

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM SISTEM
MOBILE BANKING
LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS IN THE MOBILE BANKING
SYSTEM**

Wandya Putri Cahyani dan Waluyo

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email : wandyapc10@gmail.com, waluyoawal7@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Nama Dibalik. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Sistem Mobile Banking*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4 (2025).

ABSTRAK

Berbagai produk perbankan yang seharusnya dikembangkan menunjukkan bahwa bank harus dapat melacak serta menggunakan teknologi sebagai bagian dari sistem penyampaian layanannya. Mobile banking mengizinkan pengguna dalam membuka informasi saldo rekening maupun mentransfer uang dengan menggunakan ponsel mereka. Salah satu masalah pada *mobile banking* ialah kesalahan transaksi, transaksi berulang karena pesan teks yang tertunda, dan banyaknya transfer data yang seharusnya terjadi melalui internet sehingga data lag. Keterlambatan data yang terjadi karena terdapat dua server yaitu server bank dan *server operator seluler*. Dengan begitu jika salah satu server mengalami gangguan maka akan mengganggu proses transaksi lainnya.

Kata Kunci: Mobile Banking, Nasabah, Perlindungan Hukum.

ABSTRACT

Various banking products that should be developed show that banks must be able to track and use technology as part of their service delivery system. Mobile banking allows users to open account balance information or transfer money using their mobile phones. One of the problems with mobile banking is transaction errors, repeated transactions due to delayed text messages, and the large amount of data transfer that should occur via the internet so that data lags. Data delays occur because there are two servers, namely the bank server and the cellular operator server. That way if one of the servers experiences interference, it will disrupt other transaction process.

Keywords: Mobile Banking, Customers, Legal Protection.

A. PENDAHULUAN

Pesatnya Pesatnya perkembangan serta evolusi perekonomian nasional telah menghasilkan produk ataupun jasa dalam penggunaannya. Perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi komunikasi maupun informatika membantu adanya penambahan ruang perdagangan barang ataupun jasa antar lintas batas negara. Kebutuhan akan telekomunikasi semakin meningkat karena kebutuhan dimasa yang akan datang semakin meningkat. Selama ini media elektronik telah berkembang menjadi salah satu sarana komunikasi serta bisnis yang sangat penting. Sektor perbankan saat ini mengandalkan kegiatan operasional berbasis teknologi informasi salah satunya ialah *mobile banking*.¹

Mobile banking memperbolehkan nasabah dalam menggunakan informasi saldo rekening ataupun memindahkan uang dengan menggunakan telepon genggam mereka seperti masalah pada *mobile banking* ialah kesalahan transaksi.² Transaksi adalah kesepakatan antara dua orang dalam bentuk jasa, barang, ataupun keuangan. Setiap transaksi pasti ada pernyataan tertulis, meliputi kuitansi atau faktur, dianggap sebagai bukti biasa disebut tanda terima komersial. Tujuan utama bagi nasabah bank yang lebih memilih layanan *mobile banking* untuk alat transaksi yang tidak wajib tiba langsung ke bank.

Layanan *mobile banking* berguna saat layanan mudah dipahami dan mampu menciptakan hubungannya dengan nasabah. Bank memberikan layanan untuk verifikasi saldo rekening, transfer antar rekening, informasi kurs. *Mobile banking* menawarkan kemudahan pelanggan dan melakukan bisnis dengan pengguna *mobile banking* untuk nasabah bisa hemat waktu ataupun uang, biaya pada hal ini terletak pada biaya transportasi karena nasabah tidak wajib tiba ke bank untuk menyelesaikan pembayaran berkat *mobile banking* menawarkan layanan 24 jam. Semua layanan dan fasilitas perbankan ini berkaitan satu sama lain, maka dari itu kesalahan sistem sama seperti pada layanan perbankan lainnya ada juga risiko dalam menggunakan *mobile banking* karena memungkinkan memastikan bahwa semua operasi yang menggunakan sistem jaringan harus memiliki risiko tinggi.

¹ L. Septiyati dan S. Nurbaiti, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Transaksi dengan Sistem Pembayaran Go-Pay*, Jurnal Hukum Adigama, Vol.2, No.1 (2019): p.3.

² Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani, I Nyoman Putu Budiarta, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank yang Dirugikan dalam Transaksi Layanan E-Banking*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol.3, No.1 (2022), p.2.

Dalam transaksi sering terjadi transaksi berulang karena pesan teks tertunda, banyaknya transfer data yang seharusnya terjadi melalui internet, sehingga data lag sering terjadi. Keterlambatan data terjadi karena terdapat dua server yaitu server bank dan juga server operator seluler sehingga jika salah satu server terjadi masalah maka proses transaksi lainnya akan terganggu juga. Keamanan layanan *mobile banking* mendapatkan perhatian bagi nasabah saat memakai layanan *mobile banking*. Sehingga, perlindungan hukumlah yang harus diberikan oleh undang-undang dalam melindungi kepentingan masyarakat sehingga masyarakat dapat berlangsung dengan damai.³ Dengan adanya permasalahan diatas, rumusan masalah yang akan dibahas, meliputi :

1. Bagaimana perlindungan nasabah terhadap sistem *mobile banking*?
2. Bagaimana pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam sistem *mobile banking*?

B. PEMBAHASAN

1. Perlindungan nasabah terhadap sistem *mobile banking*

Pengaturan *mobile banking* secara internal tercantum di Undang-Undang Perbankan, yang berlaku spesifik memperbolehkan *mobile banking* serta juga penggunaan alat elektronik lainnya didalam perbankan di Indonesia yang berdasar pada Undang-Undang Perbankan berbunyi “Bank dapat memenuhi usaha lain yang digunakan oleh bank selama tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini serta juga dengan peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku.”⁴

Terlambat menginformasikan transaksi layanan *mobile banking* melanggar hak nasabah yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, dimana bank menawarkan layanan *mobile banking* terbaik serta juga pelanggan yang seharusnya menggunakan layanan *mobile banking* dapat menerima layanan terbaik salah satunya yaitu dana nasabah. Akan tetapi, pihak bank gagal membagikan kenyamanan serta juga keamanan kepada nasabah saat memakai layanan *mobile banking*. Dalam hal ini dibuktikan keadaan nasabah dirugikan dengan terlambatnya informasi transaksi pembayaran layanan *mobile banking*,

³ Ade Borami Ju, *Perlindungan Nasabah dalam Penerapan Electronic Banking sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan di Indonesia*, JPAB, Vol.2, No.1 (2021), p.8.

⁴ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 2013, p.243 & 247.

karena pada saat transaksi terjadi tagihan pulsa nasabah sebanyak dua kali yang seharusnya disebabkan oleh kesalahan pada sistem bank.⁵ Sehingga dapat dikatakan, perbankan dari layanan *mobile banking* tidak memberikan keamanan maupun kenyamanan bagi nasabah yang seharusnya memakai *mobile banking*.

Sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 3 menjelaskan “*Hak untuk memperoleh informasi yang seharusnya benar, jelas serta juga jujur tentang syarat serta juga jaminan barang ataupun jasa.*” Pasal ini adalah bentuk perlindungan terhadap penindasan. Akan tetapi, keterlambatan informasi mengenai gagal transaksi layanan *mobile banking* harus terus berlanjut. Sehingga membuktikan dengan adanya perlindungan preventif ini sangat diperlukan pada perlindungan hukum bagi nasabah yang sedang terjadi kerugian karena keterlambatan pemberitahuan gagal transaksi pada layanan *mobile banking*. Perlindungan hukum untuk nasabah yang sedang terjadi kerugian karena keterlambatan pemberitahuan kegagalan transaksi dapat dilakukan melalui peraturan perundang-undangan, pelatihan serta juga pengawasan oleh pemerintah.⁶

Adapun aspek lainnya yang menjadi masalah dalam memakai *mobile banking* yang mana didalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik belum diatur secara khusus mengenai masalah keaslian pesan agar bisa dijadikan barang bukti, masalah keabsahan pelaku transaksi, masalah bagaimana keutuhan pesan tersebut terjamin sampai ke penerima, dan masalah kerahasiaan pesan. Akan tetapi, perlindungan yang didapatkan secara general terantum dalam pasal 7, pasal 26, pasal 28 ayat 1, pasal 30-33, dan pasal 35-36 yang menjelaskan tentang perbuatan yang dilarang untuk bertransaksi elektronik yang mana pelanggaran dalam hal tersebut akan dikenakan sanksi perdata ataupun sanksi pidana. Padahal Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan salah satu aturan yang dinilai bisa mengatur mengenai permasalahan hukum pada sistem *mobile banking* karena sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud dari perkembangan teknologi informasi saat ini.

⁵ Try Widyono, *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bandung, 2006, p.27.

⁶ I Made Aditya Mantara Putra, *Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking*, Kertha Wicaksana, Vol.14, No.2 (2020), p.137.

2. Pertanggungjawaban Bank terhadap Nasabah dalam Sistem Mobile Banking

Permintaan yang seharusnya dilakukan oleh pelanggan layanan *mobile banking* yang menderita kerugian yudisial ataupun ekstrasudisial sebagai akibat keterlambatan dalam memberikan informasi tentang transaksi gagal, dengan mempertimbangkan batas waktu pengajuan klaim tercantum di Pasal 27 huruf e UU Perlindungan Konsumen adalah berakhirnya tuntutan pidana 4 tahun atas pembelian barang ataupun berakhirnya batas waktu yang seharusnya di janjikan.

Bank seharusnya memberikan pertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang seharusnya diakibatkan oleh kegagalan sistem perbankan dalam layanan *mobile banking*.⁷ Jika bank mengabaikan upaya tersebut nasabah dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melakukan sengketa. Prosedur penyelesaian sengketa konsumen tercantum di Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 23 yang berbunyi “*Pengusaha yang seharusnya menolak ataupun lalai membayar ganti kerugian atas tuntutan konsumen sesuai dengan Pasal 19 ayat 1 hingga ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen ataupun dibawa ke pengadilan atas kedudukan konsumen.*” Cara penyelesaiannya ialah bisa melalui arbitrase, konsiliasi ataupun mediasi. Akan tetapi tidak semua penyelesaian bisa terlaksana karena penyelesaian sengketa dilakukan secara bertahap, sehingga sengketa konsumen dicoba dulu penyelesaiannya, jika penyelesaian sengketa gagal maka diusulkan penyelesaian sengketa melewati mediasi. Jika gagal penyelesaian akan dibawa ke arbitrase, yang seharusnya akan menghasilkan keputusan akhir serta juga banding bagi para pihak.

Kepastian hukum ini dapat diterapkan dalam menjamin kepatuhan konsumen, seperti hak dalam memperoleh informasi yang mana seharusnya benar, jelas serta juga jujur tentang keadaan barang serta juga jaminan atas barang ataupun jasa sebagaimana dimaksud di Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 angka 3. Hal ini memungkinkan nasabah layanan *mobile banking* dapat terjadi kerugian akibat gagalannya transaksi pembayaran akibat keterlambatan informasi dapat diberikan perlindungan hukum baik represif maupun preventif.

⁷ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, p.102.

Perlindungan represif ini berupa sanksi ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 60 ayat 2 yaitu sanksi administratif pemerintah dengan denda maksimum Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Sedangkan, dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, pelanggaran pada pasal 28 ayat 1 diancam dengan hukuman 6 tahun penjara dan/atau denda maksimal Rp.1 miliar. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk menangkal terjadinya kerugian karena keterlambatan pada menginformasikan kepada nasabah ataupun konsumen lain tentang kegagalan transaksi pembayaran, mengingat dalam layanan *mobile banking*.

Bentuk pertanggung jawaban bank dalam kerugian yang terjadi pada nasabah layanan *mobile banking* ketika informasi kesalahan transaksi yang mana seharusnya terlambat mengakibatkan 2 (dua) pendebitan dari saldo nasabah yang seharusnya diwujudkan dengan mengembalikan kerugian tersebut ke rekening nasabah.⁸ Dengan demikian bank dapat memenuhi kewajibannya sebagai pengusaha sebagaimana didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf f, yang menyatakan “*Memberikan ganti rugi ataupun kompensasi atas kerugian yang timbul dari penggunaan, konsumsi serta hasil penggunaan barang atau jasa yang akan diperdagangkan.*”

C. PENUTUP

1. Kesimpulan

Perlindungan hukum pada nasabah mobile banking akan mengalami kerugian yang disebabkan gagalnya transaksi pembayaran dan akibat keterlambatan informasi dapat dilaksanakan secara hukum baik secara represif maupun preventif. Bentuk tanggung jawab bank atas kerugian yang terjadi pada nasabah *mobile banking* ketika informasi kesalahan transaksi ialah mengakibatkan 2 (dua) pendebitan dari saldo nasabah, yang seharusnya diwujudkan dengan mengembalikan kerugian tersebut ke rekening nasabah. Dengan demikian bank memenuhi kewajibannya sebagai pengusaha. Apabila bank mengabaikan upaya tersebut nasabah dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa yang tercantum di Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁸ Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, p.32.

2. Rekomendasi

Untuk pemerintah, seharusnya mengeluarkan regulasi khusus pada layanan *mobile banking* agar proses layanan *mobile banking* memiliki landasan hukum aman dan bank dapat mempertanggung jawabkan atas kerugian nasabah *mobile banking* karena keterlambatan dalam menginformasikan kegagalan transaksi serta untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan sehingga hubungan nasabah dengan bank akan meningkat serta mengembalikan reputasi bank yang baik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bako, Rony Sautma Hotma. 1994. *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti).
- Fuady, M. 1999. *Hukum Perbankan Modern*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti).
- Rustam, B.R. 2013. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat).
- Widodo, T. 2006. *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. (Bandung: Ghalia Indonesia)

Publikasi

- Cahyani, Ni Made Febby Savitri Dwi, I Nyoman Putu Budiarta. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank yang Dirugikan dalam Transaksi Layanan E-Banking*. Jurnal Interpretasi Hukum. Vol.3. No.1 (Maret 2022).
- Ju, Ade Borami, dkk. *Perlindungan Nasabah dalam Penerapan Electronic Banking sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan di Indonesia*. Jurnal Perspektif Administrasi dan Bisnis. Vol.2. No.1 (Juni 2021).
- 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 (Juli 2020).
- Septiyati, L dan Siti Nurbaiti. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Transaksi dengan Sistem Pembayaran Go-Pay*. Jurnal Hukum Adigama. Vol.2. No.1 (Juli 2019).

Sumber Hukum

- Undang-Undang 10 Tahun 1998 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790.
- Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.