

## Aspek hukum perlindungan konsumen dalam transaksi mobile banking dikaitkan dengan Undang-Undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Haris Djoko Saputro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94971&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan teknologi komunikasi menimbulkan pengaruh yang sangat besar bagi kemajuan model transaksi perdagangan pada umumnya dan transaksi perbankan pada khususnya. Transaksi perbankan secara elektronik memiliki dua macam mekanisme yaitu melalui jaringan internal banking dan mobile banking. Kedua sistem tersebut pada prinsipnya memiliki mekanisme kerja yang sama dimana finalitas semua transaksi dilakukan secara elektronik dan komputerisasi. Namun demikian, dalam kondisi tertentu tidak dapat dihindarkan dan munculnya resiko-resiko tertentu bagi para pengguna mobile banking.

Konsumen pengguna mobile banking lebih berada pada posisi yang tidak menguntungkan secara teknis prosedural baik secara mekanismenya maupun segi perlindungan hukumnya. Kelemahan konsumen mobile banking diakibatkan oleh sifat transaksi on-line yang masih memerlukan pengaturan-pengaturan khusus, yang nantinya hal ini diharapkan dapat lebih melindungi konsumen pengguna mobile banking. Selama ini kekuatan alat bukti elektronik dan ketiadaan cetak bukti transaksi menjadi permasalahan yang krusial bagi pemerintah dan aparat penegak hukum terkait dalam rangka menjamin kepastian hukum di masa mendatang.

Ketentuan-ketentuan hukum positif yang sudah berlaku di masyarakat ternyata belum mampu mengimbangi kemajuan teknologi serfs belum mampu mengakomodir hak-hak konsumen yang seringkali dilanggar dan tidak dipenuhi oleh pihak perbankan. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih memiliki kemampuan terbatas untuk melindungi hak-hak konsumen pengguna mobile banking secara komprehensif. Acuan terhadap UU lain seperti UU No. 10 Tahun 1998 dan UU No. 23 Tahun 1999 beserta ketentuan-ketentuan teknis Bank Indonesia belum mampu menjawab secara maksimal terhadap kendala pengelolaan hak-hak pengguna mobile banking secara maksimal.

Kesemuanya masih bertaraf sebagai peraturan perundang-undangan yang memayungi kegiatan-kegiatan jasa perbankan spesifik tersebut. RUU Informasi Teknologi Elektronik dan praktek pengaturan penggunaan mobile banking di negara lain dijadikan sebagai kerangka pemikiran yang diharapkan bisa diadopsi di Indonesia dengan beberapa penyesuaian struktur, budaya hukum dan masyarakat. Sinergi antara UU No. 8 Tahun 1999 dengan UU teknis lainnya diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif penyelesaian masalah hak-hak konsumen pengguna mobile banking.