

Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen *SIM Card Swab Mobile Banking*

Santi Candra Megawati^{1*}, Rahandy Rizki Prananda²

¹PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jl. Pemuda No. 70 Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

santi.sanega@gmail.com

ABSTRACT

In the digital era, mobile banking become the main choice for urban communities; Even though it practical, but it's threaten by fraudsters such as SIM card swabs; This research aim to examine legal regulations related to transactions via mobile banking and protection steps from banks and telecommunications companies to protect mobile banking users; This research uses a normative juridical method, then analyzed qualitatively and conclusions drawn by deductive method; Even though it has not been regulated in Banking Law no. 7 of 1992, but the OJK has issued POJK which regulates banking digitalization in detail; Meanwhile, the Telecommunications Law has regulated the protection of consumers who use telecommunications facilities via SIM cards; Banks and telecommunications companies have both taken protection step for their users.

Keywords: *Consumer Protection; Mobile Banking; SIM Card Swab*

ABSTRAK

Di era digital, transaksi melalui *mobile banking* menjadi pilihan utama masyarakat urban; Meskipun memudahkan transaksi, pembayaran melalui sistem perbankan memiliki celah yang dapat dimanfaatkan oleh *fraudster* salah satunya melalui *SIM card swab*; Tujuan penelitian ini untuk mengkaji peraturan hukum terkait transaksi melalui *mobile banking* dan langkah apa yang telah dilakukan perbankan dan perusahaan telekomunikasi untuk melindungi pengguna *mobile banking*; Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yang kemudian dianalisis secara kualitatif dan ditarik kesimpulan menggunakan metode deduktif; Meskipun belum diatur dalam Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992, namun OJK telah mengeluarkan POJK yang mengatur terkait digitalisasi perbankan ini secara rinci; Sementara itu, Undang-Undang Telekomunikasi telah mengatur terkait perlindungan konsumen pengguna sarana telekomunikasi melalui *SIM card*; Perbankan dan perusahaan telekomunikasi sama-sama telah melakukan langkah perlindungan bagi pengguna *mobile banking*.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen; Mobile Banking; SIM Card Swab*

A. PENDAHULUAN

Di era digital, metode pembayaran perbankan atau *digital banking* menjadi pilihan utama masyarakat urban. Metode pembayaran ini dilakukan melalui berbagai kanal transaksi, antara lain *mobile banking*, *Short Message Service (SMS) Banking*, *internet banking*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Automated Teller Machine (ATM)*, *Cash Recycle Machine (CRM)*, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, dan transaksi *e-commerce*.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), terdapat 15 kota di Indonesia yang termasuk kategori kota urban, yaitu Jakarta, Balikpapan, Bandung, Lampung, Bekasi, Medan, Surabaya, Makassar, Palembang, Pekanbaru, Pontianak, Semarang, Jayapura, Denpasar, dan Banjarmasin. Di kota-kota urban tersebut, telah

tercipta ekosistem pembayaran yang menggunakan metode pembayaran perbankan dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk pembayaran, pembelian, transfer, maupun belanja online, yang langsung mendebet rekening dana simpanan atau kartu kredit milik pengguna jasa keuangan. *Mobile banking* merupakan pilihan utama kaum urban dalam bertransaksi karena praktis, dapat dilakukan di mana saja, mudah digunakan, dan cepat (transaksi *real-time*) (Gunawan, 2022).

Meskipun memudahkan *transaksi*, pembayaran melalui sistem perbankan berupa *mobile banking* memiliki celah yang dapat dimanfaatkan oleh fraudster untuk membobol dana nasabah.

"Namun di balik kelebihannya, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pembayaran berbasis teknologi. Muncul kasus-kasus yang berkaitan dengan kerugian konsumen, seperti saldo terpotong tanpa adanya transaksi yang dilakukan, penipuan untuk mencuri saldo konsumen, bahkan kasus kriminalitas berupa pembobolan rekening milik konsumen" (Anindita, Aminah, & Ispriyarso, 2020).

Salah satu metode yang digunakan oleh fraudster adalah melalui *SIM card swap* atau *SIM card* cloning, di mana operator seluler menerbitkan kembali *SIM card* yang dilaporkan hilang atau dianggap kadaluarsa karena telah beberapa bulan tidak digunakan. Padahal, nomor tersebut terdaftar dalam layanan perbankan atau *mobile banking* nasabah (Anwar & Riadi, 2017).

SIM card swap merupakan pengambilalihan kartu *SIM* yang bertujuan untuk mencuri data dan membobol rekening perbankan. Pengamat Teknologi Informasi (TI) sekaligus pakar forensik digital, Ruby Alamsyah, menjelaskan, "Pembobolan rekening perbankan digital seseorang dilakukan dengan pengambilalihan nomor *SIM card* korban oleh pelaku, sehingga pelaku bisa mengakses akun perbankan digital korban menggunakan data pribadi yang sudah dikuasai oleh pelaku," (Saptoyo, & Galih, 2022).

Data pribadi yang didapat oleh *fraudster* dipakai untuk meyakinkan operator seluler agar menonaktifkan kartu *SIM* yang sedang dipakai korban. Fraudster dengan sengaja menonaktifkan kartu *SIM* korban dan meminta operator seluler untuk menerbitkan kembali *SIM card* dengan membawa data pribadi palsu, sehingga pelaku mendapatkan akses ke *SIM card* dan *mobile banking* korban. "Tahap selanjutnya, pelaku datang ke gerai operator sesuai nomor *SIM card* korban dengan membawa data pribadi palsu,". Pelaku kemudian meminta *customer service* untuk memblokir nomor *SIM* korban dan mengalihkannya kepada pelaku (Saptoyo, & Galih, 2022). Setelah itu, pelaku mendapatkan akses tidak terbatas dari pengambilalihan kartu *SIM* yang dilakukannya.

Kasus *SIM card swap* merupakan kejahatan yang dilakukan oleh tim terorganisasi, bukan oleh satu orang. Ada beberapa pelaku yang bertugas membuat email, menunggu korban, mengolah data, menarik uang, dan sebagainya. Ketika datang ke gerai operator seluler, scammer dengan modus *SIM card swap* biasanya menandai waktu dan saat yang tepat. Mereka mendatangi gerai kecil atau gerai dengan tingkat keamanan yang tidak terlalu ketat. Mereka memilih gerai-gerai tertentu dan

waktu tertentu, di mana dianggap gerai tersebut akan lengah, baik dari segi prosedur operasional standar (SOP) maupun karena petugasnya lelah menjelang jam tutup (Saptoyo, & Galih, 2022). Biasanya pelaku memiliki estimasi waktu maksimal 3 jam dari pengambilalihan *SIM Card* hingga pembobolan rekening. Hal ini karena pelaku memperkirakan kapan notifikasi transaksi akan sampai pada korban, sehingga mereka bisa melancarkan aksinya sebelum korban sadar.

Masyarakat yang menderita kerugian akibat kejahatan *SIM card swap* seringkali bingung harus melapor dan mendapatkan perlindungan hukum dari mana. Bank biasanya menyatakan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian nasabah, sehingga tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Di sisi lain, pihak operator seluler juga menyatakan bahwa tanggung jawab atas kerugian tersebut berada di tangan perbankan, sehingga membuat korban semakin kebingungan dalam mencari keadilan.

Permasalahan hukum yang muncul dari kejahatan *SIM card swap* dalam konteks *mobile banking* mengakibatkan kerugian yang signifikan bagi konsumen. Kejahatan ini terjadi ketika pelaku berhasil mendapatkan kartu *SIM* korban dan menggunakan informasi tersebut untuk mengakses akun *mobile banking* korban, sehingga menyebabkan kerugian finansial. Dalam konteks perlindungan konsumen, Indonesia memiliki beberapa dasar hukum yang mengatur perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan tersebut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah landasan utama yang memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk dan layanan, termasuk layanan perbankan dan telekomunikasi. Pasal 4 UUPK menjelaskan bahwa setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memberikan perlindungan hukum terkait penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik, termasuk dalam kasus *SIM card swap*.

Dalam kasus *SIM card swap*, tanggung jawab hukum bisa melibatkan dua pihak utama: perbankan dan operator seluler. Bank Indonesia (BI) melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, mengatur bahwa bank harus memastikan keamanan sistem pembayaran yang digunakan oleh nasabah, termasuk layanan *mobile banking*. Di sisi lain, operator seluler juga memiliki kewajiban untuk melindungi data pribadi pelanggan sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Kedua regulasi ini menjadi dasar hukum yang harus dipatuhi oleh bank dan operator seluler untuk memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi saling lempar tanggung jawab antara bank dan operator seluler, sehingga menyulitkan konsumen dalam mendapatkan

keadilan. Oleh karena itu, sinergi antara regulasi perbankan dan telekomunikasi serta pengawasan yang ketat dari pihak berwenang sangat diperlukan untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

Menurut teori perlindungan hukum Salmon yang dijelaskan oleh Fitzgerald, hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat. Dalam satu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan membatasi berbagai kepentingan di pihak lain. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melalui tahapan, yakni perlindungan hukum lahir dari satu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat, yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat (Rahardjo, 2000).

Tulisan ini merupakan hasil karya pemikiran penulis sendiri, di mana terdapat beberapa tulisan terkait teknologi perbankan namun berbeda dalam topik permasalahan yang dibahas. Dalam tulisan Luthfi Syaifuddin dan Paramita Praningtyas dengan judul "Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan dalam Transaksi Elektronik". Artikel tersebut lebih banyak membahas terkait perlindungan hukum bagi nasabah atas transaksi elektronik Banking (*e-Banking*) secara umum (Syaifuddin, & Prananingtyas, 2019). Selanjutnya tulisan Ivan Rifqi Anindita dan Aminah, yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia," dalam artikel tersebut lebih cenderung membahas mekanisme bagi penyelenggara Teknologi Finansial untuk dapat melaksanakan kegiatan penyelenggaraan transaksi pembayaran di Indonesia dan perlindungan hukum dan tanggung jawab penyelenggara Teknologi Finansial terhadap konsumen dalam hal konsumen mengalami kerugian (Anindita, Aminah & Ispriyarso, 2020). Sementara dalam artikel jurnal Defi Rahmawati dan Mas Anienda Tien F yang berjudul "Perlindungan Hukum Atas Kerugian Nasabah yang Disebabkan Bobolnya *Mobile banking* Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan". Artikel tersebut membahas mengenai kemungkinan tuntutan ganti rugi perdata oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat pelanggaran *mobile banking* oleh pihak ketiga dan pengaturan perlindungan hukum pada nasabah perbankan secara umum yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian (Rahmawati, & Tien, 2023).

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan hukum di masyarakat yang menjadi korban *SIM card swab*. Mengingat terdapat dua pihak yang terkait yaitu bank sebagai penyelenggara fasilitas transaksi melalui *mobile banking*, dan perusahaan telekomunikasi atau

operator seluler sebagai penyelenggara jaringan komunikasi yang digunakan dalam transaksi *mobile banking* dimaksud. Permasalahan dalam artikel ini difokuskan membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah korban pembobolan rekening melalui *mobile banking* akibat *SIM Card Swab* atau *SIM Card Cloning*. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah korban pembobolan rekening melalui *mobile banking* akibat *SIM Card Swab* atau *SIM Card Cloning*.

B. METODE PENELITIAN.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris. Pendekatan yuridis dilakukan dengan menganalisis peraturan perundangan yang mengatur terkait perbankan, telekomunikasi dan perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang No. 7 tahun 1992 jo Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sementara pendekatan empiris digunakan untuk memperoleh keterangan yang lebih mendalam tentang perlindungan hukum yang telah didapat oleh nasabah korban *SIM card swab mobile banking*. Spesifikasi penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah suatu penelitian yang menggambarkan secara menyeluruh dan sistematis objek dari pokok permasalahan (Zellatifanny, & Mudjiyanto, 2018). Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk menggambarkan dan menganalisis secara rinci, sistematis, dan menyeluruh segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna *mobile banking*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi penelitian lapangan dan kepustakaan. Penelitian lapangan menghasilkan data primer melalui observasi langkah-langkah perlindungan konsumen oleh bank dan perusahaan teknologi terhadap nasabah pengguna *mobile banking*. Data ini didukung oleh penelitian kepustakaan yang mengumpulkan data sekunder dari buku, artikel, dan referensi lain untuk membandingkan teori dengan realitas di lapangan (Putri, 2023). Analisis data dilakukan secara kualitatif, mengacu pada norma hukum dan sosial yang ada, serta dilakukan secara induktif dengan tujuan memahami perlindungan hukum bagi nasabah *mobile banking*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian Lapangan Pengamanan *Mobile banking* yang telah dilakukan oleh Bank

Penelitian lapangan dilakukan terhadap dua bank dengan jumlah pengguna *mobile banking* terbesar, yaitu Bank Mandiri (BMRI) dan Bank Central Asia (BCA). Berdasarkan hasil penelitian lapangan, berikut adalah langkah-langkah perlindungan nasabah yang telah dilakukan oleh bank-bank tersebut terhadap pengguna *mobile banking* dari kejahatan *SIM card swab* :

a. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Pada aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri yang biasa dikenal dengan Livin, telah diterapkan 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*) untuk verifikasi transaksi keuangan pada layanan transaksional (Wahyudi, & Hutabarat, 2023). Faktor keaslian (*authentication factor*) itu berupa: pencocokan nomor kartu identitas dan data pribadi nasabah pada saat pendaftaran *mobile banking*, penggunaan *Personal Identification Number (PIN)*, dan password untuk dapat mengakses *mobile banking* dan bertransaksi baik *finansial* (transfer, bayar dan / atau beli) dan *non finansial* (antara lain cek saldo). b. Apa yang anda punya (*what you have*), antara lain kartu ber-chip, penggunaan token / *OTP (one time password)*; dan c. Ciri khas anda (*what you are*) antara lain *biometric* berupa sidik jari. Selain itu sebagai tambahan pengamanan, *mobile banking* Bank Mandiri akan *log out* setelah beberapa menit tidak digunakan, adanya permintaan PIN pada setiap transaksi, serta pengiriman SMS dan email notifikasi transaksi yang telah dilakukan nasabah melalui SMS dan / atau email nasabah yang terdaftar di Bank. Nasabah yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan *mobile banking* akibat *SIM card swab* dapat melakukan pengaduan ke Bank melalui phone banking 14000 yang dapat diakses setiap hari selama 24 (dua puluh empat) jam, email, twitter, ataupun datang ke Cabang Bank Mandiri terdekat.

b. PT. Bank Central Asia Tbk (BCA)

Pada aplikasi *mobile banking* BCA juga telah diterapkan 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*) untuk verifikasi transaksi keuangan pada layanan transaksional *mobile banking* antara lain dengan : faktor keaslian (*authentication factor*) berupa: a. Apa yang anda tahu (*what you know*), antara lain *Personal Identification Number (PIN)*, dan password. Permintaan nomor kartu identitas dan data pribadi pada saat pendaftaran rekening dan *mobile banking*; b. Apa yang anda punya (*what you have*), antara lain penggunaan kartu ber-chip, sementara itu *biometric* seperti pengenalan *user* melalui sidik jari, suara, dan iris mata, belum ada di *mobile banking* BCA. Pengamanan tambahan yang dilakukan BCA antara lain *log out* setelah beberapa menit *mobile banking* tidak digunakan, permintaan PIN pada setiap transaksi, pendaftaran rekening baru sebagai tujuan transfer, dan untuk nasabah yang sudah tidak bertransaksi *mobile banking* selama 3 (tiga) bulan, wajib melakukan pendaftaran atau verifikasi ulang pada saat nasabah akan melakukan transaksi *mobile banking*. Nasabah yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan *mobile banking* akibat *SIM card swab* dapat melakukan pengaduan ke Bank melalui Hallo BCA yaitu *phone banking* BCA yang dapat dihubungi di nomor 1500888 yang beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap harinya, email, twitter, ataupun datang ke Cabang Bank BCA terdekat.

2. Hasil Penelitian Lapangan pada Perusahaan Telekomunikasi / Operator Seluler

Penelitian lapangan dilakukan terhadap perusahaan telekomunikasi atau operator seluler yang mendukung penggunaan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* sangat bergantung pada keberadaan kartu *SIM* telekomunikasi seluler nasabah sebagai jalur komunikasi. Perusahaan telekomunikasi atau operator seluler adalah penyedia layanan seluler yang menyediakan layanan sambungan telepon dan data kepada nasabah, dengan fasilitas kartu *SIM* untuk menangkap sinyal. Di Indonesia, beberapa operator seluler terkenal antara lain Telkomsel, Indosat-IM3 Ooredoo, XL Axiata, Smartfren, dan lainnya, yang menggunakan sistem penomoran untuk identifikasi layanan sambungan telepon. Sesuai dengan Pasal 23 ayat (1) UU No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, nomor telepon adalah rangkaian angka yang terdiri atas kode akses dan nomor pelanggan yang digunakan untuk mengidentifikasi alamat dalam jaringan atau pelayanan telekomunikasi, sesuai dengan ketentuan internasional.

Nomor *SIM card* memiliki masa aktif yang berbeda-beda tergantung pada jenis paket yang dibeli oleh pelanggan, misalnya 1 hari, 3 hari, 7 hari, atau 30 hari. Setelah masa aktif berakhir, pelanggan memasuki masa tenggang selama 30 hari di mana mereka tidak dapat mengakses internet, melakukan panggilan telepon, atau mengirim SMS jika tidak mengisi pulsa atau membeli paket data. Setelah masa tenggang berakhir, nomor, paket, dan pulsa akan hangus dan tidak dapat digunakan, meskipun masih ada sisa kuota atau pulsa yang tersisa. Nomor yang telah hangus dapat diterbitkan kembali oleh operator dan dijual kepada pelanggan lain. Penggunaan nomor oleh pelanggan baru dapat tetap terhubung dengan *mobile banking* pelanggan sebelumnya jika pelanggan tidak melaporkan perubahan nomor *mobile banking* kepada bank. Hal ini bisa dimanfaatkan untuk penyalahgunaan oleh pengguna nomor baru.

Penelitian lapangan dilakukan terhadap dua perusahaan telekomunikasi/operator seluler terbesar, yaitu *Telkomsel* dan Indosat. Hasil penelitian menunjukkan langkah-langkah pengamanan penggantian kartu yang telah dilakukan oleh kedua perusahaan telekomunikasi sebagai antisipasi terhadap penyalahgunaan, antara lain:

a. Telkomsel

Langkah pengamanan yang dilakukan oleh Telkomsel pada saat ada permintaan penggantian kartu *SIM card* yang hilang atau rusak adalah dengan meminta dokumen pendukung yaitu: e-KTP, Kartu Keluarga, 2 (dua) nomor ponsel yang dihubungi 1 bulan terakhir sebagai validasi kebenaran pemilik *SIM card*. Selain itu akhir-akhir ini Telkomsel telah mengembangkan teknologi penggantian *SIM card* dengan *automatic machine* yang terhubung dengan Dukcapil. Dimana nasabah Telkomsel dapat melakukan penggantian *SIM Card* secara mandiri dengan *tapping* KTP di *automatic machine* milik Telkomsel. Mesin akan mendeteksi kebenaran kepemilikan *SIM Card*

dengan membandingkan keaslian KTP melalui Dukcapil dan database pemilik kartu yang terdaftar di Telkomsel.

b. Indosat

Langkah pengamanan yang dilakukan oleh Indosat pada saat ada permintaan penggantian kartu *SIM card* yang hilang atau rusak adalah dengan meminta dokumen pendukung yaitu: e-KTP yang digunakan pada saat registrasi *user*, dan membawa surat kehilangan dari kepolisian sebagai validasi kebenaran pemilik *SIM card*. Belum ada fasilitas yang terhubung dengan Dukcapil untuk memeriksa keaslian KTP seseorang.

3. Peraturan Hukum Terkait *Mobile banking*

a. Peraturan terkait Perbankan

Pengertian Bank sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 7 tahun 1992 jo Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam menjalankan tugasnya bank perlu memperhatikan asas-asas yang berlaku dalam perbankan, antara lain : a. Asas Hukum, yaitu Bank dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat tidak dapat dilepaskan dari landasan hukum yang berlaku. Apa yang dilakukan bank didasarkan atas hukum tertulis maupun tidak tertulis. Hukum tertulis berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bank, sedangkan hukum tidak tertulis berupa hukum adat dan hukum kebiasaan. b. Asas Keadilan, yaitu dalam melayani masyarakat, bank tidak boleh memberikan fasilitas kredit kepada pengusaha besar saja, tetapi juga kepada pengusaha kecil. c. Asas Kepercayaan, yaitu hubungan bank dengan nasabahnya adalah atas dasar kepercayaan. Nasabah merasa percaya pada bank bahwa uang yang disimpan dapat dikelola dengan baik oleh bank, dan dapat ditarik sewaktu-waktu jika dibutuhkan. Sebaliknya dalam penyaluran kredit, bank harus percaya bahwa kredit yang disalurkan kepada debitur akan dibayar kembali oleh debitur beserta bunganya. d. Asas Keamanan, yaitu bank memberikan keamanan terhadap simpanan para nasabahnya agar terhindar dari suatu kejahatan. e. Asas Kehati-hatian, yaitu dalam menjalankan tugasnya, bank wajib bekerja dengan penuh ketelitian, dan mempertimbangkan resiko yang terukur. f. Asas Ekonomi, yaitu dalam menghimpun dana dan menyalurkan kredit, bank berhak untuk menerima imbal jasa berupa bunga dan *fee based income*.

Dalam menjalankan usahanya bank terpapar berbagai macam risiko, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu (Pratiwi, & Kurniawan, 2017). Oleh karena itu bank harus melaksanakan management risiko yang baik dengan mengidentifikasi, mengukur,

memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank. Dalam Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum terdapat 8 (delapan) risiko yang bisa dialami Bank yaitu: a. Risiko Kredit, terdapat 3 (tiga) kelompok risiko kredit yaitu : 1). Risiko konsentrasi kredit; merupakan risiko yang timbul akibat terkonsentrasinya penyediaan dana kepada 1 (satu) pihak, atau sekelompok pihak, industri, sektor, dan/atau geografis tertentu yang berpotensi menimbulkan kerugian cukup besar dan dapat mengancam kelangsungan usaha bank. 2). *Counterparty credit risk*; merupakan risiko yang timbul akibat terjadinya kegagalan pihak lawan dalam memenuhi kewajibannya dan timbul dari jenis transaksi yang memiliki karakteristik tertentu, misalnya transaksi yang dipengaruhi oleh pergerakan nilai wajar atau nilai pasar. 3). *Settlement risk*; merupakan risiko yang timbul akibat kegagalan penyerahan kas dan/atau instrumen keuangan pada tanggal penyelesaian (*settlement date*) yang telah disepakati dari transaksi penjualan dan/atau pembelian instrumen keuangan. b. Risiko Operasional; merupakan risiko akibat ketidakcukupan dan / atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan / atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank. c. Risiko Hukum; adalah risiko akibat tuntutan hukum dan / atau kelemahan aspek yuridis. d. Risiko Reputasi; adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank. e. Risiko Kepatuhan; adalah risiko akibat bank tidak mematuhi dan / atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan. f. Risiko Strategik; merupakan risiko yang timbul karena Bank menetapkan strategi yang kurang sejalan dengan visi dan misi Bank, melakukan analisis lingkungan strategik yang tidak komprehensif, dan / atau terdapat ketidaksesuaian rencana strategik antar level strategik. Selain itu risiko strategik juga timbul karena kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis mencakup kegagalan dalam mengantisipasi perubahan teknologi, perubahan kondisi ekonomi makro, dinamika kompetisi di pasar, dan perubahan kebijakan otoritas terkait. g. Risiko Pasar; adalah risiko yang timbul karena menurunnya nilai suatu investasi karena pergerakan pada faktor-faktor pasar, atas investasi keuangan karena perubahan harga atau kinerja aset di pasar keuangan. Terdapat empat jenis risiko pasar yaitu: 1) risiko ekuitas, 2) risiko suku bunga, 3) risiko komoditas, 4) risiko nilai tukar. Namun risiko pasar yang diperhitungkan dalam kebijakan Bank Indonesia hanya kebijakan suku bunga dan nilai tukar. Hal yang mengakibatkan risiko pasar diantaranya adalah gejolak politik, kasus terorisme, resesi, dan bencana alam. h. Risiko Likuiditas adalah risiko suatu perusahaan atau individu yang tidak mampu memenuhi kewajiban keuangan jangka pendek karena tidak bisa mengubah asetnya menjadi uang tunai. Pada perbankan, risiko likuiditas berarti ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajibannya karena deposit / penabung

menarik dananya pada saat yang tidak tepat, sehingga menyebabkan penjualan aset dengan harga murah dan berdampak negatif pada profitabilitas bank (Sunaryo, et.all, 2021).

Dalam Undang-Undang No. 7 tahun 1992 jo Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, diatur dalam Pasal 37B, bahwa “Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan”. Namun hal tersebut terbatas kepada apabila terdapat kondisi yang membahayakan sistem perbankan. Dimana bank mengalami kesulitan dalam melakukan kegiatan usaha, menurunnya permodalan, kualitas asset, likuiditas dan rentabilitas, atau bank tidak mampu memenuhi kewajiban-kewajibannya kepada pihak lain yang dapat berdampak berantai kepada bank-bank lain (dampak sistemik) sebagai akibat dari pengelolaan bank yang tidak dilakukan berdasarkan prinsip kehati-hatian dan asas perbankan yang sehat. Sehingga untuk menjamin simpanan Masyarakat pada bank dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan atau biasa disebut LPS.

Undang-Undang No. 7 tahun 1992 jo Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan tidak secara spesifik mengatur terkait metode pembayaran perbankan melalui *mobile banking*, hanya dalam Pasal 37B, disebutkan bahwa “Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan”. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai badan pengawas kinerja perbankan dan lembaga pembiayaan dan keuangan lainnya telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 12/POJK.03/2018 terkait Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana dijelaskan dalam peraturan tersebut bahwa digital banking adalah suatu layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Digital banking mampu memberikan seluruh layanan perbankan, dari pembukaan rekening, transaksi pembelian, transaksi pembayaran, transfer, hingga penutupan rekening secara *online*. Bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau digital, dengan wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tersebut (Budiono, & Pujiono, 2021).

Bank dan Lembaga Keuangan lainnya yang menerbitkan produk Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional wajib memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik mencakup: 1. Struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen; 2. Kebijakan, sistem, prosedur, dan kewenangan dalam penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik; 3. Kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk Layanan Perbankan Elektronik; 4.

Hasil analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada produk Layanan Perbankan Elektronik; 5. Kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari (*non repudiation*), dan ketersediaan (*availability*); 6. Hasil analisis aspek hukum; 7. Uraian sistem informasi akuntansi; dan 8. Program perlindungan dan edukasi nasabah;

Dalam upaya mengidentifikasi risiko dan memastikan kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah pada layanan perbankan elektronik, bank diwajibkan untuk menerapkan paling sedikit dua faktor keaslian (*two-factor authentication*) dalam verifikasi transaksi keuangan pada layanan transaksional. Faktor keaslian ini meliputi: (a) apa yang Anda tahu (*what you know*), seperti *Personal Identification Number* (PIN), *password*, nomor kartu identitas, dan data pribadi; (b) apa yang Anda punya (*what you have*), seperti kartu magnetis, kartu ber-*chip*, *token*, *digital signature*, dan bentuk lain yang dapat dipersamakan; dan (c) ciri khas Anda (*what you are*), seperti biometrik meliputi sidik jari, suara, iris mata, dan faktor keaslian lainnya. Implementasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna *mobile banking* adalah orang yang berhak dan mencegah tindakan penyangkalan (*non-repudiation*) oleh pengguna layanan.

Bank penyelenggara layanan perbankan elektronik atau digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan peraturan terkait lainnya menekankan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa perbankan. Bank juga harus memiliki fungsi dan mekanisme penanganan pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 jam sehari. Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan analisis terhadap peraturan yang mengatur perbankan, diketahui bahwa bank telah menerapkan langkah-langkah preventif dalam bentuk manajemen risiko, seperti pengendalian pengamanan dengan penerapan *two-factor authentication*. Selain itu, bank juga telah menyediakan sarana untuk menangani keluhan nasabah melalui layanan *phone banking* yang dapat diakses 24 jam, sesuai dengan peraturan yang ada. Upaya ini menunjukkan bahwa bank berkomitmen untuk melindungi nasabah dari risiko penyalahgunaan layanan *mobile banking* dan memastikan perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Peraturan Hukum terkait Perusahaan Telekomunikasi / Operator Seluler

Dalam Undang-Undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Pasal 7 ayat (2) dalam penyelenggaraan telekomunikasi, harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut : a. melindungi

kepentingan dan keamanan negara; b. mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global; c. dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan. d. peran serta masyarakat. berupa penyampaian pemikiran dan pandangan yang berkembang dalam masyarakat mengenai arah pengembangan pertelekomunikasian dalam rangka penetapan kebijakan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang telekomunikasi. Sementara dalam Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi disebutkan : ayat (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. ayat (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya. Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Mediasi yaitu upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian atau solusi yang diterima oleh kedua belah pihak. Arbitrase adalah salah satu cara penyelesaian sengketa di luar peradilan umum yang berdasarkan pada perjanjian arbitrase secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sementara itu yang dimaksud dengan Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan permasalahan itu secara negosiasi atau kekeluargaan. Cara-cara tersebut dimaksudkan sebagai upaya bagi para pihak untuk mendapatkan penyelesaian dengan cara tepat. Apabila penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut di atas tidak berhasil, maka dapat diselesaikan melalui Pengadilan.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan analisa terhadap peraturan terkait perusahaan telekomunikasi diketahui bahwa perusahaan telekomunikasi telah melakukan langkah-langkah pencegahan penyalahgunaan *SIM card swab* ini dengan memperketat syarat penerbitan kembali *SIM card*, melengkapi sarana pengecekan keaslian KTP nasabah yang terhubung dengan Dukcapil meski belum semua perusahaan telekomunikasi melakukannya. Dan telah diatur mekanisme pelaporan keluhan nasabah yang menjadi korban *SIM card swab* yang ditangani berdasarkan kasus per kasus.

c. Peraturan Hukum terkait Perlindungan Konsumen

Sebagai pemakai barang dan atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil

terhadap dirinya, dia segera menyadari hal tersebut, kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya (Syaifuddin, & Prananingtyas, 2019).

Perlindungan Konsumen diatur melalui Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan / atau jasa (*uiteindelijkke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan ke mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan / atau jasa sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan / atau jasa tersebut. Perlindungan konsumen ini ditujukan untuk memberikan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Dalam bidang perbankan, pengertian perlindungan konsumen dan masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan / atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh masyarakat, dan upaya untuk memberikan kepastian hukum dalam pemenuhan hak dan kewajiban konsumen di sektor jasa keuangan, seperti diatur dalam POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu : a. Asas manfaat; yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. b. Asas Keadilan; yaitu partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. c. Asas Keseimbangan; yaitu memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual. d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; yaitu memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. e. Asas

Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam hal perlindungan konsumen ini sendiri sebenarnya Perusahaan perbankan dan telekomunikasi sama-sama memiliki kepentingan guna merebut kepercayaan publik atas layanan Perusahaan tersebut. Selain Pemerintah berharap dengan perlindungan konsumen ini mendorong iklim persaingan usaha yang sehat.

Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain : a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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.

Presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi yaitu :
1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*); Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemakaian barang dan / atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen.
2. Hak memilih (*the right to choose*); hak memilih merupakan hak *prerogative* konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan / atau jasa.
3. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*); setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran, baik secara umum maupun melalui berbagai media komunikasi agar tidak menyesatkan konsumen.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*); untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan / atau jasa yang dipasarkan produsen. Di Indonesia Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menambahkan satu hak dasar lagi sebagai pelengkap yaitu hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Sehingga secara keseluruhan dikenal sebagai "Panca Hak Konsumen".

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 5 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8

tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur Hak Konsumen antara lain: a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa. b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa. d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan. e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya. Sementara itu kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 yaitu : a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa. c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sementara itu hak-hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut : a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan. b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan. e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Sementara itu kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diatur sebagai berikut : a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku. e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan / atau mencoba barang dan / atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan / atau garansi atas barang yang dibuat dan / atau yang

diperdagangkan. f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan. g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. Dalam hal ini nasabah mengajukan tuntutan ganti rugi kepada bank penyedia layanan *mobile banking* atau kepada perusahaan telekomunikasi selaku produsen *SIM card*. Namun dalam hal ini konsumen atau nasabah harus membuktikan hal-hal sebagai berikut : a. Terjadi kondisi yang tidak normal atau tidak sesuai dengan kewajiban. b. Bank atau perusahaan telekomunikasi tidak melaksanakan prinsip kehati-hatian. c. Kelalaian tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) timbulnya kerugian.

Disamping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen atau nasabah harus diajukan dengan bukti-bukti antara lain : a. Tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen atau nasabah. b. Produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk. c. Konsumen atau nasabah menderita kerugian d. Kelalaian produsen merupakan faktor penyebab kerugian konsumen atau nasabah.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting, yakni tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*profesional liability*). Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Adapun tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab produsen terkait dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, dan analisa terhadap peraturan terkait perlindungan konsumen diatas diketahui baik Bank maupun Perusahaan Telekomunikasi telah melakukan langkah-langkah perlindungan konsumen termasuk pemberian ganti rugi apabila terbukti kerugian nasabah *mobile banking* bukan disebabkan oleh kelalaian pengguna *mobile banking*.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan diatas diketahui bahwa Undang-Undang No. 7 tahun 1992 jo Undang-Undang Perbankan No 7 tahun 1992 belum mengatur terkait digital banking

/ *mobile banking*. Namun Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) yang mengatur terkait digitalisasi perbankan ini secara rinci. Dalam Undang-Undang Telekomunikasi juga telah diatur terkait perlindungan konsumen yang akan melindungi hak-hak pengguna sarana telekomunikasi melalui *SIM card swab*. Bank dan perusahaan telekomunikasi telah berupaya meningkatkan keamanan transaksi nasabah. Namun demikian apabila terjadi pembobolan rekening nasabah pengguna *mobile banking* melalui *SIM card swab*, nasabah dapat melaporkan kejadian yang dialaminya. Bank dan perusahaan telekomunikasi akan melakukan investigasi, apabila berdasarkan hasil investigasi hal tersebut bukan merupakan kelalaian nasabah maka Bank dan Perusahaan Telekomunikasi akan memberikan ganti rugi atas kerugian nasabah.

Sebaiknya nasabah *mobile banking* tetap bijaksana dalam memilih bank yang akan digunakan untuk transaksi *mobile banking*, pastikan Bank dan produk *mobile banking* tersebut diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Demikian juga dalam pemilihan perusahaan penyedia sarana telekomunikasi, agar memperhatikan keamanan tidak hanya yang berbiaya murah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, I. R., Aminah., & Ispriyarso, B. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia. *Notarius*, Vol. 13, (No. 2), p.1-2. <https://doi.org/10.14710/nts.v13i2.31071>.
- Anwar, N., & Riadi, I. (2017). Analisis Investigasi *SIM card Cloning* Terhadap SMS Banking (Studi Kasus Pengguna Telkomsel Dengan Layanan BNI SMS Banking). *Prosiding Simposium Nasional Teknologi Terapan (SNTT) Universitas Muhammadiyah Mataram*, Vol. 17, (No. 5), p.291-297. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/323199240_Analisis_Investigasi_SIM_Card_Cloning_Terhadap_SMS_Banking_Studi_Kasus_Pengguna_Telkomsel_Dengan_Layanan_BNI_SMS_Banking.
- Budiarto, A., & Pujiono. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna *Mobile banking*. *Privat Law Vol. 9*, (No. 2), p.300-308. <https://doi.org/10.20961/privat.v9i2.60038>.
- Gunawan, G., et.all. (2022). Manfaat M-Banking Terhadap Sistem Informasi Diera Digital. *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat Vol. 2*, (No. 4), p.61-69. <https://doi.org/10.51178/jpspr.v2i4.1045>.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
- Pratiwi, D., & Kurniawan, B. (2017). Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Industri Perbankan. *Jurnal Akuntansi Bisnis Vol. 10*, (No. 1), p.73-90. <http://dx.doi.org/10.30813/jab.v10i1.988>.
- Putri D. A. (2023). *Perlindungan Konsumen Pada Produk Kpr Syariah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Bogor (Dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Rahmawati, D., & Tien, M. A. (2023). Perlindungan Hukum Atas Kerugian Nasabah yang Disebabkan Bobolnya *Mobile banking* Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam Vol. 2*, (No. 2), p.1239-124. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.2908>.
- Saptoyo, R. D., & Galih, A. (2022). *SIM Swap: Pengertian, Modus, Contoh Kasus, dan Cara Menghindarinya*. Retrieved from https://www.kompas.com/cekfakta/read/2022/02/08/111200982/sim-swap--pengertian-modus-contoh-kasus-dan-cara-menghindarinya?page=all#google_vignette.
- Sunaryo, D., et.all. (2021). Pengaruh Risiko Kredit Risiko Likuiditas Dan Risiko Operasional Terhadap Profitabilitas Perbankan Pada Bank Umum Di Asia Tenggara Periode 2012-2018. *Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan (JIKA)*, Vol. 11, (No. 1), p.62-79. <https://doi.org/10.34010/jika.v11i1.3731>
- Syaifuddin, L., & Prananingtyas, P. (2019). Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan dalam Transaksi Elektronik. *Notarius*, Vol. 12, (No. 1), p.1-10. <https://doi.org/10.14710/nts.v12i1.23757>.
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Wahyudi, T., & Hutabarat, Z. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Digital Banking: Livin By Mandiri. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol. 10*, (No. 1), p.509-525.

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study. *Jurnal Diakom, Vol. 1*, (No. 2), p.83-90. <https://doi.org/10.17933/diakom.vli2.20>.