

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM PENGUNAAN SISTEM APLIKASI PERBANKAN BERBASIS MOBILE APPLICATION (ANDROID DAN IOS) YANG DIGUNAKAN UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN (STUDI PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG)

Lukmanul Hakim¹, Aprinisa², Kelvin Ardy Irawan³

¹ Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Email Koresponden: Lukmanul.hakim@ubl.ac.id

² Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Email: Aprinisa@ubl.ac.id

³Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Email: kelvinardy445@gmail.com

ABSTRAK :

Kehadiran e-banking sekarang sudah menaruh kesederhanaan bertransaksi bagi nasabah, hal ini adalah keliru satu bentuk motivasi bank terhadap perkembangan teknologi. Nasabah terkini dewasa ini sangat berdampingan menggunakan majemuk kemudahan teknologi, secara bersamaan turut berdampingan jua menggunakan risiko yg bisa terjadi sewaktu-waktu. Risiko wajib sejalan menggunakan kepastian aturan berkaitan menggunakan hak semua warga Indonesia yg wajib ditegakkan & diperjuangkan demi mengamalkan Pasal 28D Undang-Undang Dasar 1945. Olehkarena, penelitian ini bertujuan buat menganalisis pengaturan proteksi aturan bagi nasabah bank pada melakukan transaksi layanan e-banking & buat membahas tanggung jawab aturan bank terhadap nasabah yg dirugikan pada melakukan transaksi layanan e-banking. Penelitian ini memakai metode normatif menggunakan pendekatan undang-undang & konseptual. Sumber aturan penelitian ini terdiri menurut asal primer, sekunder & tersier menggunakan memakai teknik mencatat dan mendokumentasi menjadi teknik pengumpulan datanya. Hasil penelitian ini menguraikan bahwa nasabah bank melaksanakan transaksi e-banking belum pada dukung sang satu peraturan khusus, nasabah permanen diberikan proteksi preventif juga represif. Tanggung jawab aturan bank bagi nasabah yg rugi pada bertransaksi e-banking akan diberikan ganti kerugian bila nasabah mampu pertanda bahwa memang sah kerugian terjadi dampak menurutkesalahan bank. Pengaduan pada bank baik secara verbal juga tertulis bisa dilaksanakan nasabah. Penyelesaian konkurensi mampu dilakukan melalui litigasi, non litigasi atau LAPS pada sektor jasa keuangan.

Kata Kunci: Nasabah; Bank; E-Banking

ABSTRACT :

The presence of e-banking has now provided simplicity in transactions for customers, this is one form of bank motivation towards technological developments. Today's modern customers coexist with a variety of technological conveniences, simultaneously coexisting with risks that can occur at any time. Risks must be in line with legal certainty regarding the use of the rights of all Indonesian citizens which must be upheld and fought for in order to implement Article 28D of the 1945 Constitution. Therefore, this study aims to analyze regulatory protection arrangements for bank customers in conducting e-banking service transactions and to discuss the responsibility of the bank's rules for customers who are disadvantaged in conducting e-banking service transactions. This research uses a normative method using a statutory & conceptual approach. Sources of research rules consist of primary, secondary and tertiary sources using recording and documenting techniques as data collection techniques. The results of this study describe that bank customers carrying out e-banking transactions have not been supported by a special regulation, permanent customers are given preventive as well as repressive protection. The responsibility of the bank's rules for customers who lose in e-banking transactions will be compensated if the customer is able to show that it is true that the loss occurred as a result of the bank's mistake. Complaints to the bank both verbally and in writing can be carried out by customers. Concurrence settlement can be done through litigation, non-litigation or LAPS in the financial services sector.

Keywords: Customer; Bank; E-Banking

LATAR BELAKANG

Kemajuan perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini banyak sekali membawa pengaruh yang besar di Indonesia, tidak terkecuali di berbagai bidang perbankan. Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat dalam perkembangannya setiap waktu menyebabkan mulai munculnya berbagai macam jenis aplikasi yang berbasis elektronik. Perubahan dari tiap tahunnya dalam hal teknologi telah menghasilkan berbagai macam dalam hal industri keuangan untuk memberikan kemudahan akses kepada pengguna dari berbagai solusi, untuk menyelesaikan masalah secara instan melalui penggunaan teknologi.

Menurut Kuncoro, bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang¹.

Bank menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 jo Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (untuk selanjutnya disebut UU Perbankan), Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk yang lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan, deposito dan untuk meminjam uang. Selain itu, bank juga dikenal sebagai tempat menerima segala macam bentuk pembayaran dan tagihan kebutuhan keluarga lainnya.²

Kewajiban bank menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan. Mengingat tugas tersebut memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak

diperlukan untuk menjaga keseimbangan di antara tugas-tugas di atas. Peranan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional di tanah air menjadi sangat strategis.

Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, bank menciptakan *mobile application* sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Kedua, bank berperan sebagai lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, peredaran uang, dan memberikan jaminan kepada nasabah.³

Contoh teknologi yang digunakan di dunia perbankan sudah cukup banyak, guna menyediakan layanan melalui berbagai macam layanan mandiri dan menggunakan sistem saluran elektronik jasa keuangan pada umumnya. Di zaman digital saat ini sudah banyak berbagai hal kepercayaan bagi konsumen untuk menggunakan teknologi. Bank yang sebagai lembaga penyaluran dana dan penghimpun dana dari masyarakat yang berbasis finansial maupun non finansial membutuhkan kepercayaan dari masyarakat. Sebagai lembaga kepercayaan masyarakat, bank dalam tugasnya untuk memberikan pelayanan perbankan yang terbaik dan memperhatikan kepentingan nasabahnya. Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya mempunyai banyak risiko.

Risiko yang timbul sudah di ketahui oleh bank, pihak bank perlu mengamankan jaminan secara fisik dan yuridis. Perusahaan yang mengamankan jaminan itu adalah perusahaan asuransi.⁴

Moblie Application atau yang sering disebut *Mobile Apps* adalah aplikasi dari beberapa perangkat lunak yang di dalam penggunaannya dapat digunakan di perangkat

¹ Kuncoro, 2010, *Manajemen Perbankan*, BPFE, Yogyakarta, hlm. 68

² Alexander Thian, 2020, *Manajemen Perbanka*. Andi, Jakarta, hlm. 7

³ Rani Apriani, Hartanto, 2019, *Hukum Perbankan Dan Surat Berharga*, Budi Utama, Yogyakarta, hlm. 2

⁴ Hermansyah, 2020, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana, Jakarta, hlm.3

mobile contohnya *smartphone*, *ipod*, tablet dan lainnya. *Mobile application* memungkinkan secara umum dapat terhubung dengan perangkat internet lainnya. Perkembangan zaman saat ini banyak menimbulkan berbagai inovasi di dunia perbankan yaitu salah satunya adalah *mobile application*. *Mobile application* merupakan salah satu perkembangan teknologi dan informasi yang digunakan oleh perbankan. *Mobile application* mengacu pada pengiriman dan penggunaan layanan keuangan perbankan dengan bantuan telepon seluler. Pada saat ini *mobile application* justru sangat membantu dalam melakukan kegiatan perbankan transaksi finansial ataupun non finansial dimana kemudahan ini dapat digunakan tanpa membuang waktu dan tenaga bagi nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut hanya dengan bermodalkan gadget saja, tanpa perlu pergi ke bank. Tetapi resiko kemudahan dalam bertransaksi atau penggunaan *mobile application* ini banyak sekali digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab (*hacker*).

Banyak pihak yang tidak bertanggung jawab menggunakan kesempatan ini sebagai tindak kejahatan contohnya yaitu seperti, penipuan berkedok bank, pencurian data nasabah (*skimming*), serta kegagalan transaksi. Sehingga untuk saat ini penting adanya perlindungan hukum bagi nasabah dalam pengguna sistem aplikasi perbankan berbasis *mobile application* (*android dan ios*) yang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan, mengingat bank adalah lembaga kepercayaan masyarakat dalam masalah keuangan. Terkait kasus kejahatan di dunia perbankan berupa *mobile application* sangatlah banyak, hingga di berbagai macam tempat kota atau kabupaten dan khususnya daerah pelosok yang kurangnya pemahaman terhadap dunia elektronik yaitu salah satu faktor penyebab mudahnya para oknum tidak bertanggung jawab (*hacker*) dalam membobol sistem itu.

Dengan demikian perlindungan hukum bagi nasabah juga dilakukan oleh berbagai lembaga yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan lainnya.⁵ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan bank adalah lembaga perantara keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang memerlukan dana.⁶ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai badan pengawas perbankan membuat peraturan perlindungan hukum bagi nasabah yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Diharapkan dengan adanya POJK tersebut dapat menjadi perlindungan hukum bagi nasabah yang menggunakan produk dan jasa bank yang merupakan sebagai pendukung dari kegiatan masyarakat sehari-hari, sehingga nasabah dapat lebih terlindungi khususnya dalam sistem *mobile application*. Adanya peraturan ini adalah bentuk kepedulian dari OJK kepada masyarakat dalam menggunakan *mobile application* agar diberikan perlindungan hukum.

Penggunaan sistem aplikasi *mobile application* digunakan oleh lembaga perbankan agar nasabah di seluruh pelosok negeri bisa melakukan transaksi secara cepat, mudah dan aman. Bank Pembangunan Daerah Lampung (untuk selanjutnya disebut Bank Lampung), adalah lembaga bank yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Lampung yang digunakan untuk masyarakat Lampung dalam transaksi perbankan. Bank Lampung menggunakan sistem *mobile application* dalam penggunaan transaksi perbankan bagi nasabah agar mempermudah akses penggunaan jasa perbankan tanpa membuang waktu dan bisa digunakan secara mudah menggunakan gadget. Bank Lampung menggunakan sistem aplikasi yang disebut Lampung *Online*.

⁵ Lukmanul Hakim. 2018, Pertanggung Jawaban Lembaga Perbankan Terhadap Pencurian Data Nasabah. *Dialogia Iuridica*, Volume 10 No. 1, hlm 5.

⁶ Hadi Ismanto. 2019, *Perbankan Dan Literasi Keuangan*, Budi Utama, Sleman, hlm 2.

Lampung *Online* adalah aplikasi perbankan yang digunakan Bank Lampung dalam transaksi perbankan yaitu transfer dan terima uang sesama bank atau menggunakan bank lain, *top up*, bayar tagihan, serta pembayaran pajak. Lampung *Online* adalah aplikasi terbaik yang dimiliki Bank Lampung yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam kebutuhan sehari-hari dan transaksi perbankan di Bank Lampung.

Terkait beberapa contoh kasus yang disebutkan di atas, Indonesia sendiri belum ada peraturan yang secara khusus mengatur berbagai macam dan hal tentang *mobile application* tetapi ada beberapa ketentuan yang bisa digunakan sebagai landasan hukum yaitu Undang-Undang Perbankan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.

Penulisan dalam hal latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam penulisan jurnal dengan judul *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Application (Android dan Ios) Yang Digunakan Untuk Melakukan Transaksi Perbankan*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang didasarkan pada menelaah dan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder.

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan. Teknik analisis yang digunakan adalah studi kepustakaan, khususnya bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan terkait.

ANALISIS DAN DISKUSI

Pemanfaatan teknologi komputer, telekomunikasi dan informasi perbankan yang diwujudkan melalui produk perbankan *mobile application*, merupakan salah satu bentuk strategi perbankan untuk menarik

animo masyarakat untuk tertarik menjadi nasabah bank. Fasilitas perbankan yang mempergunakan kecanggihan dari teknologi menimbulkan permasalahan yang beresiko cukup tinggi sehingga dapat menimbulkan kerugian materiil bagi nasabahnya.

Dalam hal ini bank merupakan salah satu lembaga yang sangat tergantung dan mengutamakan kepercayaan nasabah ataupun masyarakat, harus mampu menjaga kepercayaan tersebut dengan memberikan pertanggung jawaban terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan dari nasabah bank yang bersangkutan.

Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian uangnya di bank, semata-mata dilandasi oleh pertanggung jawaban keamanan dan kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan yang disertai dengan imbalan pula.

Apabila kepercayaan terhadap pertanggungjawaban dan penyimpanan dana nasabah terhadap suatu bank berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadinya penarikan dana yang disimpannya.

Usaha pengamanan untuk meningkatkan kepercayaan dari nasabah sudah dilakukan oleh pihak bank khususnya penyedia layanan *mobile application* baik itu secara teknis maupun meningkatkan kesadaran terhadap pihak bank dan nasabah, membuat kebijakan dan prosedur yang baik serta selalul melakukan evaluasi terhadap sistem-sistem secara intens.

Dalam pelaksanaan *mobile application*, sudah sewajarnya pihak bank dibebani dengan pertanggungjawaban yang mutlak, karena resiko dalam transaksi di *mobile application* sangat tinggi dan bermacam-macam jenisnya resikonya, sehingga bank dapat diberikan simpulan akan dapat lebih menerapkan prinsip kehati-hatiannya dalam melaksanakan sistem *mobile application* oleh penggunanya.

Selanjutnya tanggungjawab bank dalam hal kejahatan dan menyangkut kerugian nasabah dalam sistem *mobile application*, pihak bank sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberi ganti rugi kepada nasabah apabila kesalahan dilakukan

oleh pihak bank, tetapi nasabah harus tetap memenuhi persyaratan yang diminta oleh pihak bank untuk mempermudah pihak bank melakukan pengecekan terhadap transaksi *mobile application* yang dinyatakan gagal atau terdapat kendala tersebut.

Penerapan mengenai pertanggung jawaban terhadap nasabah sering kali menimbulkan tidak seimbang antara pihak bank dengan nasabah. Secara historisnya, nasabah dikatakan sebagai pihak yang lebih lemah dalam bertransaksi bisnis, dalam peraturannya dan juga regulasi khusus apa saja yang dikeluarkan untuk melindungi kepentingan nasabah. Dalam bertransaksi menggunakan sistem *mobile application*, menempatkan nasabah pada posisi yang lemah, oleh karena itu diperlukannya pengaturan hukum untuk menciptakan kepastian hukumnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Secara umum pelayanan perbankan terhadap nasabah secara profesional diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 06/POJK.07/2022 pada Pasal 36 yaitu “PUJK wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK”. Untuk selanjutnya dalam hal ini bank dituntut menjaga rasa kepercayaan nasabah dalam pengelolaan dana dalam lembaga perbankan, terutama dalam pertanggung jawaban apabila terjadinya kejahatan dalam sistem *mobile application*.

Menurut pihak Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Lampung yang diwakilkan Bangun Kurniawan menyampaikan bahwa sebelum layanan produk bank diluncurkan, pihak OJK melakukan pengecekan ulang pada produk layanan bank agar memenuhi persyaratan dan ketentuan dari OJK guna keamanan dan kenyamanan pada nasabah dalam penggunaan layanan produk bank tersebut. OJK dalam melakukan pengecekan pada layanan produk Bank Pembangunan Daerah Lampung berupa teknologi *mobile application* (L-online) menggunakan pedoman yang ada pada POJK MRTI. Untuk selanjutnya pihak OJK juga khususnya dibagian pengawas wajib melakukan

pengecekan dan pemeriksaan setiap setahun sekali pada seluruh bank di daerah Lampung khususnya yang memiliki kantor pusat di Provinsi Lampung.

M. Ramadani Iqbal selaku perwakilan OJK Provinsi Lampung yg ke-dua menyebutkan bahwa ketika mengalami kesalahan dalam layanan produk perbankan berupa *mobile application* pihak OJK meminta pihak bank untuk melakukan penjelasan berupa *prudential meeting* dan juga menyampaikan pembinaan ke bank. Untuk selanjutnya pihak OJK dan bank memitigasi perbaikan yang dilakukan bank untuk mengurangi resiko kepada nasabah lain dan untuk menjaga reputasi pihak bank.

Menurut perwakilan dari Divisi Kepatuhan Bank Pembangunan Daerah Lampung Robinson yang menjabat sebagai menjadi *legal draft*, menyatakan bahwa perbankan adalah sebuah profesi yang *high regulation* yang artinya aturan sangat ketat terutama berkaitan dengan teknologi dan informasi. Produk yang dibuat oleh perbankan berupa *mobile application* memiliki banyak resiko terutama didunia kejahatan, untuk itu pihak lembaga perbankan memiliki bentuk pertanggung jawaban terhadap *mobile application* sesuai POJK terbaru.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 8 Ayat 1 yang berbunyi “Pelaku Usaha Jasa Keuangan (Bank) wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan di dalam pertanggung jawaban dari pihak perbankan sudah diatur dalam SKD Bank Lampung (Surat Keterangan Direktur)”.

Dengan ini pihak lembaga perbankan khususnya Bank Pembangunan Daerah Lampung dalam menangani kasus kejahatan yang terjadi pada nasabah, pihak bank siap

bertanggung jawab penuh atas terjadinya kasus kejahatan *mobile application* apabila terjadinya terhadap *mobile application L-online* milik Bank Pembangunan Daerah Lampung. Bentuk pertanggungjawaban dari pihak lembaga bank, bank akan mengganti rugi sepenuhnya apabila nasabah kehilangan atas dana di dalam rekening dengan kelalaian nasabah tersebut.

Pertanggungjawaban bank dalam hal terjadi kerugian merupakan perwujudan dari pemenuhan salah satu hak konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Secara umum, konsep tanggung jawab merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum, tanggung jawab timbul dari adanya perikatan, baik yang berasal dari Undang-Undang atau dari perjanjian. Pertanggungjawaban seperti yang disebutkan di atas dilakukan untuk mempertahankan atau menyelamatkan bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat.

Dengan adanya bank-bank yang kurang sehat membuat pemerintah mengambil suatu kebijaksanaan untuk melikuidasi bank-bank yang bermasalah, karena bank-bank yang bermasalah dapat dikhawatirkan akan membahayakan nasabah dan perekonomian bangsa. Kebijaksanaan pemerintah untuk melikuidasi bank tersebut tentunya akan mempengaruhi peredaran uang dan itu dapat merugikan masyarakat, khususnya nasabah penyimpan dana.

Kerugian tersebut ditanggung oleh bank yang bersangkutan, yang akhirnya bisa ditanggung kreditur maupun nasabah. Besarnya dana yang dapat dihimpun oleh bank dari masyarakat identik dengan banyaknya nasabah bank, maksudnya bahwa semakin banyak bank yang dapat menarik nasabah, maka bank akan mendapat dana yang semakin besar pula. Dengan demikian banyak masyarakat menjadi nasabah bank, maka perlu adanya pertanggung jawaban bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

Dalam penanganan kejahatan yang terjadi pada perbankan khususnya kasus pada kejahatan *mobile application* maka perlu adanya suatu upaya penanggulangan untuk terhindar dari kejahatan *mobile application* yaitu :

- a. Upaya penanggulangan dilakukan oleh pihak perbankan

Menurut hasil wawancara dengan pihak lembaga bank menjelaskan bahwa terdapat cara penanggulangan kejahatan *mobile application* dengan mengganti kartu ATM yang menggunakan strip magnetik menjadi kartu ATM yang menggunakan *chip*. Kemudian pihak bank juga membuat penutup pelindung *keypad* atau tombol angka agar tidak terlihat ketika menekan PIN pada mesin ATM. Pihak bank juga meningkatkan keamanan di mesin ATM melalui penjaga pada mesin ATM maupun melalui kamera CCTV yang berada pada ruangan mesin ATM.

- b. Upaya penanggulangan yang dilakukan oleh nasabah

Upaya yang dilakukan oleh nasabah agar terhindar dari kejahatan *mobile application* adalah dimulai dari kesadaran diri untuk tidak membuang struk setelah melakukan suatu transaksi karena didalam struk tersebut terdapat berbagai informasi seperti nama pemilik, nomor rekening yang bisa di lacak untuk digunakan sebagai bahan melakukan suatu kejahatan seperti kejahatan *mobile application* dan nasabah sebaiknya tidak memberitahukan kepada siapapun mengenai PIN maupun informasi lain pada kartu ATM.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah diatur oleh hukum perjanjian. Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada satu orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal. Perjanjian tersebut menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Adapun perjanjian yang timbul dari nasabah dan bank ialah dari penandatanganan formulir bahwa calon nasabah pengguna fasilitas ATM tersebut menyetujui ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan pihak bank tersebut.

Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab, masing-masing pihak bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang dibuat.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa bentuk pertanggungjawaban lembaga perbankan terhadap kasus kejahatan *mobile application* pihak lembaga bank wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan, bank akan mengganti rugi dana nasabah tersebut secara penuh.

Pesatnya pembangunan dan perkembangan teknologi nasional telah menghasilkan variasi produk teknologi di Indonesia salah satunya produk perbankan yang memudahkan akses nasabah dalam penggunaan jasa perbankan yaitu *mobile application*. Kebutuhan teknologi yang digunakan perbankan berupa *mobile application* semakin meningkat yang dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna masa depan yang semakin maju dan meningkat pula. Pada saat ini produk perbankan *mobile application* salah satu andalan teknologi yang digunakan pihak perbankan sebagai kemudahan nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan sehari-hari dan keperluan pokok lainnya yaitu berupa pembayaran tagihan, wajib pajak dan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 jo Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk yang lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan pasal tersebut dapat dikemukakan bahwa fungsi bank dalam sistem hukum perbankan di Indonesia sebagai perantara keuangan (*Financial Intermediary*) bagi masyarakat yang surplus dana dan masyarakat yang kekurangan dana.

Financial Intermediary adalah

organisasi pasar uang yang memperoleh izin dari pembeli, penjual, peminjam dan pemilik dana untuk melakukan pengelolaan uangnya dengan maksud memperoleh nilai lebih atas uang tersebut.

Seperti yang dicantumkan dalam Pasal 3 UU Perbankan fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Penghimpun dana masyarakat yang dilakukan oleh bank berdasarkan pasal tersebut dinamakan simpanan, sedangkan penyalurannya dinamakan kredit, hal tersebut mengandung suatu konsep dasar dari sistem perbankan di Indonesia bahwa dana dari masyarakat yang ditempatkan pada lembaga perbankan disebut simpanan, tetapi dana bank yang disalurkan kepada masyarakat disebut kredit.

Di Indonesia lembaga keuangan bank memiliki misi dan fungsi yang khusus, jadi Perbankan Indonesia selain memiliki fungsi yang baik, juga memiliki fungsi yang diarahkan sebagai pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan dan hasil-hasil lainnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Hal ini berarti kehadiran bank sebagai suatu badan usaha tidak semata-mata bertujuan bisnis, namun ada misi lain yaitu guna peningkatan kesejahteraan rakyat pada umumnya. Pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lainnya.

Media alternatif lainnya adalah sebuah terobosan teknologi perbankan yaitu *mobile application* yaitu perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Terkait penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai (*cash*).

Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan.

Industri perbankan menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan 2 (dua) hubungan hukum, yaitu yang pertama hubungan antara bank disebut debitur dan nasabah penyimpan dana disebut kreditur, berupa perjanjian penanaman dana dan yang kedua hubungan hukum antara bank (kreditur) dengan nasabah penyimpan dana, berupa perjanjian kredit bank.

Menurut perwakilan dari Divisi Kepatuhan Bank Pembangunan Daerah Lampung Robinson yang menjabat sebagai *legal drafter*, perlindungan hukum yang digunakan lembaga perbankan dalam mengatasi kasus kejahatan perbankan yang berbasis *mobile application* adalah dasar hukum yang digunakan dalam perlindungan konsumen atau nasabah adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 segala bentuk upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen dapat menempatkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha atau sebagai nasabah pada bank. Untuk selanjutnya perlindungan konsumen atau nasabah adalah hal penting yang perlu dilakukan secara profesional agar nasabah merasa aman dalam menyimpan dana atau menggunakan dana di sektor perbankan.

Menurut ketentuan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan konsumen merupakan perwujudan dari salah satu kepentingan konsumen. Kepentingan konsumen dibagi menjadi 4 yaitu sebagai berikut :

1. Kepentingan fisik, berkenaan dengan badan atau tubuh yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa penggunaan barang dan/atau jasa. Kepentingan fisik ini juga berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan jiwa. Kepentingan fisik konsumen ini harus diperhatikan oleh pelaku usaha.

2. Kepentingan sosial dan lingkungan, terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan jasa yang merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen memerlukan informasi yang benar mengenai produk yang mereka konsumsi, sebab jika tidak maka akan terjadi gejolak sosial apabila konsumen mengkonsumsi produk yang tidak aman.
3. Kepentingan ekonomi, para pelaku usaha untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya adalah sesuatu yang wajar, akan tetapi daya beli konsumen juga harus dipertimbangkan dalam arti pelaku usaha jangan memikirkan keuntungan semata tanpa memerinci biaya *riil* produksi atas suatu produk yang dihasilkan.
4. Kepentingan perlindungan hukum, akses konsumen terhadap keadilan (*access to justice*), konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan.⁷

Pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Penjelasan beberapa asas yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Asas kemanfaatan mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

⁷ M. Ali Mansyur, 2007, *Penegakan Hukum Tentang Gugat Produsen Dalam Perwujudan*

Perlindungan Konsumen, Genta Press, Yogyakarta, hlm 81.

3. Asas keseimbangan menghendaki agar kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi terhadap pelayanan jasa perbankan, oleh sebab itu dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku dan beberapa aspeknya.⁸

Tujuan dari perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan

konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Menurut Hadjon dan Sri Sumantri perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yaitu perlindungan hukum prefentif dan represif. Perlindungan hukum prefentif adalah diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini diterapkan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, pembinaan, dan pengawasan.

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran terhadap peraturan tertentu.

Menurut pihak Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Lampung yang diwakilkan oleh Bangun Kurniawan selaku kepala bagian pengawasan bank, perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan layanan *mobile application* sangat diperlukan, hal ini berkaitan dengan sering terjadinya permasalahan hukum dalam penggunaan layanan *mobile application* dalam bertransaksi, contohnya nasabah mengalami kasus kejahatan pada produk perbankan *mobile application* seperti penipuan berkedok bank, pencurian data

⁸ Lukman Santoso Az, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, Bandung, hlm 86.

nasabah (*skimming*), serta kegagalan transaksi.

Hal ini tentu saja memerlukan adanya suatu pemecahan masalah yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah yang dirugikan akibat kesalahan sistem bank pada layanan *mobile application*. Untuk selanjutnya ketika mengalami permasalahan antara nasabah dan pihak bank, pihak OJK menyarankan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan non litigasi apabila pihak nasabah tidak puas dengan hasil keputusan tersebut maka akan dibawa secara litigasi dan peran OJK adalah sebagai ahli dalam persidangan.

Dengan demikian perlindungan hukum yang digunakan lembaga perbankan mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus menempatkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha atau sebagai nasabah pada bank.

Bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanan *mobile application* dan nasabah sebagai konsumen pengguna layanan *mobile application* berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama keamanan dalam menggunakan jasa layanan produk perbankan berupa *mobile application*.

Untuk saat ini layanan produk perbankan *mobile application* yang dimiliki oleh Bank Pembangunan Daerah Lampung adalah *L-Online* (*Lampung Online*) ini adalah terobosan terbaik yang dimiliki Bank Pembangunan Daerah Lampung untuk masyarakat Lampung agar memudahkan segala urusannya tentang pembayaran dan yang lainnya tanpa perlu pergi ke bank.

PENUTUP

Bentuk pertanggungjawaban lembaga perbankan terhadap kasus kejahatan *mobile application* pada Bank Pembangunan Daerah Lampung, di dasari pada aturan yang diterapkan pada POJK yang sudah tertera dan sudah diatur yaitu dalam Pasal 8 Ayat 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor Jasa Keuangan. Bahwa bentuk pertanggungjawaban dari pihak lembaga bank memberikan pergantian rugi secara penuh terhadap nasabah.

Perlindungan Hukum yang digunakan lembaga perbankan dalam mengatasi kasus kejahatan perbankan berbasis *mobile application* pada bank pembangunan daerah lampung dengan secara preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini diterapkan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, pembinaan, dan pengawasan. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran terhadap peraturan tertentu. Dengan adanya perlindungan ini dirujukan agar para pengguna agar berhati-hati dalam menggunakan *mobile application*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander Thian, 2020, Manajemen Perbanka. Andi, Jakarta.
- Hadi Ismanto. 2019, Perbankan Dan Literasi Keuangan, Budi Utama, Sleman.
- Hermansyah, 2020, Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Kencana, Jakarta.
- Kuncoro, 2010, Manajemen Perbankan, BPFE, Yogyakarta.
- Lukman Santoso Az, Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank, Pustaka Yustisia, Bandung.
- Lukmanul Hakim. 2018, Pertanggung Jawaban Lembaga Perbankan Terhadap Pencurian Data Nasabah. Dialogia Iuridica, Volume 10 No. 1.
- M. Ali Mansyur, 2007, Penegakan Hukum Tentang Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, Genta Press, Yogyakarta.
- Rani Apriani, Hartanto, 2019, Hukum Perbankan Dan Surat Berharga, Budi Utama, Yogyakarta.