

Implementation of Customer Data Protection and Transaction Data in Using Mobile Banking (Case Study of PT Bank Central Asia, Tbk)

Rolib Sitorus^{1*}, Marcelia Wijaya²

Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan

Corresponding Author: Rolib Sitorus rolibsitorus@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Bank, Mobile Banking, Customer, Liability, Legal Protection

Received : 01 November

Revised : 19 November

Accepted: 20 December

©2023 Sitorus, Wijaya: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research aims to determine the responsibility of banking institutions and the government in terms of legal protection for customers who use mobile banking services. Empirical normative research methods were used by the author in this research. This means evaluating the implementation of normative legal provisions (legislation) and is linked to field data obtained from interviews with subjects relevant to the research problem. The research data collection method is carried out through field studies (field research) and library research, namely conducting research by studying in the library through reading references in the form of books, articles and legal journals as well as through the results of interviews which are then used as material to produce conclusions that answer research problems. However, the data analysis used is qualitative data analysis, which means collecting, analyzing and interpreting primary and secondary data that is arranged systematically, clearly and in detail. Next, legal thinking logic is used to analyze this data. The research results show that the responsibility of banks and government institutions for losses experienced by customers should ideally be linked to proof that the losses originate from errors or negligence by the customer or the bank.

Implementasi Perlindungan Data Nasabah dan Data Transaksi dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Kasus PT Bank Central Asia, Tbk)

Rolib Sitorus^{1*}, Marcelia Wijaya²

Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan

Corresponding Author: Rolib Sitorus rolibsitorus@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Bank, Mobile Banking, Nasabah, Pertanggungjawaban, Perlindungan Hukum

Received : 01 November

Revised : 19 November

Accepted: 20 Desember

©2023 Sitorus, Wijaya: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pertanggungjawaban lembaga perbankan dan pemerintah dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*. Metode penelitian normatif empiris digunakan oleh penulis dalam penelitian ini. Ini berarti mengevaluasi pelaksanaan ketentuan hukum normatif (aturan perundang-undangan) dan dikaitkan dengan data lapangan yang diperoleh dari wawancara dengan subjek yang relevan dengan masalah penelitian. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan melalui studi lapangan (*field research*) dan studi pustaka (*library research*) yaitu melakukan penelitian dengan cara studi di perpustakaan melalui referensi bacaan dalam bentuk buku, artikel, maupun jurnal hukum serta melalui hasil wawancara yang kemudian digunakan sebagai bahan untuk menghasilkan kesimpulan yang menjawab permasalahan penelitian. Namun, analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yang berarti mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data primer dan sekunder yang tersusun secara sistematis, jelas, dan terperinci. Selanjutnya, logika berpikir hukum digunakan untuk menganalisis data ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertanggungjawaban bank dan lembaga pemerintahan terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah idealnya dikaitkan dengan pembuktian bahwa kerugian tersebut berasal dari kesalahan atau kelalaian nasabah atau pihak bank.

PENDAHULUAN

Dunia modern masa ini, kehidupan bermasyarakat telah melahirkan beraneka ragam transformasi yang membawa dampak positif dan semakin mengarah pada sebuah kemajuan. Hal ini merupakan dorongan dari lahirnya pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang seiring zamannya semakin berkembang dan kian banyak diminati masyarakat. Dimana TIK dipandang krusial dalam memacu perkembangan salah satu sektor yaitu sektor keuangan dan/atau perbankan karena perannya dalam membantu merealisasikan permintaan masyarakat terhadap penciptaan dan inovasi produk, jasa, atau layanan yang semakin efisien dan mempermudah sistem keuangan seperti halnya transaksi pembayaran secara *digital*.

Era disrupsi di Indonesia sendiri jika diperhatikan saat ini telah mengalami pergerakan yang ditandai dengan pergeseran aktivitas masyarakat yang nota bene sebelumnya menjalankan kegiatan secara konvensional sudah mengarah ke penggunaan teknologi. Gambaran yang dapat diuraikan perkembangan teknologi ini adalah salah satunya berasal dari terciptanya pertumbuhan ekonomi *digital* yaitu terciptanya transaksi sistem keuangan secara non tunai. Evolusi sistem keuangan ini yang kemudian akan terus berkembang pada setiap zamannya, dengan maksud untuk dapat memenuhi permintaan masyarakat agar dapat mengakomodasi perpindahan uang lebih aman, efisien, dan efektif. Jadi dalam praktiknya sistematisasi alat pembayaran mulai bergerak dari transaksi pembayaran secara tunai (*cash*) menjadi transaksi pembayaran secara non tunai yaitu seperti pembayaran dalam bentuk *paper* berupa cek dan bilyet giro, pembayaran *paperless* menggunakan kartu ataupun aplikasi perbankan seperti *mobile banking*.

Perubahan ini didukung dari semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi, yang mana tiap masyarakat memerlukan sesuatu yang dapat memudahkan mekanisme/transaksi pembayaran yang dirasakan masih belum maksimal dalam menggunakan kuantitas uang tunai yang besar. Sehingga dengan perkembangan yang semakin maju dalam sistem keuangan ini mengakibatkan telah mensubstitusi alat pembayaran secara uang tunai berkembang menjadi non tunai (*cashless*) yang dianggap lebih efektif seperti halnya dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Kemudahan aktivitas yang diberikan oleh layanan *mobile banking* pada bidang perbankan ini perlu diketahui juga bahwa walaupun telah memberikan keefektifan bagi nasabah, di lain sisi dapat pula menghasilkan ketidakpastian terhadap keamanan data ataupun aset nasabah. Terutama dalam hal perlindungan data pribadi secara *digital* yang masih sering menjadi topik yang selalu diperhatikan karena saat ini sudah memasuki era "*web of the world*" yaitu melakukan kegiatan atau komunikasi dengan memanfaatkan digitalisasi (*mobile communications*). Oleh karena itu, isu perlindungan data pribadi ini telah melahirkan suatu isu yang akan menjadi pusat perhatian masyarakat.

Permasalahan yang semakin kompleks menyangkut penggunaan sistem pembayaran dalam transaksi pembayaran non tunai (*cashless*) ini sudah selayaknya tiap-tiap masyarakat dapat dilindungi secara hukum baik dari regulasi maupun perlindungan hukumnya sebagai konsumen yang

menggunakan layanan sistem pembayaran tersebut. Dikarenakan jika mengacu pada persepsi bahwa seluruh masyarakat merupakan konsumen, maka definisi perlindungan konsumen ini berpedoman pada diperlukannya perlindungan kepada setiap masyarakat tanpa membedakan kedudukan yang dipegang sebagaimana penjelasan Alinea Keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan demikian, permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini berkaitan dengan masih marak terjadi kasus penipuan yang dirasakan nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Sebagaimana salah satu contoh kasus pada penelitian ini terjadi kepada seorang nasabah Bank BCA yaitu Dewi Deliana yang harus kehilangan dana yang telah disimpan, akibat dari tindakan pembobolan dana nasabah yang dilakukan pelaku melalui cara *phising*. Sehingga proteksi terhadap nasabah pemakai layanan *mobile banking* ini perlu dicermati serta dilindungi hak-haknya baik dari kerahasiaan data nasabah maupun dari pemenuhan sisi keadilan, keamanan, keseimbangan, serta perlindungan nasabah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban lembaga perbankan dan pemerintah dalam aspek perlindungan hukum bagi nasabah atas kerugian yang dialami akibat dari penggunaan layanan *mobile banking* ?
2. Bagaimana upaya penyelesaian hukum akibat terjadinya kerugian karena tindakan pembobolan dana nasabah melalui layanan *mobile banking* ?

Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pertanggungjawaban lembaga perbankan dan pemerintah dalam aspek perlindungan hukum bagi nasabah atas kerugian yang dialami akibat dari penggunaan layanan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum akibat terjadinya kerugian karena tindakan pembobolan dana nasabah melalui layanan *mobile banking*.

TINJAUAN PUSTAKA

Di Indonesia sendiri sampai saat ini masih belum terdapat regulasi khusus yang mengatur tentang layanan *electronic transactions* termasuk layanan *mobile banking*, dan hanya diatur pada regulasi yang perlu dilakukan penafsiran sendiri sebagai landasan hukum. Namun urgensi pemenuhan perlindungan terhadap keamanan data nasabah pada tahun 2022 telah dihadirkan melalui pembentukan landasan hukum Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (selanjutnya disebut UU PDP) agar dapat lebih menjamin keamanan data pribadi masyarakat. Regulasi yang telah diatur untuk memberikan aspek perlindungan dan keamanan ini, maka tampak bahwa adanya peranan tanggung jawab pemerintah dalam menghasilkan regulasi yang

diperlukan untuk memberikan perlindungan kepada para nasabah. Namun perlu diketahui juga bahwa dari sisi pengawasan oleh pemerintah perlu ditingkatkan, karena modus kejahatan yang memanfaatkan layanan perbankan masih marak terjadi di Indonesia.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian normatif-empiris berkaitan dengan analisis implementasi ketentuan hukum normatif (regulasi perundang-undangan) agar dapat mengetahui segi tingkat efektivitas hukum, kepatuhan hukum, peranan lembaga atau institusi hukum dalam penegakan hukum. Serta penelitian yang didukung dengan ketentuan empiris yang berasal dari data lapangan dan meneliti fakta-fakta yang didapatkan dari hasil wawancara.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder yang saling berhubungan. Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh penulis secara langsung melalui wawancara. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber baik secara ilmiah maupun non ilmiah yaitu berasal dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil-hasil penelitian dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.

Penulis melakukan pengumpulan data dengan studi lapangan (*field research*) guna memperoleh data primer yang dibutuhkan untuk mengenali pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap nasabah dalam lingkup permasalahan perbankan. Data primer yang dibutuhkan disini diperoleh melalui metode wawancara secara langsung kepada beberapa narasumber seperti pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Medan. Dan pihak yang bertugas di bagian Unit *Customer Relation* Bank Central Asia (BCA). Selain itu dilakukan pengumpulan data sekunder secara metode studi pustaka (*library research*) yaitu melakukan penelitian dengan cara studi di perpustakaan.

Pendekatan yang digunakan penulis terhadap permasalahan penelitian adalah dengan pendekatan penelitian perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu mengkaji hukum positif dan konsep-konsep hukum sebagai pisau analisis dengan pendekatan kualitatif sebagai upaya memperoleh suatu pemahaman terhadap permasalahan yang ada. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah data sekunder yang bersumber dari bahan-bahan normatif berupa peraturan perundang-undangan dalam ranah perbankan dan perlindungan konsumen. Sedangkan pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum yang memperjelas pengertian, konsep, dan asas-asas hukum sehingga diperoleh konsep hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian.

HASIL PENELITIAN

Dewasa ini sektor perbankan telah mendapat perhatian yang besar sehubungan dengan pesatnya pertumbuhan dari TIK yang berlangsung di kehidupan masyarakat. Fenomena tersebut yang kemudian mendorong sektor perbankan menyediakan berbagai jenis jasa/layanan keuangan berpedoman

pada teknologi informasi (*financial technology*). Jenis-jenis pelayanan jasa bank ini tersedia dengan variatif seperti halnya dapat melakukan pengiriman uang (*transfer*) secara *electronic transactions* menggunakan *electronic money*, *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking*, APMK (alat pembayaran menggunakan kartu), dan jasa pelayanan lainnya. Sejalan dengan meningkatnya inovasi layanan perbankan di masyarakat, maka objek penelitian yang akan menjadi fokus perhatian peneliti berkaitan dengan eksistensi dari bank yaitu Bank BCA.

Bank BCA merupakan salah satu pelaku industri perbankan yang menyediakan berbagai macam layanan perbankan berbasis *electronic transactions*. Representatif layanan yang diberikan oleh Bank BCA melalui *electronic transactions* ini salah satunya adalah layanan BCA *Mobile Banking* yang merupakan salah satu jenis transaksi keuangan dengan sistem *online* dan/atau *digital*. Layanan *mobile banking* ini telah memberikan banyak kemudahan para nasabah, karena tanpa mendatangi bank secara langsung nasabah dapat mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Keuntungan lain dari layanan *mobile banking* ini juga didukung dari beberapa fitur seperti melakukan pengiriman uang (*transfer*), pembayaran listrik, air, internet, kartu kredit, pengecekan saldo, investasi, dan transaksi keuangan lainnya. Seiring waktu, berbagai fitur baru juga telah ditambahkan seperti halnya *biometric scanner*, yang mana nasabah dapat mengakses aplikasi *mobile banking* menggunakan sidik jari (*fingerprint*) dan pengenalan wajah (*face recognition*). Dalam meningkatkan keunggulan layanan *mobile banking* ini, maka Bank BCA harus memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik untuk nasabahnya yaitu dengan mengurangi ketidakcocokan performa pelayanan terhadap harapan nasabah. Karena layanan perbankan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi ini dapat menimbulkan permasalahan yang berisiko kedepannya.

Hal ini dibuktikan dengan praktiknya di lapangan, dimana masalah yang sering dikeluhkan oleh para nasabah terhadap layanan-layanan perbankan yang ada di Bank BCA sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Noerhadi Setiawan selaku *Supervisor* dari Unit *Customer Relation* dan Ibu Helmiyah selaku Koordinator dari Unit *Customer Relation* yang merupakan unit yang memproses keluhan-keluhan nasabah terutama masalah *electronic channel*, menyampaikan bahwa "Keluhan yang mendominasi di Bank BCA saat ini adalah permasalahan *electronic banking/electronic channel*". Berdasarkan risiko-risiko yang dihadapi dalam penggunaan layanan *mobile banking* ini, maka berbagai pihak seperti pihak bank, pemerintah, dan masyarakat wajib melaksanakan tindakan pencegahan (mitigasi) terhadap risiko-risiko yang dapat merugikan konsumen dalam penggunaan layanan *mobile banking* yaitu dengan menjalankan prinsip-prinsip perlindungan data nasabah dan data transaksi dalam penggunaan layanan *mobile banking*.

1. Pertanggungjawaban Lembaga Perbankan dan Pemerintah dalam Aspek Perlindungan Hukum bagi Nasabah atas Kerugian yang Dialami Akibat dari Penggunaan Layanan *Mobile Banking*

Berkaca pada lingkup keperdataan, pertanggungjawaban dapat diklasifikasikan dalam 2 (dua) aspek yaitu pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) dan pertanggungjawaban atas dasar risiko (*risk*

liability) atau yang biasanya dikenal sebagai tanggung jawab mutlak (*strict liability/absolute liability*). Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan memiliki arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena sudah membuat kesalahan akibat dari sudah menghasilkan kerugian terhadap pihak lain. Sedangkan prinsip pertanggungjawaban risiko adalah konsumen tidak diwajibkan sepenuhnya atas risiko yang kemungkinan timbul, melainkan produsen wajib ikut bertanggung jawab akibat dari usaha yang telah dijalankannya. Prinsip-prinsip pertanggungjawaban ini telah jelas diatur sesuai dengan ketentuan KUHPerdara pada Pasal 1365, 1366 dan 1367.

Berdasarkan pasal-pasal tersebut, seseorang bisa mendapatkan pertanggungjawaban jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukan dan telah menimbulkan kerugian. Pertanggungjawaban antara pihak bank dengan nasabah jika terjadi kerugian yang muncul akibat dari penggunaan layanan seperti *mobile banking*, akan berlandaskan pada pembuktian kesalahan maupun kerugiannya. Sehingga dari sisi pertanggungjawaban bank sesungguhnya tidak dapat terlaksana dengan baik, disebabkan karena pihak pelaku usaha (bank) yang lebih mengutamakan pembuktian kesalahan yang memunculkan adanya kerugian yang diperoleh nasabah dalam pemakaian layanan perbankan seperti *mobile banking*. Jadi pelaksanaan tanggung jawab pihak bank dalam pemberian ganti rugi akibat dari kerugian yang diderita nasabah dalam penggunaan *mobile banking* ini susah bagi pihak bank untuk selalu memihak kepada nasabah, dikarenakan regulasi UUPK yang belum menampung ketentuan tanggung jawab mutlak (*absolute liability*). Namun kerugian nasabah sebagaimana kasus penelitian ini, jika dipahami prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) pada hakikatnya seharusnya dipraktikkan, sehubungan terdapat hubungan sebab akibat/kausalitas antara munculnya kerugian yang diderita nasabah akibat pemakaian layanan *mobile banking* yang merupakan layanan yang dibentuk atau dicetuskan oleh penyedia layanan (pihak bank). Dengan demikian, sebenarnya pemenuhan tanggung jawab dalam pemberian ganti rugi yang dilimpahkan kepada pihak bank dapat menjadi suatu kewajiban hukum dari pihak bank itu juga. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang terdapat pada Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi "Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dalam pengawasannya."

Penerapan tanggung jawab sebagaimana dalam kasus penelitian ini maka diperlukan peranan besar dari pihak bank, yaitu seperti memfasilitasi layanan penyelesaian serta infrastruktur yang memadai atas keluhan-keluhan nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* serta meningkatkan edukasi korban agar tidak terjadi lagi kejadian yang serupa. Pemenuhan pertanggungjawaban ini berbeda kondisinya jika setelah dilakukan proses penyelesaian pengaduan melalui analisis internal, apabila bank terbukti telah melakukan kesalahan dan/atau kelalaian terhadap nasabah, maka bank wajib untuk melakukan pertanggungjawaban terhadap kerugian yang ditimbulkan yaitu berupa pemberian ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana karena

telah terjadi tindakan pembobolan dana nasabah. Hal ini sebagaimana telah diatur juga pada Pasal 19 ayat (1) UUPK yang mengatur bahwa “Bank selaku pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Jadi terkait dengan adanya kerugian yang dapat dialami konsumen dalam penggunaan layanan *mobile banking* ini pada hakikatnya sarana yang bisa ditempuh konsumen untuk mendapatkan tanggung jawab pihak bank didasarkan pada adanya pengaduan yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan, yang mana usaha yang dapat dijalankan untuk menyelesaikan permasalahan dapat mengikuti langkah-langkah berikut ini :

1. Melakukan pengaduan secara tertulis maupun lisan dengan menghubungi *call center* Bank BCA (1500888) ataupun langsung mendatangi kantor cabang terdekat. Langkah-langkah pengaduan ini yang kemudian akan diarahkan lebih lanjut sesuai alur prosedur berikut ini:
 - a. Mengisi formulir laporan di Bank BCA cabang terdekat disertai dengan deskripsi kronologis pengaduan.
 - b. Melengkapi bukti-bukti maupun dokumen yang harus dilampirkan seperti identitas nasabah (nama, alamat, nomor telepon, KTP, dan lainnya), no kartu/rekening, buku tabungan, jenis sistem pembayaran yang digunakan, bukti transaksi, dan sebagainya.
2. Setelah menerima pengaduan tersebut, bank kemudian akan melakukan analisis dan pemeriksaan mendalam berdasarkan pada informasi yang disampaikan.
3. Jika dirasakan perlu tindakan lebih lanjut, pihak bank akan mengarahkan nasabah untuk membuat pelaporan di kepolisian.
4. Pihak Bank BCA kemudian akan memberikan tanggung jawab penuh kepada nasabah pemakai BCA *Mobile Banking* jika pada akhirnya terbukti dari hasil pemeriksaan bahwa layanan *mobile banking* ini telah benar adanya tindakan pencurian data pribadi akibat dari kelalaian pihak bank. Namun jika terjadi unsur kelalaian nasabah dalam penjagaan kerahasiaan data pribadinya, maka bank akan kesulitan untuk memberikan ganti rugi jika pada akhirnya pencurian dana nasabah merupakan akibat kelalaian nasabah sendiri.
5. Jika pengaduan oleh nasabah pada akhirnya tidak ditanggapi atau tidak tercapai kesepakatan, nasabah selanjutnya dapat melakukan pengajuan gugatan perdata maupun pidana ke lembaga peradilan ataupun menempuh jalur di luar pengadilan dengan meminta bantuan ke lembaga alternatif penyelesaian sengketa ataupun otoritas yang berwenang.

Peranan pertanggungjawaban dari pihak lain bersumber juga dari peranan otoritas pengawas perbankan atau lembaga pemerintah di Indonesia seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berkaitan dengan tindakan pembobolan rekening nasabah dalam kasus penelitian ini, kewenangan yang dimiliki oleh OJK dapat berupa memberikan sarana penyelesaian pengaduan dan pembelaan hukum kepada nasabah yang dirugikan

sebagaimana diatur pada Pasal 30 UU OJK. Dengan demikian, konsumen dapat menyampaikan pengaduan terhadap keluhannya kepada OJK melalui beberapa sarana berikut ini:

1. Surat Tertulis, yang disertai juga dengan beberapa dokumen seperti identitas diri dan kronologis pengaduan.
2. Telepon melalui nomor 157
3. Pengaduan yang diinfokan menggunakan *email* dengan alamat *email* dapat disampaikan ke konsumen@ojk.go.id
4. *Form Pengaduan Online* yaitu konsumen bisa melakukan pengaduan lewat *form* elektronik yang disediakan pada laman *website* berikut ini <https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan>.

Tindak pencegahan agar penyimpangan dalam penggunaan layanan bank tidak terjadi, OJK dalam hal ini perlu mengambil berbagai terobosan dalam memperkuat regulasi sektor perbankan. Diperlukan tindakan tegas oleh OJK agar dapat memberikan sanksi yang tegas, baik berupa pemberian sanksi administratif, sanksi denda, bahkan sanksi pidana terhadap oknum-oknum tidak bertanggung jawab guna memberikan efek jera terhadap oknum tersebut. Kerugian yang dialami dalam penggunaan *mobile banking* ini juga tidak terlepas dari peranan regulator BI yang memberikan kesetaraan (*equitable access*) dan keamanan terhadap jalannya sistem keuangan di masyarakat. Agar menjamin keamanan dan kelancaran sistem pembayaran, maka BI mempunyai 4 (empat) kebijakan utama, yaitu keamanan, efisiensi, perluasan akses dalam sistem pembayaran, dan pemenuhan perlindungan konsumen, yang mana hal ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (selanjutnya disebut PBI No. 23/6/PBI/2021). Dalam rangka pemenuhan perlindungan konsumen, pihak BI menyediakan ruang pengaduan bagi konsumen dengan mengikuti langkah-langkah pengaduan berikut ini :

1. Pengaduan secara langsung, yaitu konsumen dapat mendatangi :
 - a. Kantor Pusat BI (*Visitor Center* BI Bicara), atau
 - b. Kantor Perwakilan BI Dalam Negeri
2. Pengaduan secara tidak langsung, yaitu konsumen menyampaikan pengaduan melalui :
 - a. *Contact Center Bank Indonesia Call and Interaction* (BI Bicara) pada nomor telepon 131
 - b. *Email* : bicara@bi.go.id
 - c. Surat kepada Kantor Perwakilan BI Dalam Negeri terdekat dengan domisili/tempat tinggal konsumen.

BI yang berperan sebagai lembaga yang mempunyai otoritas terhadap berlangsungnya pengawasan perbankan diharapkan dapat meningkatkan lagi pengawasan guna mencegah bank untuk tidak melakukan penyimpangan dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan perbankan yang telah ditetapkan sebagai tindakan preventif dan melakukan tindakan korektif/perbaikan bahkan memberikan sanksi yang tegas terhadap pihak bank jika berani melakukan

penyimpangan terhadap ketentuan-ketentuan perbankan yang telah ditetapkan sebagai tindakan represif.

Pihak pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara dari perwujudan perlindungan konsumen juga harus mewujudkan perlindungan terhadap kebutuhan masyarakat terselenggara dengan baik yaitu senantiasa memenuhi hak-hak konsumen, dengan cara melakukan penyusunan peraturan dengan baik (fungsi regulasi) serta melakukan pengawasan terhadap peraturan tersebut dengan baik (fungsi penegakan hukum).

Penyediaan layanan jasa perbankan melalui *mobile banking* ini, maka pada hakikatnya terdapat beberapa implementasi tindakan pencegahan yang harus dilakukan oleh pihak bank :

1. Pihak bank memperhatikan kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan perbankan yaitu dalam upaya peningkatan keamanan, bank dapat membuat persyaratan berupa pembatasan jumlah transaksi tarikan nominal dana rekening di layanan *mobile banking* agar dapat lebih menjamin keamanan dalam bertransaksi.
2. Bank menerapkan pengamanan aspek transmisi data yaitu berupaya meminimalisir risiko-risiko adanya kesalahan transmisi, gangguan koneksi, dapat diakses secara mudah oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab.
3. Sosialisasi/Edukasi
Bank diharapkan dapat proaktif dalam melaksanakan sosialisasi ke masyarakat terkait hak dan kewajiban yang dimiliki. Karena bertemu dengan transformasi sistem khususnya yang berhubungan dengan keamanan (*security*), integritas data (*integrity*) dan keotentikan (*authentication*) dalam layanan perbankan, bank wajib memberikan edukasi yang memadai bagi nasabah, sehingga dapat memahami lebih dalam langkah pencegahan terhadap risiko-risiko yang bisa dihadapi.
4. *Client Service Charter (CSC)*
Yaitu adanya pernyataan maupun standar layanan bank untuk menjalankan operasional dari layanan *mobile banking* secara aman, dan tentunya wajib menjaga *privacy* data nasabah, memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, transparansi produk dan jasa serta adanya respon tanggap dari pihak bank terkait keluhan-keluhan nasabah.
5. Pelatihan (*Test and Trial Drive*)
Pihak bank dapat menyediakan panduan penggunaan ataupun pelatihan (*Test and Trial Drive*) bagi nasabah, melalui fitur-fitur yang disediakan di kantor bank maupun *website* bank dalam bentuk demo program.
6. *Customer Support Service*
Pihak bank dapat memberikan jasa layanan nasabah (*Customer Support Service*) 24 jam yang bisa dihubungi melalui telepon, *email* ataupun media lainnya, agar dapat menjawab keluhan-keluhan nasabah dalam pemakaian layanan *mobile banking*.

Adapun langkah-langkah pencegahan yang bisa dilakukan nasabah agar dapat meminimalisir risiko yang mungkin timbul akibat dari penggunaan layanan *mobile banking* ini, yaitu diantaranya :

1. Menjaga kerahasiaan dan keamanan *user ID*, PIN, OTP, dan data pribadi lainnya.
2. Menggunakan nomor PIN yang tidak gampang diketahui atau ditebak dan melakukan perubahan secara berkala.
3. Memastikan saluran komunikasi resmi pelaku usaha yang benar (*website, social media, dan email*).
4. Mewaspada *email*, SMS dan telepon mencurigakan yaitu mewaspada adanya tindakan penipuan dari oknum-oknum yang mengatasnamakan pihak bank lewat telepon, sms atau *email*, dan diarahkan memberikan informasi pribadi.
5. Menghindari aplikasi dengan *software* yang palsu, karena sudah banyak tersebar *software* dengan nama maupun format yang mirip dengan domain asli perbankan di *App Store* maupun di internet.

Keseluruhan dari uraian di atas maka tampak bahwa perlindungan hukum atas nasabah sudah selayaknya menjadi tanggung jawab bersama baik dari beberapa pihak seperti masyarakat, perorangan, pelaku usaha maupun badan hukum dan pemerintah. Sebab tidak bisa hanya mempercayakan sikap kehati-hatian nasabah, namun perlu adanya peran lembaga bank dan pemerintah dalam melakukan pengawasan dan membentuk kebijakan hukum yang sesuai dengan tujuan pemenuhan perlindungan tiap masyarakat.

2. Upaya Penyelesaian Hukum Akibat Terjadinya Kerugian Karena Tindakan Pembobolan Dana Nasabah Melalui Layanan *Mobile Banking*

Layanan perbankan yang sedemikian kompleks di era modern mengacu pada kerugian-kerugian yang dapat dialami oleh nasabah saat ini, maka dalam praktiknya dapat bersentuhan dengan konflik ataupun sengketa antara nasabah dengan bank. Kenyataan demikian yang kemudian menuntut adanya pola penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien bagi nasabah, karena peran bank dalam upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah harus direalisasikan dengan memberikan layanan penyelesaian hukum dan infrastruktur yang memadai bagi nasabah. Mekanisme penyelesaian sengketa pada umumnya akan diawali terlebih dahulu dengan adanya pengaduan oleh nasabah ke pihak pelaku usaha (bank). Dimana nasabah dapat mengajukan keluhan atas kerugian akibat dari layanan *mobile banking* ke pihak bank, yang kemudian akan dilakukan pencatatan dan analisis lebih lanjut terhadap pengaduan nasabah tersebut. Maka dalam hal ini terdapat pertanggungjawaban oleh bank dalam menyelesaikan sengketa yang dialami nasabah yaitu awalnya akan dilakukan penyelesaian secara internal (*internal dispute resolution*), dan jika hasil penyelesaian tersebut tidak membuahkan hasil bagi nasabah, maka nasabah dapat melanjutkan kembali penyelesaian hukumnya melalui jalur hukum/pengadilan (*external dispute resolution*). Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap penggunaan layanan perbankan ini, secara umumnya dapat diselesaikan dengan beberapa penyelesaian hukum, yaitu sebagai berikut :

1. Penyelesaian di luar pengadilan

Cara non litigasi ini terdapat dalam beberapa ketentuan hukum positif di Indonesia yaitu sebagaimana diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK), Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maupun Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

a. Pengaduan nasabah

merupakan suatu wujud dari pemenuhan hak nasabah yaitu hak untuk didengar sesuai dengan Pasal 4 huruf d UUPK. Pengaduan nasabah ini juga didukung dari POJK No. 1/POJK.07/2013 Pasal 32 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur bahwa pelaku usaha sektor jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah. Selain itu sesuai dengan POJK No. 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, OJK telah mengatur kewajiban bagi pelaku usaha jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima dari nasabah selaku konsumen jasa keuangan.

b. Mediasi perbankan

Penyelesaian melalui cara mediasi ini merupakan bentuk tindak lanjut yang ditempuh nasabah apabila penanganan pengaduan nasabah dari pihak bank masih terdapat ketidakpuasan. Jadi kegunaan dari mediasi ini untuk membantu nasabah dan bank menyelesaikan sengketa agar dapat memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator swasta, perorangan, ataupun suatu lembaga independen alternatif penyelesaian sengketa. Umumnya penyelesaian melalui langkah mediasi perbankan ini adalah sengketa yang memiliki tuntutan kerugian maksimal Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah).

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Penyelesaian melalui BPSK dapat ditempuh apabila penyelesaian melalui aduan dan mediasi tidak dapat memperoleh hasil yang memuaskan, jadi konsumen dapat berkonsultasi lebih lanjut ke lembaga perlindungan konsumen (BPSK). Tugas dari BPSK sebagaimana diatur pada UUPK dan aturan pelaksanaannya tampak bahwa memiliki beberapa peran yang dipegang secara sekaligus, yaitu berperan sebagai *disputes settlement service provider* (konsiliator, mediator dan arbitrator), konsultan masyarakat (*public defender*), pengawas pemberi sanksi (*administrative regulator*) dan *adjudicator* serta *ombudsman*. Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama Bapak Padian selaku Wakil Ketua BPSK Medan mengutarakan bahwa diciptakan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa secara non litigasi memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan berpegang pada prinsip adil, biaya murah, dan proses penyelesaian yang cepat.

Lebih lanjut beliau menyampaikan bahwa pihak BPSK Medan dapat melayani pengaduan konsumen yang mengalami kerugian akibat dari layanan

yang disediakan oleh bank. Namun dalam ranah perbankan, pelayanan pengaduan ini dapat memiliki pro dan kontra dalam penyelesaian sengketa. Hal ini disebabkan karena pada mulanya perwujudan perlindungan konsumen ini lebih banyak diatur pada UUPK. Namun dalam perjalanannya, telah dicetuskan OJK yang dapat secara khusus melayani perlindungan konsumen dalam ranah jasa keuangan (bank). Jadi dikarenakan sampai sekarang masih belum terdapat aturan yang mencabut kewenangan BPSK untuk membantu menyelesaikan sengketa di bidang jasa keuangan. Maka BPSK pada dasarnya tetap memiliki kewenangan untuk melayani pengaduan konsumen dalam ranah jasa keuangan, walaupun sudah terdapat lembaga khusus yang dapat melayani penyelesaian sengketa para nasabah yaitu OJK. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh penulis terdapat pula beberapa kendala yang dimiliki oleh BPSK Medan dalam menjalankan penyelesaian sengketa konsumen yaitu sebagai berikut :

- 1) Kendala Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu masih kurangnya dukungan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah kota serta SDM yang disediakan oleh instansi terkait masih belum cukup mengakomodir jalannya BPSK Medan.
- 2) Kendala pendanaan yaitu dukungan pendanaan baik oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah masih kurang mencukupi. Sehingga pelaksanaan sosialisasi dan edukasi di masyarakat tidak dapat dimaksimalkan karena masih minim dana operasional yang disediakan untuk BPSK Medan.
- 3) Kendala pembinaan, pengawasan, dan rendahnya koordinasi antar aparat pemerintah.
- 4) Kendala dalam mendapatkan kesepakatan cara penyelesaian sengketa di BPSK Medan, yaitu permasalahan ini muncul apabila salah satu dari pihak yang mengajukan penyelesaian sengketa di BPSK Medan tidak kooperatif dalam menyetujui pemilihan cara penyelesaian sengketa, sehingga mengakibatkan penyelesaian sengketa melalui BPSK Medan menjadi tertunda.

Hasil wawancara dengan Bapak Padian lebih lanjut menjelaskan bahwa upaya yang dapat dilakukan oleh BPSK Medan agar dapat meminimalisir kerugian konsumen terkait penggunaan layanan perbankan adalah dengan memberikan edukasi saat penyelesaian sengketa berlangsung. Jadi sebagai contoh, BPSK Medan sedang melakukan penyelesaian sengketa dalam ranah kasus monopoli, jadi dalam proses penyelesaian tersebut pihak BPSK Medan tetap memberikan edukasi dalam lingkup permasalahan lainnya seperti halnya pencegahan pencurian dana nasabah walaupun tidak memiliki hubungan dengan kasus monopoli. Edukasi ini hanya dapat diberikan oleh pihak BPSK Medan ketika penyelesaian sengketa sedang berlangsung, karena dalam praktiknya BPSK tidak mempunyai sumber daya untuk melakukan edukasi tersebut, sehingga menjadi suatu kesusahan untuk meningkatkan literasi dan edukasi konsumen. Namun sebenarnya beliau mengatakan bahwa apabila disediakan forumnya, maka BPSK Medan siap untuk meningkatkan edukasi di

masyarakat. Jadi hanya karena BPSK tidak mempunyai sumber daya dalam memberikan edukasi seperti di baliho dan media massa, maka BPSK menjadi tidak dapat terpublikasi dengan baik dan karena adanya kekurangan daya pembiayaan telah mengakibatkan pelaksanaan edukasi di masyarakat menjadi tidak maksimal.

Adanya beberapa kendala yang dirasakan BPSK ini, yang kemudian membuat tidak bisa mengaplikasikan tugas dan wewenangnya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang berpedoman pada jaminan keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan sebagai bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen. Harus diakui, bahwa ketentuan BPSK yang saat ini diatur dalam UUPK masih kurang memadai dalam hal memberikan perhatian terhadap tahapan pemeriksaan di BPSK sebagai lembaga yang menangani masalah perlindungan hak konsumen. Penyusunan kembali pengaturan penyelesaian sengketa konsumen ini perlu dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan hukum yang menghambat tercapainya tujuan hukum, kemudian dilanjutkan dengan pembentukan perangkat hukum yang mempertegas keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa, memperkuat mekanisme prosedur penyelesaian sengketa. Berkaitan dengan telah diaturnya peranan BPSK dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka terdapat beberapa perubahan yang perlu dilakukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Pembatasan atau pengurangan tugas BPSK, karena tugas tersebut dirasakan terlalu berat dan kompleks dibebankan oleh BPSK. Hal ini dimaksudkan agar BPSK dapat fokus dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan juga sesuai dengan namanya yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - 2) Dukungan dana yang perlu dioptimalkan lagi.
 - 3) Penyempurnaan kelembagaan BPSK.
UUPK menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) komponen pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tanggungjawab penegakan hukum perlindungan konsumen yang berada pada berbagai lembaga ini telah menyebabkan tumpang tindih tugas dan kewenangan antara lembaga yang satu dengan lembaga yang lain. Maka kedepannya diperlukan kejelasan tugas dan kewenangan serta koordinasi langkah penegakan hukum antar lembaga-lembaga pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen tersebut.
 - 4) Pembaharuan UUPK harus memperhatikan perihal sosialisasi dari keberadaan BPSK. Karena saat ini, keberadaan BPSK masih belum banyak diketahui oleh masyarakat umum. Adapun upaya-upaya yang harus dilakukan adalah memperbanyak kampanye dan edukasi perlindungan konsumen khususnya keberadaan BPSK.
- d. Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
Cara ini termasuk ke dalam upaya penyelesaian sengketa non litigasi, namun dalam layanan *mobile banking* akan jarang ditemukan penyelesaian sengketa

melalui arbitrase ini, meskipun upaya ini masih dapat dimungkinkan untuk diterapkan dalam melakukan penyelesaian sengketa *mobile banking*.

2. Penyelesaian di pengadilan

Pada prinsipnya jalur pengadilan ini adalah upaya paling terakhir apabila semua hal yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan kerugian dengan cara non litigasi tidak berhasil. Upaya penyelesaian melalui litigasi ini tentunya mempunyai beberapa kelemahan dalam beberapa aspek, seperti penyelesaian sengketa memakan waktu lama hingga muncul putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap sampai pada eksekusi putusannya, termasuk biaya yang tidak murah, prosedur, dan birokrasi yang tidak sederhana. Realitasnya banyak konsumen merasa dirugikan dan tidak dapat menuntut haknya secara adil melalui penyelesaian sengketa di pengadilan negeri. Hal ini disebabkan lamanya waktu yang dibutuhkan agar suatu putusan memiliki kekuatan hukum tetap (*in kracht van gewijsde*) dalam suatu sengketa konsumen. Belum lagi tenaga dan biaya yang harus dikeluarkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan mulai dari tingkat pengadilan negeri, pengadilan tinggi hingga mahkamah agung. Dengan demikian, jika dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan negeri, secara normatif lebih banyak kemudahan dan keuntungan yang diberikan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa melalui BPSK, diantaranya karena biaya yang murah dan waktu yang relatif lebih cepat, di mana putusan harus dijatuhkan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sesuai dengan Pasal 55 UUPK dan beban pembuktian terbalik dalam perkara-perkara tertentu sesuai Pasal 19 UUPK.

Kesimpulan dari langkah-langkah penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh ini maka dapat dijalankan melalui beberapa cara yakni secara litigasi (pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan). Adanya beberapa cara penyelesaian sengketa yang disediakan adalah realisasi pemenuhan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat 5 UUPK yaitu "hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut".

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Topik penelitian ini diangkat berdasarkan fenomena yang terjadi di masyarakat, yaitu adanya perubahan pola hidup masyarakat akibat dari perkembangan TIK yang semakin hari semakin berkembang. Hal ini yang kemudian dapat menciptakan perkembangan pada industri keuangan, seperti penciptaan sistem pembayaran non tunai yaitu layanan *mobile banking*. Namun di balik perkembangan dan kemudahan dalam pemanfaatan teknologi ini, bisa menciptakan dimensi baru berupa kejahatan yang didapat dari penggunaan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian hasil analisis pembahasan yang telah dijelaskan di atas, dapatlah penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pertanggungjawaban yang dapat dilakukan pihak bank terkait penggunaan layanan *mobile banking* yang telah menimbulkan kerugian kepada nasabah dapat terdiri dari tanggung jawab

penanganan pengaduan nasabah, penggantian nilai materiil kerugian yang diderita nasabah hingga meningkatkan edukasi kepada korban. Sebagaimana contoh pada penelitian ini, kerugian yang dialami nasabah akibat dari layanan *mobile banking*, dapat di pertanggungjawabkan pihak bank dengan memproses lebih lanjut pengaduan nasabah ke dalam proses analisis internal untuk menganalisa apakah hilangnya dana nasabah memang benar timbul akibat dari kelalaian pihak bank. Namun jika hilangnya dana nasabah ini akibat dari kelalaian nasabah sendiri, maka sulit bagi pihak bank untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami nasabah. Hal ini disebabkan karena regulasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang belum mengakomodir pengaturan tanggung jawab mutlak (*absolute liability*). Jadi sebenarnya tidak dapat dilaksanakan secara penuh pertanggungjawaban ini karena pengaruh faktor pelaku usaha (bank) yang lebih mengedepankan mekanisme pembuktian tentang ada atau tidaknya kesalahan yang dilakukan. Bersumber pada kasus penelitian ini, tampak juga bahwa keberadaan dari layanan *mobile banking* masih bisa menimbulkan masalah berupa kehilangan sejumlah dana nasabah sehingga menunjukkan bahwa pelaku usaha (bank) tidak bisa menjamin sepenuhnya terhadap aspek keamanan layanan *mobile banking* karena kelemahan pada sistem layanan *mobile banking* yang tidak dilengkapi dengan pengamanan yang berlapis. Jadi apabila kondisi tersebut tidak diseimbangi dengan pemenuhan pertanggungjawaban oleh pihak bank, lembaga pemerintah, dan masyarakat akibat dari timbulnya kerugian yang dapat dialami tentunya bisa berpotensi menciptakan sebuah perselisihan antar nasabah dan pihak bank.

2. Bentuk penyelesaian hukum terhadap tindakan kejahatan seperti kasus pembobolan rekening nasabah dalam penelitian ini, terdapat 2 (dua) bentuk penyelesaian yaitu bentuk penyelesaian secara litigasi (pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian akibat terjadinya tindak pembobolan dana nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* ini pada mulanya dapat dilakukan melalui penyelesaian secara internal antara pihak bank dengan nasabah. Dimana bank bertanggungjawab untuk mengembalikan dana nasabah, jika terbukti bahwa kesalahan/kelalaian berasal dari pihak bank. Dan apabila hal ini belum membawa hasil dapat dilakukan penyelesaian lebih lanjut secara eksternal yaitu dilakukan penyelesaian ke bantuan lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti BPSK, dan upaya paling terakhir yang dapat dilakukan adalah dengan membawa permasalahan tersebut ke pengadilan maupun kepolisian. Namun penyelesaian tersebut masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing, sehingga para pihak dapat bebas memilih cara mana yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketa.

Saran yang dapat diberikan kepada pihak bank selaku penyedia layanan *mobile banking* sebaiknya dapat meningkatkan penyuluhan dan edukasi penggunaan layanan perbankan secara *digital* ke masyarakat luas. Diharapkan juga dapat lebih kooperatif dalam memperkenalkan fitur, risiko-risiko, dan langkah-langkah pencegahan kepada masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Serta kedepannya keberlangsungan BCA *mobile banking* diharapkan dapat memberikan sistem keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan yang dilengkapi pengamanan yang berlapis atas semua transaksi nasabah.

Pemerintahan maupun lembaga seperti OJK maupun BI sebaiknya segera memperbaharui bahkan membuat regulasi khusus yang mengatur secara eksplisit mengenai perlindungan bagi nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking* di Indonesia, guna memberi kepastian hukum. Pemerintah diharapkan juga lebih mengantisipasi dan memperketat pengawasan aktivitas usaha bank, seperti halnya peran BI dan OJK sebagai pembina dan pengawas terhadap kegiatan perbankan agar pihak bank lebih bertanggung jawab dan memperhatikan apa yang menjadi hak-hak dari pihak nasabah dan apabila bank-bank pelaksana melalaikan kewajiban dan tanggung jawab diperlukan sanksi yang tegas terhadap bank tersebut. Selain itu, aparat penegak hukum diharapkan dapat bertindak secara tegas dalam pemberlakuan hukuman yang berat agar dapat memberikan efek jera bagi oknum-oknum lain agar tidak melakukan kejahatan serupa

Masyarakat sebagai pengguna layanan *mobile banking* harus selalu memperhatikan dan melakukan tindakan pencegahan dalam melakukan transaksi layanan perbankan dan senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian yaitu dengan menjaga kerahasiaan data pribadi agar transaksi yang dilakukan dapat lebih aman dan terjamin. Selain itu, masyarakat yang ingin melangsungkan proses transaksi menggunakan *mobile banking*, sebaiknya memahami aturan hukum yang mengatur penggunaan layanan tersebut agar dapat mengetahui hak-hak yang dimiliki dan bagaimana bentuk perlindungan hukum yang dapat diperoleh.

PENELITIAN LANJUTAN

Dalam penulisan artikel ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa, penulisan, dan bentuk penyajian mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari peneliti sendiri. Oleh karena itu, untuk kesempurnaan artikel, peneliti mengharapakan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Asikin, Zainal, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, "*Internet Banking di Indonesia*", Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan Juni 2002, <https://www.bmebi.org/index.php/BEMP/article/download/304/281/>, diakses tanggal 8 November 2022 pada pukul 20 : 45 WIB.
- Febriaty, Hastina, "*Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai Dalam Era Digital Terhadap Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*", Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akutansi, 2019, [http://stembi.ac.id/file/FM-2019-L02%20\(Hastina%20Febriaty%20-%20UMSU\).pdf](http://stembi.ac.id/file/FM-2019-L02%20(Hastina%20Febriaty%20-%20UMSU).pdf), diakses tanggal 07 November 2022 pada pukul 18 : 30 WIB.
- Indira Wahyu Prameswari Putri Guntur dkk, "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Melakukan Transaksi Perbankan Menggunakan Layanan Internet Banking*", Jurnal Kertha Semaya Vol. 8 No. 10, 2020, hlm.11.<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/62190>, diakses tanggal 15 November pada pukul 17 : 10 WIB.
- Kurniawan, "*Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*", Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 1, Januari 2012, <http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/viewFile/113/150>, diakses tanggal 24 November 2022 pada pukul 17 : 58 WIB.
- Kusuma, Mahesa Jati, 2012, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, Yogyakarta: Nusa Media.
- Lasondy Istanto dan Syarief Fauzie, "*Analisis Dampak Pembayaran non tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar di Indonesia*", Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 2 No.10, 2014, hlm. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/14817-ID-analisis-dampak-pembayaran-non-tunai-terhadap-jumlah-uang-beredar-di-indonesia.pdf>, diakses tanggal 20 Agustus 2022 pada pukul 19 : 45 WIB.
- Mahardikha, Dian, "*Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut Liability) Berkaitan Dengan Kerugian Konsumen Atas Penggunaan Produk Internet Banking*", Indonesian Private Law Review Vol. 1 No. 2, Edisi July -

December 2020,
<https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/iplr/article/download/2057/1602>, diakses tanggal 24 November 2022 pada pukul 21 : 00 WIB.

Peraturan Bank Indonesia No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Pratiwi, Dini Praditya, "*Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Kehilangan Dana Melalui Credit Card Skimming*", Jurnal Akrab Juara Vol. 5 No. 3 Edisi Agustus 2020,
<https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1126/987>, diakses tanggal 06 November 2022 pada pukul 18 : 20 WIB.

Rosadi, Sinta Dewi, 2015, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, Bandung: PT Refika Aditama.

Shofie, Yusuf, 2011, *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Suhariyanto, Budi, 2012, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) Urgensi dan Pengaturan Cella Hukumnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Talumewo, Franklin, "*Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah yang Menjadi Korban Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik*", Lex Crimen Vol. 2 No. 1, 2013, <https://media.neliti.com/media/publications/3179-ID-pertanggungjawaban-bank-terhadap-nasabah-yang-menjadi-korban-kejahatan-informasi.pdf>, diakses tanggal 23 November 2022 pada pukul 18 : 00 WIB.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Wawancara dengan Bapak Noerhadi Setiawan selaku Supervisor dari Unit Customer Relation dan Ibu Helmiah selaku Koordinator dari Unit Customer Relation pada tanggal 20 Desember 2022.

Wawancara dengan Bapak Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H. selaku Wakil Ketua dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan pada tanggal 01 November 2022.