperti sistem layanan eror, pembajakan transaksi (*Skimming*), saldo berkurang secara tiba-tiba, penipuan, dan lain sebagainya juga sering terjadi. Oleh karena itu, pihak perbankan dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyediakan layanan upaya hukum bagi nasabah yang merasa dirugikan akibat penggunaan *mobile banking*. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan yaitu, Layanan pengaduan di masing-masing bank berdasarkan peraturan POJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan; Mediasi perbankan melalui jalur di luar Pengadilan (*Non Litigasi*), yang dilakukan dengan cara mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara mediasi; Permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan memilih jalur perbankan, arbitrase, dan/atau adjudikasi yang dilakukan secara berjenjang; Peradilan perdata yang dilakukan melalui jalur Pengadilan (*Litigasi*) dengan mengajukan permohonan di Pengadilan Negeri atas dugaan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dalam ikatan perjanjian; serta Peradilan pidana atas dugaan *skimming*, penipuan, dan kebocoran data pribadi, dengan melakukan pengaduan di kepolisian terdekat. Meski mekanisme upaya hukum telah jelas terpampang namun tetap saja mengesampingkan hak-hak nasabah. Tahap pengaduan cenderung tidak transparan dalam menentukan kesalahan, tahap mediasi perbankan, lembaga LAPS, peradilan perdata, dan peradilan pidana menurut analisis penulis tidak seimbang nilai kerugian dengan biaya dan *effort* yang dikeluarkan menjadi faktor utama tidak tercapainya pemenuhan hak nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Hal ini menyebabkan sering kali nasabah hanya mengupayakan haknya sampai tahap layanan pengaduan. Ketika bank telah memberikan tanggapan dan putusan yang menyudutkan nasabah tanpa dasar hukum yang tepat, nasabah pengguna *mobile banking* hanya bisa menerima keputusan bank.

## **B. Saran**

Berangkat dari persoalan mengenai meningkatnya kasus pembajakan, *skimming*, dan saldo yang berkurang tanpa sepengetahuan nasabah sebagaimana telah diuraikan dalam penelitian ini, serta permasalahan lain yang serupa. Dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *mobile banking* guna menghindari terjadinya pengulangan kasus yang merugikan nasabah, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut

### **1. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator perlu membuat peraturan khusus yang mengatur transaksi perbankan melalui *mobile banking* dan beberapa prinsip sistem

keamanan yang ada pada *mobile banking*. Serta membuat peraturan khusus yang mengatur penyelesaian sengketa dengan nominal kerugian dibawah peraturan saat ini agar kerugian sekecil apapun dapat *tercover* dan terselesaikan dengan tujuan agar tercipta kesetaraan dan keadilan hak dan kewajiban antara para pihak sehingga mencapai asas keseimbangan.

## 2. Bagi Bank

Bank sebagai penyelenggaraan layanan *mobile banking* seharusnya mengevaluasi syarat dan ketentuan *mobile banking* yang menjadi perjanjian klausula baku agar sesuai dan tidak menyimpang dengan apa yang diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan pihak bank sebagai pihak yang menyelenggarakan layanan *mobile banking* perlu meningkatkan sistem pengamanan yang handal dengan menambahkan fitur fingerprint sebagai pengganti PIN, mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari nasabah yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan dan bank wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh nasabah akibat kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank, baik itu kelemahan aplikasi produk perbankan ataupun sistem perbankannya sendiri sehingga nasabah dapat dengan nyaman menggunakan *mobile banking*

## 3. Bagi Nasabah

Kepada nasabah yang ingin menggunakan layanan *mobile banking* sebaiknya bersikap lebih kritis dan terlebih dahulu memperhitungkan secara mendalam sebelum menggunakan layanan *mobile banking* dengan memperhatikan kelebihan dan kekurangan, serta risiko yang mungkin terjadi dan konsekuensi apa yang mungkin timbul. Untuk nasabah yang telah menggunakan layanan *mobile banking* untuk bersikap hati-hati dan cermat dalam penggunaan *mobile banking* serta menjaga kerahasiaan data pribadi terlebih yang menyangkut penggunaan layanan *mobile banking* seperti token, *User ID*, *Password*, dan PIN. Data pribadi tersebut sangat rawan untuk dicuri oleh orang yang tidak bertanggungjawab sehingga nasabah juga harus memperhatikan keamanan jaringan dan *smartphone* yang digunakan dalam mengakses *mobile banking*. Hal ini perlu dilakukan agar jika terjadi suatu permasalahan hukum dalam penggunaan layanan *mobile banking*, nasabah mengetahui upaya apa yang harus dilakukan, sehingga kerugian yang terjadi tidak lebih besar jika sejak awal diupayakan pencegahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anugerah, Murni. *Layanan Jasa Perbankan*. Yogyakarta: KTSP. 2018
- Christiani, Th. Anita. *Hukum Perbankan*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya. 2001
- Efendy, Jonaedy. *Motode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Jakarta: Kencana. 2018
- Fuady, Munir. *Hukum Perbankan Modern*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 1999
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengenal Operasional Perbankan I Edisi Pertama*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum. 2014
- Manan, Abdul. *Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2014
- Margono. Suyud. *ADR Alternatif Dispute Resolution dan Arbitrase Proses Palembang dan Aspek Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2000
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana. 2014
- Mertokusumo, Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty. 1985
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013
- Mulyati, Ety Mulyati. *Kredit Perbankan: Aspek Hukum dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil dalam Pembangunan Perekonomian Indonesia*. Bandung: Rafika Aditama. 2017
- Nadzir, Muhammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008
- Otoritas Jasa Keuangan. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: OJK. 2015
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2000.
- Rasyid, Laila M. dan Herinawati. *Modul Pengantar Hukum Acara Perdata*. Aceh: Unimal Press, 2015
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2005.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010
- S, Salim H. *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika. 2007
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm 30-31.
- Sidibalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung PT Citra Aditya Bakti, 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 1986
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa. 1979
- Sugianto. *Hukum Acara Pidana dalam Praktek Peradilan di Indonesia*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Suteki, Galang Taufani. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik) Cetakan Ke-3*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. 2020
- Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta: ANDI 2013

- Widiyono, Try. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2006
- Wignjosuebrotto, Soetandyo. *Hukum Konsep dan Motode*. Malang: Setara Press. 2020
- Yaman. *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan: yang Lahir dari Hubungan Kontraktual*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2014

## Penelitian dan Jurnal

- Amrillah, Muhammad Urfi. “Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Bank Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia”. *Jurnal LEX Renaissance* vol. 5 no. 4. Oktober 2020
- Astrini, Dewi Ayu. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime”. *Penelitian: Jurnal Lex Privatum*. Vol III No.1 2015.
- Astuti, Andriany Widie dan Wahyuni Safitri. “Kajian Hukum Atas Hubungan Antara Nasabah dan Bank Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan”. *Jurnal Ilmu Hukum: Yuriska* vol. 12 no. 1. Februari 2020
- Azka Cahya Arnanta, “Perlindungan Hukum Nasabah Berkaitan Dengan E-Banking (Studi Kasus Di Bank Cimb Niaga Gladag Surakarta)”. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. 2019.
- Baehaqi, Ja’far. “Transformasi Hukum Islam dalam Hukum Perbankan Syariah di Indonesia”. *Ijtihad Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, vol.14 no.2. Desember 2014.
- \_\_\_\_\_, “Paradoks Fatwa Dewan Syari’ah Nasional Majelis Ulama Indonesia Dalam Regulasi Hukum Perbankan Syari’ah Dan Alternatif Solusinya”. *Jurnal Al-Ahkam* vol.27 no.1, April 2017.
- \_\_\_\_\_, Baehaqi, Ja’far. “Pengaruh Islam dan Budaya dalam Pembentukan Hukum di Indonesia”. *Jurnal Al Ihkam*. vol.11 no.2. Desember 2016.
- Bahagia, Sri Walny Rahayu, dan Teuku Muttaqin. “Perlindungan Data Pribadi Nasabah dalam Penawaran Transaksi Asuransi oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero)”. *Universitas Syiah Kuala:Law Journal* Vol.3 No.1, tahun 2019.
- Budiarto, Agung. “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking”. *Universitas Sebelas Maret:Privat Law*, vol.9 no.2, tahun 2021.
- Cahyani, Ni Made Febby Savitri Dwi, dkk. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan E-Banking”. *Jurnal Interpretasi Hukum* Vol. 3 No. 1. 2022.
- Chalim, Fatimah. “Hubungan Hukum Antara Bank Dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan”. *Jurnal Lex Et Societatis* vol. V no. 9. November 2017
- Eka Sulfiana, “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru”. *Skripsi IAIN Parepare*. 2020

- Hafidah, Noor dan M.Natsir Asnawi. “Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Secara Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan”. *Jurnal Rehtidee: Universitas Lambung Mangkurat*, Vol. 11 No.2, 2016.
- Hanafitty dan Sri Walny Rahayu, “Analisis Perlindungan Kerahasiaan Data Pribadi Pada Nasabah Pengguna Produk Layanan Mobile Banking Bank Milik Pemerintah Daerah Aceh”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, Vol. 5 No. 2, 2021, hlm 334.
- Hediaty, Roosmadita. “Penggunaan Layanan Phone Banking Bagi Nasabah Bank Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian”. *Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta*. 2006.
- Herawati, Netty. “Implikasi Mediasi dalam Perkara Perdata di Pengadilan Negeri terhadap Asas Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan”. *Jurnal Perspektif: Universitas Islam Kediri Kediri* Vol. XVI No.4. 2011
- Hidayatullah, Moh Indi. “Penerapan Pidana Terhadap Pelaku Pembobolan ATM dengan Tehnik Skimming”, *Jurnal Ilmiah:Universitas Mataram*. 2019.
- Indarti, Retno, Novita Dewi Masyithoh, Tri Nurhayati. “Legal Protection for Disability Workers in Semarang Case Study at PT. Samwon Busana Indonesia”. *Walisongo Law Review (Walrev)* Vol. 2 No. 1. 2022
- Musrifah, Rizqi dan Satria Sukanda. “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E-Banking di Indonesia”. *Penelitian: Journal Diversi* Vol. 4 No. 1. 2018.
- Novaliana, Farizka. “Tanggung Jawab Perbankan terhadap Pembobolan Rekening Nasabah melalui Internet Banking”. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah*.
- Nugraha, Ferry Satya, Budiharto, Rinitami Njatrijani. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware”. *Diponegoro Law Journal*, vol. 5 No. 3, 2006
- Nur, Yudha Hadian dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. “Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen”. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan* Vol. 5 No. 2, 2011
- Pandiangan, L. Elly A.M. “Hubungan Hukum Antara Nasabah Penyimpan Dana Dengan Bank Dalam Prespektif Hukum Perjanjian Di Indonesia”. *Jurnal To-ra* vol. 4 no. 3. Desember 2018
- Putra, I Made Aditya Mantara; “Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem Mobile Banking”. *Jurnal KERTHA WICAKSANA* Vol. 14 No. 2, 2020
- Sanyoto, Antonius Sidik Maryono, dan Rahadi Wasi Bintoro. “Proses Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan Negeri dalam Kaitannya dengan Transaksi yang Menggunakan Internet”. *Jurnal Dinamika Hukum:Universitas Jendral Soedirman Purwokerto*, Vol. 8 No. 2, 2008.
- Sari, Febilita Wulan. “Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang

- Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan”. *Jurnal* <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/653/jbptunikompp-gdl-febilitawu-32630-1-internet-m.pdf>
- Sari, Firdausa Kumala, et all., eds. “Kepercayaan Pada M-Banking Syariah: Studi Pada Generasi Millennial”. *Journal Of Islamic Economic Scholar*, 1.1, 2019.
- Simbolon, Samuel Fernando. “Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Yang Mengalami Kesalahan Transaksi (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Tebing Tinggi)”. *Skripsi Universitas Sumatra Utara*. 2021.
- Supartayana, I Nyoman, Harly Stanly Muaja, dan Roosje M.S. Sarapun. Pelayanan Jasa-Jasa Perbankan Dalam Kegiatan Usaha Perbankan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Jurnal Lex Privatum* Vol. VIII, No. 2. Juni 2020.
- Usup, Sitti Mutmainnah Mutiara. “Berlian Manoppo, Roy Ronny Lembong, Eksistensi Bank Dalam Sistem Penyaluran Kredit Bagi Masyarakat”. *Jurnal Lex Privatum* vol. X no. 1. Januari 2022
- Wibiadila, Ikbar. “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)”. *Naskah Publikasi*. 2016.
- Wijaya, Muchammad Arya. “Pengungkapan Data Nasabah yang Dilakukan oleh Pers Ditinjau dari Prinsip Kerahasiaan Bank”. *Jurnal Hukum: Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. 2016
- Wonok, David Y, “Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana”, *Jurnal Vol. 1 No. 2, 2013 Edisi Khusus*, hlm 62.
- Wulandari, Edny. “Bentuk Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Dalam Perjanjian Pembiayaan Mudharabah Pada Perbankan Syariah”. *Tesis: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*. 2015

### **Artikel, Berita, dan Website**

- ALAMI, “Menenal Lembaga Keuangan dari Regulator hingga Pelaku Jasa Keuangan”, <https://alamisharia.co.id/id/hijrahfinansial/menenal-lembaga-keuangan-mulai-dari-regulator-hingga-pelaku-jasa-keuangan/> , diakses pada 22 Oktober 2022.
- BPR Bina Dana Swadaya, “Tata Cara Pengaduan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah”, <https://www.bprbds.co.id/tata-cara-pengaduan-dan-penyelesaian-pengaduan-nasabah/>, diakses 02 November 2022.
- CNN Indonesia, “Uang Nasabah BCA Raib Rp135 Juta, Ingat Bahaya Skimming-Pembajakan”, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220328104719-185-776915/uang-nasabah-bca-raib-rp135-juta-ingat-bahaya-skimming-pembajakan>, diakses 21 Oktober 2022.
- Databoks, Kebocoran Data Bank Indonesia Terus Bertambah, Naik Jadi 74 GB, Katadata Media Network, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/25/kebocoran-data-bank-indonesia-terus-bertambah-naik-jadi-74-gb>, diakses pada 24 Desember 2022.

- Digibank, “Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah”, <https://www.dbs.id/id/sme-id/customer-complaints.page> , diakses 03 November 2022.
- Jakartainsight.com, “Bank Mandiri Dilaporkan Terkait Dugaan Kebocoran Data Rahasia Nasabah”, <https://jakartainsight.com/bank-mandiri-dilaporkan-terkait-dugaan-kebocoran-data-nasabah>, diakses 21 Oktober 2022.
- Karimuddin, Amir. “Pendekatan Kuno BCA terhadap Mobile Banking dan Internet Banking”, <https://dailysocial.id/post/pendekatan-kuno-bca-terhadap-mobile-banking-dan-internet-banking>
- KumparanNEWS, “Bank Mandiri Ungkap Penyebab Bocornya Data Diri Pribadi Nasabah”, <https://kumparan.com/kumparannews/bank-mandiri-ungkap-penyebab-bocornya-data-pribadi-nasabah>, diakses 18 Oktober 2022.
- Mediakonsumen, “Pembobolan Rekening BCA via Mobile Banking”, <https://mediakonsumen.com/2022/09/07/surat-pembaca/pembobolan-rekening-bca-via-mbanking>, diakses pada 21 Oktober 2022.
- Otoritas Jasa Keuangan, “Mudah dan Aman dengan Internet Banking dan Mobile Banking” [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf) , diakses 18 Desember 2022.
- Pujiyono. “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking”. *Privat Law: Universitas Sebelas Maret*, vol.9 no.2. 2021.
- Sayyid, Albin. “Perbedaan Internet Banking dan Mobile Banking”, <https://blog.bankneocommerce.co.id/artikel/perbedaan-internet-banking-dan-mobile-banking/> , diakses 20 Juni 2022.
- Widhi, One. “Hak Dan Kewajiban Bank dan Nasabah”, <https://one-widhi.blogspot.co.id/2012/03/hak-dan-kewajiban-bank-dan-nasabah.html> , diakses 24 Juni 2022.

## **Narasumber Wawancara**

- Anonim, *Wawancara*, Nasabah pengguna layanan mobile banking Bank BCA, 20 Juni 2022
- Herdiansyah, Diki. *Wawancara*, Nasabah pengguna layanan mobile banking Bank Mandiri, 10 Agustus 2022
- Inisial E, *Wawancara*, Salah satu pegawai di Bank BCA Kota Semarang, 04 Oktober 2022.
- Iriyanti, Neni. *Wawancara*, Nasabah pengguna layanan mobile banking Bank BRI, 18 Maret 2022
- Marla Regina Mawarni, *Wawancara*, Customer Service Bank Mandiri KCP Bank Mandiri Subang, 13 Oktober 2022.

**Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor No. 1/POJK.07/2014

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2007

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 23 Tahun 2010

**Lain-lain**

Syarat dan Ketentuan Layanan Mobile Banking, Aplikasi Mobile Banking Bank BCA Tbk, diakses  
Kamis 15 September 2022

Syarat dan Ketentuan Layanan Mobile Banking, Aplikasi Mobile Banking Bank pembangunan daerah  
Jateng, diakses pada Jumat 16 September 2022.

Syarat dan Ketentuan Layanan Mobile Banking, Aplikasi Mobile Banking Bank BTN, diakses pada  
Kamis 15 September 2022.

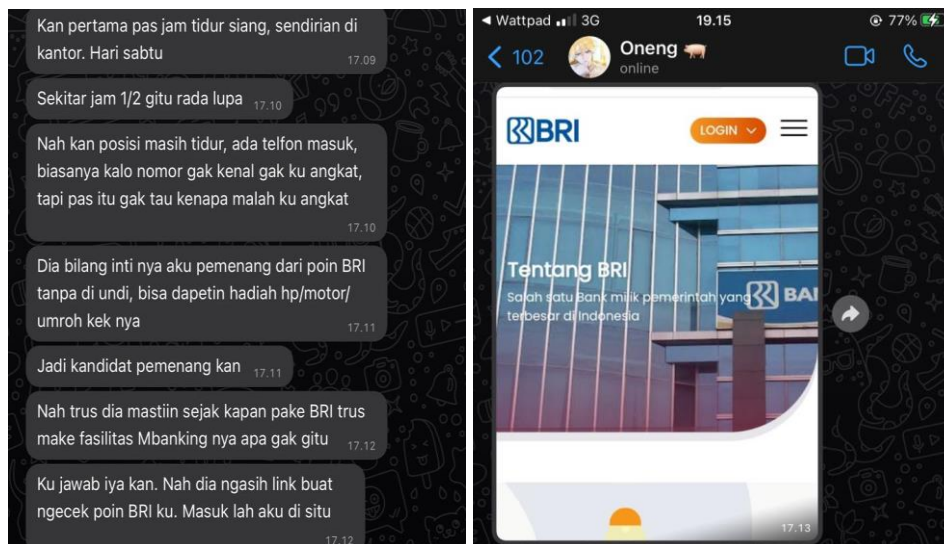


## LAMPIRAN

### A. Draft pertanyaan wawancara dengan pihak bank

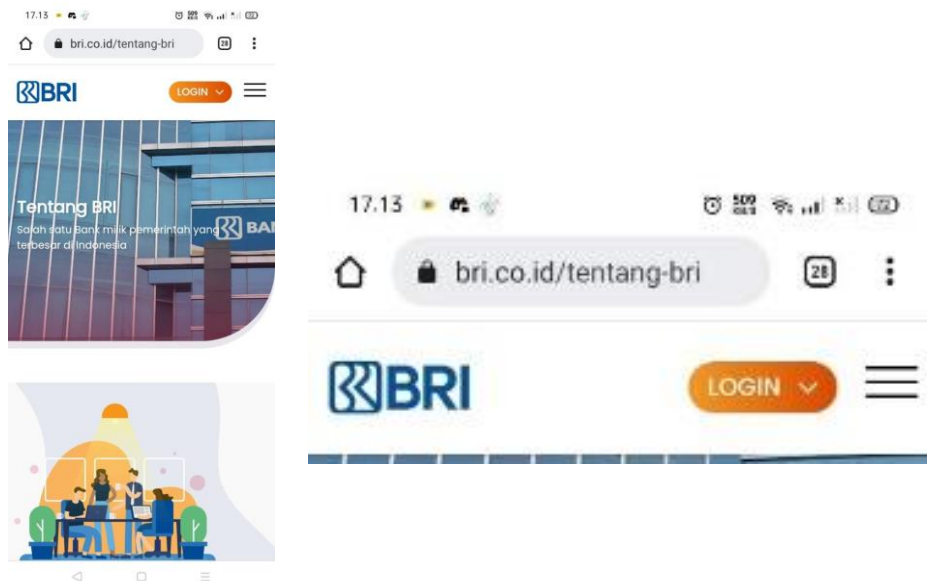
1. Bagaimana jaminan hak-hak nasabah, apa saja yang didapat nasabah pengguna layanan mobile banking?
2. Bagaimana jaminan keamanan data diri nasabah pengguna layanan mobile banking?
3. Misalnya ada dugaan telah terjadi pembajakan sampai menciderai data keamanan nasabah, seperti disalahgunakan terus dana yang tersimpan diambil. Nah itu bagaimana cara bank memberikan jaminan keamanannya?
4. Bagaimana cara/sistem mekanisme pengaduan jika terjadi transaksi diluar kendali nasabah pengguna layanan mobile banking?
5. Apa yang bisa dilakukan bank untuk mendapat kepercayaan dari nasabahnya jika terjadi hal seperti itu?

### B. Wawancara dengan nasabah pengguna layanan mobile banking



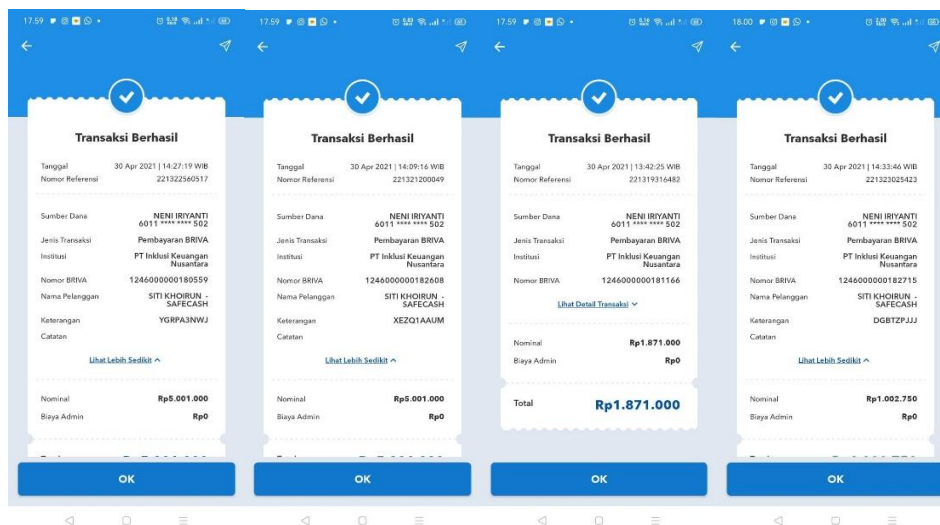
Gambar A

Nasabah menceritakan alur kejadian



Gambar B

Website yang terlihat sama persis dengan website asli



Gambar C

Bukti transaksi nasabah ke rekening penipu atas nama SITI KHOIRUN SAFECASH

## **RIWAYAT HIDUP**

### **Identitas Diri**

- 1) Nama : Karinina Zaenuari
- 2) NIM : 1802056014
- 3) Tempat, tanggal lahir : Grobogan, 24 Januari 2000
- 4) Alamat : Ds. Menduran RT.05/RW.01, Kec. Brati, Kab. Grobogan
- 5) No. Hp : 087855803221 (whatsapp) / 088216083955
- 6) Media Sosial : Instagram : @karininaznr

### **Riwayat Pendidikan**

- 1) Pendidikan Formal
  - a. TK Bhayangkari 42 2004 – 2006
  - b. SD Negeri 6 Purwodadi 2006 – 2012
  - c. SMP Negeri 3 Purwodadi 2012 – 2015
  - d. SMK Negeri 1 Purwodadi – Jurusan Pemasaran 2015 – 2018
  - e. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo