

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi 4.0 memberikan lompatan teknologi khususnya di bidang teknologi informasi yang memudahkan segala aspek kehidupan suatu warga negara. Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini maka aktivitas warga negara seperti transportasi, belanja, bahkan ruang belajar dan lain sebagainya saat ini sudah dapat dilakukan dengan memakan waktu yang singkat atau bahkan melalui rumah. Kemajuan teknologi bukan hanya berdampak pada aktivitas primer suatu warga negara saja namun juga berdampak pada aktivitas ekonomi salah satunya terkait transaksi ekonomi.

Lahirnya revolusi di bidang teknologi membuat transaksi ekonomi saat ini tidak perlu dilakukan di pusat-pusat aktivitas ekonomi bahkan tidak perlu lagi menggunakan uang tunai sebagai sarana pembayaran. Salah satu dampak kemajuan teknologi dari segi aktivitas ekonomi adalah dengan adanya *Mobile banking*. Dampak dari revolusi juga terasa pada dunia perbankan hadirnya *Mobile banking* membuat masyarakat tidak perlu lagi untuk pergi ke bank atau ke atm untuk melakukan transaksi perdagangan namun cukup dengan ponsel pintar masyarakat sudah dapat melakukan transaksi perbankan.

Saat ini hampir semua perbankan menggunakan aplikasi *Mobile banking* bagi semua nasabahnya, meningkatnya jumlah penggunaan *Mobile banking* saat ini berbanding lurus dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia seperti yang dikutip oleh bareksa Pertumbuhan pengguna *smartphone* terus

meningkat dalam 5 tahun terakhir, yakni dari 19 persen pada 2014 menjadi 56 persen pada 2018. Pesatnya pertumbuhan tersebut juga berdampak positif terhadap nasabah bank dan juga pengguna internet dan *mobile banking*. Berdasarkan hasil kajian Jenius *Financial Study Indonesia Digital Savvy Behaviour* yang bekerjasama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung bertumbuh dari 23 persen pada 2014 menjadi 36 persen pada 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung tersebut, pengguna internet dan *mobile banking* juga bertumbuh dari 28 persen pada 2014 menjadi 30 persen pada 2018.¹

Tingginya jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia merupakan bentuk pelaksanaan dari fungsi dari perbankan itu sendiri yang selain sebagai *agent of service* juga sebagai *agent of development*. *Agent of service* artinya selain sebagai penghimpun dan penyalur dana perbankan juga memiliki fungsi sebagai penyelenggara jasa-jasa keuangan atau sebagai *agent* dari jasa-jasa keuangan yang di tawarkan seperti jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang jaminan, jasa penggadaian, jasa asuransi, dan bahkan jasa penyelesaian tagihan. Selain itu bank dalam lingkup yang luas bank juga berfungsi sebagai transmisi moneter seperti transaksi pada bursa saham.

Agent of development sendiri merupakan bentuk pelaksanaan fungsi perbankan sebagai sarana penunjang pembangunan dan pemerataan ekonomi nasional. Dalam rangka pemerataan pembanguana sektor ekonomi nasional perbankan berfungsi sebagai pengendali pembangunan sektor moneter dan sektor

¹ <https://www.bareksa.com/id/text/2019/02/26/pengguna-internet-dan-digital-bankingmelonjak-karena-faktor-ini/21705/news> di akses tanggal 28 Maret 2020 pukul 10.0 wib

rill yang nantinya diharapkan dapat berakibat pada pertumbuhan ekonomi nasional. Salah satu bentuk pembangunan sektor ekonomi oleh perbankan sebagai *agent of development* adalah dengan mendorong penggunaan teknologi dalam sektor ekonomi dengan salah satunya penggunaan transaksi digital pada sektor transaksi perbankan.

Mobile banking sebagai salah satu sarana penggunaan transaksi digital diharapkan dapat mengurangi transaksi uang tunai yang umumnya sering menjadi penyebab inflasi. Dengan adanya *mobile banking* maka transaksi perbankan lebih efektif dan efisien karena nasabah tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan transaksi keuangan. Dasar hukum dari penggunaan *mobile banking* sendiri di atur pada peraturan Bank Indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia Indonesia No 18/9/PBI/2016 Tentang Pengelolaan Uang Rupiah, Peraturan Bank Indonesia No 19/8/PBI/2017 Tentang Gerbang Pembayaran Nasional dan Pada Peraturan Bank Indonesia No 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik yang mana peraturan-peraturan yang mengatur *mobile banking* sebagai alat transaksi perbankan berbasis elektronik atau berbasis teknologi informasi.

Penggunaan *mobile banking* di dasarkan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut sebagai UU ITE, Terkait perlindungan terhadap nasabah perbankan dilandaskan pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut sebagai UUPK.

Efektivitas dan efesiennya serta tingginya penggunaan *mobile banking* sudah seharusnya dibarengi dengan ketersediaan jumlah server yang mumpuni. Karena

tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia juga dapat mempengaruhi kinerja server perbankan menurut data pengelola jasa internet Indonesia total populasi pengguna internet Indonesia sebanyak 171 jiwa atau sekitar 64,48 persen dari total jumlah penduduk di Indonesia hal ini merupakan penetrasi peningkatan sebanyak 56 persen dari tahun 2017

Tingginya jumlah pengguna internet sangat disayangkan tidak di barengi infrastruktur penggunaan internet itu sendiri. Menurut data dari Ookla yang dikutip oleh CNN kecepatan internet di Indonesia hanya 10,25 Mbps sementara rata-rata kecepatan internet dari beberapa negara 25,1 Mbps sehingga Indonesia menempati posisi 43 atau nomor 2 terbawah dari 45 negara terkait kecepatan internet di suatu negara, bahkan Indonesia masih kalah di banding Malaysia dan Brunei Darussalam.²

Rendahnya kecepatan internet di Indonesia dapat mengakibatkan konektivitas ke server menjadi lambat atau bahkan down dan dapat berakibat menjadi gangguan server saat lalu lintas penggunaan internet sedang tinggi. Gangguan-gangguan internet atau gangguan konektivitas kepada server tentu saja dapat merugikan pengguna *mobile banking* hal tersebut dapat mengakibatkan tertundanya transaksi nasabah pengguna *mobile banking* saat terjadi gangguan konektivitas server atau bahkan akibat terburuk dapat juga mengakibatkan bobolnya atau bocornya data nasabah pengguna *mobile banking*

² <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190201152441-185-365734/kecepatan-internet-indonesia-ke-2-terbawah-dari-45-negara> di akses tanggal 23 Maret 2020 Pukul 10.00 wib

Sepanjang Tahun 2019 tercatat telah terjadi beberapa kali terjadi gangguan server *mobile banking* dari beberapa perbankan nasional yang paling buruk terjadi gangguan server yang menyebabkan saldo rekening nasabah berkurang bahkan terkuras. hal-hal tersebut merupakan akibat dari lemahnya infrastruktur internet di Indonesia atau bahkan kelengahan perbankan yang tidak menambah server yang digunakan sehingga tidak dapat menampung lonjakan pengguna *mobile banking*.

Kerugian-kerugian nasabah akibat gangguan server sudah seharusnya menjadi tanggung jawab bank sebagai bentuk perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen. Dengan program pemerintah yang mengalakkan transaksi non tunai dan revolusi teknologi yang semakin masif sudah seharusnya dunia perbankan menyiapkan infrastruktur teknologi untuk mendukung penggunaan transaksi non tunai khususnya terkait lonjakan penggunaan *mobile banking* selain menyiapkan infrastruktur teknologi perbankan juga diharapkan menyiapkan infrastruktur hukum terkait perlindungan hukum terhadap nasabah apabila terjadi kerugian-kerugian akibat dari penggunaan *mobile banking* terutama kerugian tersebut di sebabkan oleh perbankan itu sendiri akibat dari gangguan server saat penggunaan *mobile banking* sehingga di butuhkan jawaban terkait bagaimana tanggung jawab perbankan terkait kerugian nasabah apabila terjadi hal tersebut.

Perlindungan hukum terhadap nasabah sangat penting karena hal tersebut bersinggungan dengan kepercayaan nasabah terhadap dunia perbankan. Karena dengan adanya perlindungan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank yang berakibat pada meningkatnya pertumbuhan ekonomi karena meningkatnya kepercayaan nasabah kepada bank sehingga memperlancar harus

keluar masuknya dana dari dan ke perbankan berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis tertarik mengangkat judul “Perlindungan Hukum Terhadap Gangguan Server Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Di Bank Sumut.”

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hubungan antara Bank Sumut dan nasabah di dalam transaksi elektronik?
2. Bagaimana perlindungan hukum nasabah pengguna *Mobile Banking* menurut peraturan perundang-undangan ?
3. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum penggunaan *Mobile Banking* terhadap gangguan server?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hubungan antara Bank Sumut dan nasabah di dalam transaksi elektronik.
2. Mengetahui perlindungan hukum nasabah pengguna *Mobile Banking* menurut peraturan perundang-undangan
3. Mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum penggunaan *Mobile Banking* terhadap gangguan server

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan kajian bagi akademis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan.

2. Suatu bentuk literatur tambahan di tempat pembelajaran.
3. Diharapkan akan mengembangkan dan memperluas pengetahuan akan ilmu hukum secara umum dan secara khusus pada peraturan-peraturan perbankan di dalam transaksi elektronik khususnya dalam hal ini penggunaan *mobile banking*

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat agar lebih memahami perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *mobile banking*.
2. Sebagai sumber informasi bagi nasabah untuk mengetahui peraturan terkait hukum perbankan khususnya terkait transaksi elektronik.

