

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transformasi *digital* yang dirasakan beberapa tahun ke belakang sudah berkembang pesat. Transformasi *digital* ini mendukung perubahan akan kebutuhan masyarakat untuk terus berinovasi dalam melakukan segala kegiatan secara efektif dan mudah. Secara tidak langsung, hal ini mengubah perilaku konsumen pada sektor perbankan. Seperti yang kita ketahui, perbankan adalah lembaga keuangan yang bertugas untuk mengumpulkan dana dari masyarakat.¹ Perbankan juga berperan sebagai penyimpan serta pengelola dana yang disalurkan oleh masyarakat serta secara skala luas perbankan berfungsi untuk menunjang pelaksanaan pembangunan dalam skala nasional.² Perkembangan zaman mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh bank hal ini disebabkan adanya perkembangan teknologi informasi. Layanan ini biasa disebut sebagai *electronic banking* yaitu sebuah layanan yang diberikan kepada nasabah bank untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.³ Salah satu implementasi dari kemajuan

¹ Website OJK, mengenai “Bank Umum”. <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>, diakses pada tanggal 18 Januari 2023

² Jamal Wiwoho, “Peran Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat”, Jurnal MMH , Jilid 43, No. 1 Januari 2014, hal. 90

³ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2012), hal.

teknologi informasi berupa layanan *electronic banking* adalah lahirnya *mobile banking*.

Sebelum memasuki pembahasan mengenai *mobile banking*, perlu memahami terlebih dahulu mengenai perbankan, Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang selanjutnya disebut UU Perbankan sebagaimana diubah oleh Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang selanjutnya disebut UU P2SK sudah secara rinci menjelaskan mengenai perbankan. Pasal 1 ayat 1 UU Perbankan sebagaimana diubah oleh UU P2SK menjelaskan sebagai berikut:

“perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

Pasal 1 ayat 2 UU Perbankan sebagaimana diubah oleh UU P2SK melanjutkan pemahamannya dengan menjelaskan bahwa

“bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”.

Mobile banking telah menjadi salah satu cara efektif bank dalam memasarkan produk perbankan yang baru. *Mobile banking* juga diperuntukkan sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan karena konsumen dapat melakukan transaksi tanpa batas waktu dan tempat dengan didukung oleh sambungan nirkabel. Dengan adanya *mobile banking*, kemudahan layanan bank dapat tercapai dengan baik karena *mobile banking* mengutamakan efektivitas dan efisiensi nasabah dalam bertransaksi. Efektivitas dan efisiensi

mobile banking dapat dirasakan oleh nasabah dalam banyak transaksi perbankan yang antara lain adalah transaksi *transfer* baik antar rekening sesama bank maupun antar rekening bank berbeda, transaksi pembayaran menggunakan *virtual account*, *top up* atau pengisian uang elektronik atau umum dikenal dengan sebutan *electronic money*, mutasi rekening, dan berbagai macam kemudahan lainnya.⁴

Terlepas dari kemudahan yang diberikan, *mobile banking* juga memiliki kelemahan. Salah satunya adalah *mobile banking* sangat bergantung dengan ketersediaan jaringan internet. Jika jaringan internet terganggu, maka segala kegiatan pada *mobile banking* pun tidak dapat dilakukan. Dalam hal ini internet merupakan sarana konektivitas dan/atau penghubung sehingga *mobile banking* dapat beroperasi dengan optimal, maka jaringan internet berperan penting dalam transaksi perbankan melalui *mobile banking*. Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial dinilai cukup aman. Hal ini dikarenakan identitas nasabah lebih jelas yaitu dengan mengandalkan satu nomor ponsel yang hanya akan digunakan oleh satu orang (pribadi). Nasabah pun dapat mengalami kerugian apabila menggantikan nomor ponsel yang sudah terhubung dengan *mobile banking* dengan nomor ponsel baru, dimana pasalnya nomor telepon seluler lama yang terhubung dengan *mobile banking*

⁴ Mukhtisar, et.al., “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”, Global Journal of Islamic Banking and Finance, Vol. 3, No - (1), UIN Ar-Raniry Banda Aceh, hal. 59

bisa dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan untuk menguras dana yang tersimpan di bank jika nasabah tidak melakukan pembaruan data.⁵

Kendala-kendala lain mengenai pelaksanaan *mobile banking* melibatkan server bank dan server operator. Jika salah satu server mengalami perbaikan, maka akan mengganggu proses bertransaksi. Keamanan layanan *mobile banking* mengkhawatirkan nasabah bank pengguna layanan *mobile banking*. Kerugian nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* yang terjadi akibat keterlambatan informasi pada layanan *mobile banking* oleh sistem bank menjadi kajian dalam bidang hukum perbankan yang dapat dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen dimana konsumen yang dimaksud adalah pengguna jasa perbankan. Maka dari itu, layanan *mobile banking* tidak akan lepas dari risiko-risiko berkaitan yang akan timbul suatu waktu. Mitigasi risiko yang dilakukan bank harus mengedepankan kepentingan nasabah sebagai pemilik dana yang ada di bank sehingga hak-hak nasabah harus dapat diupayakan oleh bank sebagaimana tercantum pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UU PK, dimana hak-hak konsumen menjadi tanggung jawab penyedia jasa.

Pasal 1 UU PK menyatakan sebagai berikut:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

⁵ Ni Putu Eka Wiratmini, “Waspada! Nasabah Ganti Nomor HP, Mobile Banking Dikuras”. <https://finansial.bisnis.com/read/20200904/90/1287193/waspada-nasabah-ganti-nomor-hp-mobile-banking-bisa-dikuras>, diakses pada 6 Mei 2023

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

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan, usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

“Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Hal ini menjelaskan bahwa berdasarkan UU PK, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan suatu perlindungan. Pihak pelaku usaha merupakan pihak yang berkewajiban untuk memastikan terlaksananya perlindungan berdasarkan UU PK dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.

Perlindungan konsumen pada dasarnya memiliki tujuan yang tercantum dalam Pasal 3 UU PK yang menyatakan sebagai berikut:

- 1) “Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau

jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. “

Hal ini membuktikan bahwa dalam hal perlindungan konsumen, negara Republik Indonesia memiliki cita-cita yang baik sebagaimana tercantum melalui Pasal 3 UU PK. Hadirnya pertumbuhan transformasi *digital* yang terbilang pesat, yang mana dalam hal ini berhubungan dengan transaksi perbankan melalui *mobile banking*, implementasi dan/atau penggunaan UU PK tidak dapat dijadikan sebagai dasar perlindungan konsumen dalam ranah perbankan.⁶ Hal ini dikarenakan UU PK merupakan dasar dalam penyelenggaraan kegiatan perlindungan konsumen secara umum. Dalam penelitian ini perlindungan konsumen yang dimaksud adalah perlindungan nasabah sebagai pengguna layanan *mobile banking* yang merupakan suatu media transaksi perbankan yang merupakan sarana transaksi yang disediakan oleh Pelaku Usaha Sektor Keuangan yang selanjutnya disebut PUSK sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (40) sebagai berikut:

“Pelaku Usaha Sektor Keuangan yang selanjutnya disingkat PUSK adalah LJK, pelaku usaha infrastruktur pasar keuangan, pelaku usaha di sistem pembayaran lembaga pendukung di sektor keuangan, dan pelaku usaha sektor keuangan lainnya baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan Prinsip Syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan”

Sehingga berdasarkan Pasal 1 ayat 39 UU P2SK yang menyatakan bahwa “Pelindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen” Hal

⁶ Bayu Prawira Hie, “*e-book Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia*”, (Malang : Media Nusa Creative, 2021), hal. 179

tersebut menjadi dasar perlindungan konsumen yang dapat digunakan apabila ruang lingkup pembahasannya adalah mengenai konsumen pada sektor keuangan. Pasal 228 UU P2SK menjabarkan prinsip yang diterapkan dalam perlindungan konsumen pada sektor keuangan sebagai berikut:

- a. “Edukasi yang memadai;
- b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
- c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
- d. Pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
- e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;
- f. Penegakan kepatuhan; dan
- g. Persaingan yang sehat. “

Adapun tujuan perlindungan konsumen pada sektor keuangan menurut Pasal 229 UU P2SK adalah sebagai berikut:

- a) “Menciptakan ekosistem Pelindungan Konsumen yang mewujudkan kepastian hukum serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;
- b) Menumbuhkan kesadaran PUSK mengenai perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlakuan yang adil, memberikan pelindungan aset, privasi, dan data konsumen, serta meningkatkan kualitas produk dan/atau layanan PUSK; dan
- c) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian Konsumen mengenai produk dan/atau layanan PUSK serta meningkatkan pemberdayaan Konsumen.”

UU P2SK juga mengatur mengenai hak konsumen dalam mewujudkan terjalannya suatu perlindungan konsumen pada sektor keuangan. Hak-hak tersebut diatur dalam Pasal 235 ayat (2) UU P2SK yang menyatakan sebagai berikut:

- (a) “Mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan

dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;

(b) Memilih produk dan/atau layanan;

(c) Mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

(d) Mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;

(e) Didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;

(f) Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

(g) Mendapatkan edukasi keuangan;

(h) Diperlakukan atau dilayani secara benar;

(i) Mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;

(j) Membentuk asosiasi Konsumen; dan

(k) Hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Adapun kewajiban pelaku usaha sektor keuangan dalam mewujudkan terjalinnnya suatu perlindungan konsumen menurut Pasal 236 ayat (3) UU P2SK adalah sebagai berikut:

a. “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan;

b. Melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen;

c. Memberikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;

d. Memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko serta hak dan kewajiban Konsumen;

e. Menyediakan layanan pengaduan Konsumen serta memberi tanggapan dan/atau menindaklanjuti pengaduan Konsumen;

f. Memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- g. Memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- h. Menjamin produk dan/atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- i. Menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUSK;
- j. Menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap informasi produk dan/atau layanan;
- k. Memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
- l. Bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan direksi, dewan komisaris, dan pegawai PUSK dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUSK;
- m. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- n. Menyediakan layanan informasi untuk konsumen; dan
- o. Kewajiban lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. “

Maka dari itu, pasal-pasal yang penulis cantumkan di dalam latar belakang ini digunakan untuk menciptakan terjalannya perlindungan konsumen yang ideal dalam ranah perbankan, sehingga para PUSK perlu secara mendalam mengkaji isi dari UU P2SK. Hal ini disebabkan adanya kerugian-kerugian yang penulis jabarkan dalam latar belakang ini yang menjadi motif di balik adanya pertanyaan yang terlintas dalam benak penulis mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *mobile banking*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan tentang sistem layanan *mobile banking* menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem layanan *mobile banking* menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang akan dikaji, maka penelitian ini memiliki tujuan yakni, untuk menganalisis mengenai bagaimana pengaturan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berkaitan dengan sistem layanan *mobile banking* serta untuk menganalisis sejauh mana perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam menggunakan layanan *mobile banking* berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

- 1.4.1 Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan penelitian hukum di Indonesia, khususnya untuk menambah referensi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perbankan.
- 1.4.2 Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan yuridis para ahli hukum dalam menangani

permasalahan hukum yang berkaitan dengan masalah perbankan dan perlindungan konsumen di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

1.5.1 Bab I Pendahuluan

Dalam pendahuluan menguraikan pembahasan mengenai penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

1.5.2 Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan Pustaka menguraikan pembahasan mengenai landasan teori yang menjelaskan mengenai variabel-variabel berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

1.5.3 Bab III Metode Penulisan

Dalam metode penelitian menguraikan pembahasan mengenai penulisan yang dipergunakan, yang berhubungan dengan jenis penelitian, jenis data, cara perolehan data, jenis pendekatan, dan analisis.

1.5.4 Bab IV Hasil Penelitian dan Analisis

Dalam hasil penelitian dan analisis menguraikan pembahasan mengenai hasil penelitian penulis sesuai dengan rumusan masalah yang telah penulis tentukan.

1.5.5 Bab V Kesimpulan dan Saran

Dalam kesimpulan dan saran menguraikan pembahasan mengenai kesimpulan serta saran yaitu anjuran mengenai sesuatu yang

dikemukakan untuk dipertimbangkan berdasarkan hasil penelitian dan analisis

