

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era perkembangan zaman yang memuat mengenai perkembangan Globalisasi yang khususnya difokuskan pada bidang informasi, selain dibidang informasi juga didukung oleh kemajuan pola pikir manusia terutama pola pikir masyarakat Indonesia yang sekarang ini sudah sangat berkembang pesat, yang menyebabkan begitu banyak perubahan yang terjadi. Terutama perubahan perilaku, termasuk perubahan pada perilaku konsumen yang lebih mengutamakan kemudahan dalam menjalankan sesuatu kegiatan dalam segala aspek kehidupan.

Wujud perubahan yang mengutamakan kemudahan dalam menjalankan aspek kehidupan ini dapat dilihat dari segi kemudahan dalam transaksi layanan perbankan. Eksistensi lembaga perbankan yang sudah berlangsung lama hingga saat ini merupakan partisipasi jasa yang cukup besar dalam menjalankan roda perekonomian suatu negara, terutama negara Indonesia yang telah mengikuti perubahan tersebut. Berbagai macam produk perbankan yang telah dikembangkan yang menunjukkan bahwa lembaga perbankan tersebut berhasil mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi sebagai bentuk dari sistem pelayanannya.

Berdasarkan pada sistem perkembangan dan kemajuan teknologi perbankan dalam memberi pelayanannya, maka dari itu bank selalu berusaha memberikan beberapa kemudahan yang dipandang efektif dan efisien yang dapat diberikan kepada nasabah sebagai konsumen dari lembaga perbankan. Bank dapat memberikan beberapa kemudahan kepada nasabah pada saat melakukan transaksi, dengan adanya kemudahan transaksi akan membuat nasabah tidak perlu

lagi datang kebank untuk melakukan transaksi,transaksi dapat dilakukan misalnya melalui *e-banking* atau layanan perbankan elektronik. Layanan perbankan elektronik(*electronic banking*) adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.¹Bank dalam memperluas jaringan untuk memberikan beberapa kemudahan dalam transaksi tanpa harus kebank,dengan membuat beberapa fasilitas layanan perbankan.Beberapa fasilitas layanan perbankan yang memberikan kemudahan tersebut,antara lain:

1. Layanan perbankan melalui *Short Message Servis (SMS Banking)*.SMS Banking adalah salah satu fasilitas layanan yang disediakan oleh bank untuk nasabah, melalui SMS banking nasabah bisa melakukan transaksi perbankan atas rekening bank yang dimiliki cukup dengan menggunakan handphone.
2. Layanan melalui pesawat telepon (*Phone Banking*),*Phone Banking* adalah fasilitas layanan yang disediakan oleh bank untuk nasabah untuk dapat mempermudah pemberitahuan informasi terkait rekening nasabah hanya melalui via telepon.²
3. Layanan melalui internet (*Elektronik Banking*) atau disebut dengan istilah *E-banking*. Elektronik banking adalah suatu fasilitas layanan yang disediakan bank untuk mempermudah aktivitas perbankan yang dilakukan nasabah cukup hanya menggunakan koneksi jaringan saja.
4. Layanan melalui *Mobile Banking*,*Mobile Banking* adalah suatu fasilitas layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk dapat melakukan

¹Muhamad Djumhana , *Hukum Perbankan diIndonesia Revisi*,Bandung,PT Citra Aditya Bakti,2012,hal.1.

²<https://banksentral.com/perbedaan-sms-banking-mobile-banking-dan-internet-banking/>, diakses pada Kamis, 18 April 2019 Pukul 13.27 WIB.

sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung melalui melalui aplikasi *Mobile Banking* yang tersedia diperangkat *smartphone*.

Layanan-layanan perbankan diatas merupakan wujud dari perkembangan perbankan yang ada diindonesia saat ini,perkembangan ini terjadi karena didorongnya oleh kemajuan teknologi dan informasi.Perkembangan layanan-layanan perbankan terutama layanan atau fasilitas *Mobile Banking* yang sangat berkembang pesat di kalangan nasabah perbankan menyebabkan *Mobile Banking* termasuk dalam cara pemasaran perbankan yang dapat meningkatkan popularitas suatu bank.

Dalam dunia perbankan saat ini, *Mobile Banking* merupakan salah satu *delivery channe*.*Delivery Channel* merupakan fasilitas perbankan yang diberikan kepada nasabah untuk memberi kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan, seperti: transfer uang, mengecek jumlah saldo dalam rekening, membayar tagihan,dan kegiatan lainnya. Dengan adanya sarana bertransaksi tersebut, memungkinkan nasabah dilayani 24 jam tanpa henti. Akses dapat dilakukan dari berbagai lokasi, selama lokasi tersebut masuk dalam jangkauan layanan GSM/CDMA. *Mobile Banking* sebagai CRM channel dapat menjembatani komunikasi antara nasabah dan bank,memberikan kemudahan untuk berinteraksi langsung melalui media yang mudah digunakan, mudah didapat,dan paling banyak digunakan atau diminati oleh nasabah perbankan.³ Hal ini dapat mendorong bank mengimplementasikan *Mobile Banking* sebagai salah satu fitur *e-channel* yang diandalkan, dengan slogan “Layanan perbankan dalam genggamaman.”

³Eko K.Budiardjo,“*Mobile Banking : Acustomer Relationsip Management (CRM)*”Jurnal fasikom UI.

Mobile Banking juga sangat memiliki peranan besar terutama berperan sebagai *customer relationship management* (CRM), terutama dibidang jasa keuangan. *Mobile Banking* dapat meningkatkan kualitas layanan dikarenakan banyak nasabah perbankan yang merasa lebih nyaman menggunakan *Mobile Banking* karena nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun secara nyaman dan aman, selama handphone tersambung pada jaringan. Terkadang dalam penggunaan *Mobile Banking* ada beberapa kendala yang terjadi, kendala yang terjadi bisa disebabkan karena koneksi jaringan yang tidak stabil yang menyebabkan timbul beberapa masalah yang dapat terjadi dalam penggunaan *Mobile Banking*, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah kegagalan dalam melakukan transaksi dan transaksi yang berulang yang diakibatkan karena terlambatnya pemberitahuan terhadap transaksi yang sudah berhasil atau gagal.

Kegagalan transaksi dan transaksi berulang ini sering terjadi pada layanan *Mobile Banking*, ada beberapa kasus terkait kegagalan transaksi ini salah satu contoh seorang nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk yang mengalami kerugian saat penggunaan *Mobile Banking* dimana nasabah tersebut melakukan pembayaran tagihan sebesar Rp.384.900,00 (Tiga Ratus Delapan Puluh Empat Ribu Sembilan Ratus Rupiah), namun setelah beberapa menit nasabah mendapat pesan singkat yang berisi "Transaksi Gagal" bahwa transaksi tersebut gagal, kemudian nasabah kembali melakukan penrasferan dengan nilai yang sama dan setelah beberapa menit masuk pemberitahuan dari pesan singkat bahwa "Transaksi Berhasil" kemudian nasabah melakukan pengecekan saldo dan ternyata saldo terpotong dua kali lipat yang mana dapat disimpulkan bahwa transaksi yang pertama juga berhasil, nasabah tersebut langsung menghubungi call center Bank Bri

14017 untuk melaporkan kerugian yang dialaminya dan laporan atas kerugian nasabah tersebut langsung diproses oleh pihak bank dengan nomor laporan 11340429.⁴

Selain contoh kasus diatas masih banyak contoh kasus lainnya ini terbukti karena banyaknya pengaduan terhadap keluhan dalam penggunaan *Mobile Banking*. Menurut Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut OJK, KusumaningtutI S Soetiono mengatakan , OJK mencatat jumlah pengaduan pelayanan keuangan berbasis teknologi mencapai 1.305 pengaduan dan itu didominasi pengaduan tentang *Mobile Banking*.⁵

Permasalahan-permasalahan seperti yang termuat diatas sering dialami oleh pengguna *Mobile Banking*, yang mana akibat kesalahan tersebut menyebabkan kesalahan yang fatal, menyebabkan nasabah mengalami suatu kerugian materil. Keterlambatan informasi ini disebabkan karena kemungkinan adanya gangguan pada server, dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* nasabah secara otomatis akan terhubung oleh dua server sekaligus yaitu server bank dan sever GSM atau sever operator seluler. Dua server tersebut menjadi penentu dalam transaksi bila menggunakan *Mobile Banking* yang bila mana salah satu server tersebut mengalami gangguan maka akan meyebabkan gangguan dalam penggunaan *Mobile Banking*.

Keamanan layanan *Mobile Banking* yang sangat dipertimbangkan oleh nasabah perbankan yang menggunakan layanan *Mobile Banking*. Kerugian nasabah

⁴Anil, "hati-hati bertransaksi via mobile banking bri" "<https://www.kaskus.co.id/thread/579afeac620881e6388b4567/hati2-bertransaksi-via-mobile-banking-bri/>, diakses Kamis, 9 Mei 2019, Pukul 11.45 WIB.

⁵Giri Hartomo, "1.305 Pengaduan Keuangan di Februari, Kasus Mobile Banking Mendominasi" <https://economy.okezone.com/read/2017/03/30/320/1654908/1-305-pengaduan-keuangan-di-februari-kasus-mobile-banking-mendominasi>, diakses Kamis, 9 Mei Pukul 12.15 WIB.

bank yang menggunakan layanan *Mobile Banking* yang terjadi akibat kesalahan server atau jaringan. 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, mengingat nasabah adalah konsumen pengguna jasa perbankan.

Menurut Pasal 21 ayat (3) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) menyatakan bahwa:

“Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.”

Dalam 22 ayat (1) Undang- Undang 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) ini juga menjelaskan bahwa:

“Penyelenggara agen elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada agen elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunanya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi.”

Agan elektronik berkewajiban untuk memberikan akses bagi penggunanya agar dapat melakukan perubahan atas informasi yang disampaikan selama dalam proses transaksi, misalnya fasilitas pembatalan, edit, atau konfirmasi ulang. Berdasarkan penjelasan tersebut menyebutkan bahwa yang menjadi agen transaksi elektronika adalah bank dan yang menjadi pengguna adalah nasabah.

Masalah perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan merupakan suatu hal yang masih sangat problematis, hingga saat ini perlindungan hukum bagi nasabah belum begitu maksimal. Penyelenggaraan *Mobile Banking* yang sangat dipengaruhi dengan perkembangan teknologi informasi dalam kenyataannya

selain transaksi menjadi sangat mudah dan praktis tetapi disisi lainnya akan timbul beberapa risiko yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah bank itu sendiri. Hak-hak nasabah yang harus diwujudkan oleh penyedia jasa sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tanggung jawab sepenuhnya sebagai penyedia jasa dan nasabah mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal yang berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri. Jadi, Perlindungan hukum ini sangat penting bagi manusia agar kehidupan manusia dapat berlangsung aman, normal, tentram dan damai.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK harusnya menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena adanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank sebagai konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menelaah permasalahan tersebut dan menuliskannya dalam bentuk sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan *Mobile Banking*”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*?
2. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak bank terhadap kerugian nasabah?
3. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa antara bank dengan pihak nasabah ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dilakukan penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban pihak bank terhadap kerugian nasabah.
3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa antara bank dengan pihak nasabah.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a) Manfaat secara teoritis, pembahasan terhadap masalah ini dapat memberikan pemahaman dan pandangan-pandangan baru mengenai fasilitas layanan perbankan terutama memahami

bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah Bank yang mengalami kerugian saat bertransaksi melalui *Mobile Banking*.

- b) Manfaat secara praktis, pembahasan permasalahan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dan masyarakat untuk mengetahui perlindungan hukum apa saja yang didapatkan oleh nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi *Mobile Banking*, bentuk pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah, dan upaya penyelesaian sengketa apa saja yang dapat dilakukan antara pihak bank dengan nasabah.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan *Mobile Banking*” ini adalah hasil pemikiran penulis sendiri dan telah disetujui oleh Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa Medan. Sebelum dilakukan penelitian ini, peneliti telah melakukan pemeriksaan terhadap karya tulis mahasiswa yang lain di Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa Medan dan di Perguruan Tinggi Hukum lainnya. Berdasarkan hasil pemeriksaan belum pernah ada ditemukan judul dan permasalahan yang sama yang terkait pada penulisan skripsi ini. Kalaupun ada seperti judul skripsi yang hampir sama, namun dapat diyakinkan bahwa dalam substansi pembahasannya berbeda. Maka dapat dikatakan bahwa penelitian ini tidak plagiat dari hasil karya penelitian pihak lain. Dengan demikian keaslian penelitian skripsi ini dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

E. Kerangka Teori

Dalam setiap penelitian harus disertai dengan pemikiran-pemikiran teoritis, oleh karena adanya hubungan timbal balik yang erat antara teori dengan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisa dan kontruksi data. Fungsi teori dalam penelitian ini adalah untuk memberikan arahan atau petunjuk dan menjelaskan gejala yang diamati. Oleh karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bersifat yuridis normatif, maka kerangka teori ini diarahkan secara khas ilmu hukum untuk menjelaskan mengenai permasalahan yang telah diangkat peneliti sebelumnya. Peneliti mempergunakan Teori Perlindungan Hukum.

Teori Perlindungan Hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting digunakan dalam hal suatu perjanjian, agar melindungi pihak-pihak yang lemah kedudukannya di dalam suatu perjanjian.

Menurut Satijipto Raharjo mengemukakan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁶

Menurut Sudikno Mertokusumo menjelaskan perlindungan hukum adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun didalam hubungan dengan manusia lainnya.⁷Teori perlindungan hukum adalah teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud dan bentuk tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya. Dari penjelasan

⁶Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung ,PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal. 54.

⁷*Ibid.*, hal 55.

tentang pengertian teori perlindungan hukum terdapat unsur-unsur yang terkait sebagai berikut:⁸

- a. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan
- b. Subjek hukum
- c. Objek perlindungan hukum.

Berdasarkan penjelasan terhadap teori perlindungan hukum tersebut, maka dapat dipastikan bahwa teori perlindungan hukum itu sangat berguna penerapan terhadap para pengguna fasilitas layanan *Mobile Banking* dalam layanan perbankan agar nantinya dapat menjamin akan tercapainya hak-hak dan kewajiban yang dimiliki bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen dari jasa perbankan tersebut.

F. Metode Penelitian

Dalam melakukan penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian yang terdiri dari :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif yaitu dengan melakukan analisis terhadap asas-asas hukum dengan mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang mempunyai hubungan dan keterkaitan dengan judul penelitian ini.

b. Sifat Penelitian

⁸*Ibid.*

Sifat penelitian ini adalah deskriptif, artinya penelitian yang menggambarkan objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait dengan atau melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara faktual dan cermat. Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

2. Sumber Data

Bila metode yang digunakan ini adalah yuridis normatif, maka data pokok yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri tiga bahan hukum yakni :

- a) Bahan hukum primer, yaitu bahan - bahan yang mengikat, antara lain :
1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
 7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

- b) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku-buku, makalah, majalah, jurnal ilmiah, dan surat kabar, yang memuat informasi yang relevan yang sesuai dengan penelitian ini.
- c) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum penunjang yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus bahasa Indonesia, dan kamus hukum.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penulisan skripsi ini dilakukan melalui teknik studi pustaka (*library research*) dan juga media elektronik seperti internet. Untuk memperoleh data dari sumber ini penulis mengumpulkan, mengolah, menafsirkan dan membandingkan bahan – bahan yang dinilai relevan dengan pembahasan yang akan ditulis dalam skripsi ini.

4. Analisa Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif yakni dengan memilih bahan dari sekian banyak data yang kemudian diungkapkan atau digambarkan dalam bentuk uraian secara sistematis dengan menjelaskan hubungan dari berbagai jenis data, selanjutnya semua data diseleksi dan diolah kemudian dinyatakan secara deskriptif, sehingga selain menggambarkan dan mengungkapkan dasar hukumnya, juga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dimaksud.