



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA  
*ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)***

**TESIS**

**DYAH PRATIWI  
NPM 0706175193**

**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**JAKARTA  
JUNI 2010**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : TEGUH HERU MARTONO  
NPM : 0706176265  
Program Studi : MAGISTER ILMU HUKUM  
Judul Tesis : KONVERGENSI HUKUM TELEKOMUNIKASI DAN  
PENYIARAN DALAM PENYELENGGARAAN  
INTERNET PROTOCOL TELEVISION

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu hUkum pada Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. EDMON MAKARIM S. Kom, S.H, LL.M .....

Penguji : .....

Penguji : .....

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 17 Desember 2009

### KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME, karena atas segala karunia, berkat dan rahmat serta hidayah yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ilmu Hukum pada Fakultas Ilmu Hukum Universitas Indonesia. Meskipun penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tesis ini, namun penulis menyadari sepenuhnya, bahwa tesis ini masih belum sempurna. Selaku insan wajib hukumnya berikhtiar dan melakukan sebaik mungkin, namun kesempurnaan tetap hanya milik Tuhan Yang Maha Kuasa. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan masukan atau saran dari Bapak/Ibu sekalian untuk penyempurnaan tesis ini.

Bersama ini, perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas segala bantuan, perhatian, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Terima kasih yang tak terhingga, penulis haturkan kepada para dosen penguji dan juga segenap anggota tim penguji; (i) Dr. Zulkarnain Sitompul, SH, LLM, selaku pembimbing sekaligus dosen Program Magister Ilmu Hukum yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah jadwal yang begitu padat; (ii) Dr. Yunus Husein, SH, LLM, selaku penguji sekaligus dosen Program Magister Ilmu Hukum yang telah memberikan perhatian dan dukungannya serta arahan bagi penulis; (iii) Abdul Salam, SH, MH. selaku penguji sekaligus dosen Program Pasca Magister Ilmu Hukum.

Terima kasih juga tak lupa penulsi sampaikan kepada segenap jajaran pimpinan Fakultas; Prof. Safri Nugraha, SH, LL.M, PhD, selaku Dekan Fakultas Hukum, Dr. Siti Hajati Hossein selaku Wakil Dekan, para dosen Fakultas Hukum Program Magister Ilmu Hukum serta segenap karyawan dan civitas academica FHUI yang telah banyak memberikan perhatian dan dukungan

kepada penulis untuk selalu memotivasi dalam menyelesaikan program pendidikan ini sebaik mungkin.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada : (i) Agus Santoso, SH, LLM, selaku Deputi direktur Hukum Bank Indonesia yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan tesis dengan lebih baik, (ii) Hilman Tisnawan, SH, seorang guru dan sahabat yang selalu memotivasi, (iii) Dr. Edmon Makarin, SH, LLM, selaku guru dan sahabat dalam berdiskusi, (iv) Safari Kasiyanto, SH, LLM yang telah mendukung bahan-bahan tulisan, dan seluruh teman-teman diskusi penyusunan Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Informasi dan Transaksi Elektronik (Pak – Yappi Manafe, Nando, Yosua, Henry, mbak Pipin)

Kepada rekan-rekan Angkatan 2007 Program Magister Ilmu Hukum FHUI, Viktor, mas Agus, Bimo, Ma'ruf, Rizki, Basuki Suryanto, Yanti, Ingga, Novita, Tetty dan teman-teman seangkatan lainnya yang tak mungkin saya tuliskan satu persatu; terima kasih saya ucapkan karena telah memberikan motivasi serta semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.

Khusus kepada yang tercinta dan tersayang suamiku, Habib Priatmoko, ananda Haryo Pratomoa Adi, Hutomo Pandu Widyamoko, dan Helena Kinar Lituhayu yang telah memberikan motivasi, serta dukungan baik moril maupun spirituil serta semangat agar secepatnya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Akhirul kata, penulis berharap tuhan YME berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan terima kasih juga penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang mungkin terlalaikan disebutkan dalam halaman ini, namun sumbangsih serta perhatian Bapak/Ibu dan saudara serta rekan-rekan sekalian sesungguhnya tak terlupakan. Besar harapan penulis, semoga tesis ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi kita semua.

Jakarta, 24 Juni 2010

Penulis



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DYAH PRATIWI  
NPM : 0706175193  
Program Studi : MAGISTER ILMU HUKUM  
Departemen : ILMU SOSIAL  
Fakultas : ILMU HUKUM  
Jenis karya : TESIS

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Rights) atas tesis (karya ilmiah) saya yang berjudul :

# **TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA *ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan inii saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 Juni 2010

Yang menyatakan,

( Dyah Pratiwi )

## **ABSTRAK**

Nama : DYAH PRATIWI  
Program Studi : MAGISTER ILMU HUKUM  
Judul : TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI  
PENYELENGGARA *ELECTRONIC BANKING*  
(*E-BANKING*)

Tesis ini membahas tentang tanggung jawab bank sebagai penyelenggara *electronic banking (e-Banking)*. Bank adalah lembaga kepercayaan, sehingga dalam menjalankan *e-Banking* harus pula diselenggarakan dengan memperhatikan ketentuan maupun prinsip-prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko. Permasalahan hukum yang timbul berkaitan dengan *e-Banking* adalah karena gagalnya transaksi *e-Banking* yang menyebabkan kerugian nasabah, baik disebabkan oleh adanya kegagalan sistem maupun adanya *cybercrime*. Pemahaman tanggung jawab dalam penyelenggaraan *e-Banking* dimulai dari hubungan hukum yang terjadi antara para pihak dalam suatu perikatan. Hubungan hukum antara Bank dan konsumen (nasabah) pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. Disamping hubungan keperdataan tersebut, pendekatan pertanggungjawaban penyelenggaraan *e-Banking* dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang berlaku dalam hukum

serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), serta peraturan perbankan. Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

**Kata kunci :** tanggung jawab bank, *electronic banking*, teknologi informasi, sistem elektronik, agen elektronik, peraturan bank indonesia, manajemen risiko, bank umum yang menggunakan teknologi informasi, APMK, UU ITE.



### DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	1.1.	KONVERGENSI TEKNOLOGI DAN BISNIS .....	6
GAMBAR	1.2.	IPTV DIKIRIMKAN SECARA BROADCAST DAN VIDEO ON DEMAND SECARA UNICAST .....	25
GAMBAR	2.2.	KONFIGURASI DASAR IPTV .....	25
GAMBAR	3.2.	IMPLEMENTASI IPTV DI BEBERAPA NEGARA .....	26
GAMBAR	4.2.	CARA KERJA IPTV SET TOP BOX .....	27
GAMBAR	5.2.	SET TOP BOX IPTV .....	28

GAMBAR	6.2.	SISTEM ARSITEKTUR JARINGAN TELEKOMUNIKASI .....	30
GAMBAR	7.2.	SISTEM LAYANAN TELEVISI DIGITAL UNTUK MELAYANI KONSUMEN .....	33
GAMBAR	8.2.	PENYEDIA LAYANAN TV DI INDONESIA .....	45
GAMBAR	1.3.	JARINGAN IPTV DAN PUSAT PENYEDIA LAYANAN .....	75
GAMBAR	2.3.	ARSITEKTUR PERLINDUNGAN KONTEN UNTUK IPTV .....	110
GAMBAR	3.3.	TAHAPAN PERTAMA DARI PENDEKATAN BERTAHAP .....	112
GAMBAR	4.3.	ARSITEKTUR PERANGKAT LUNAK CA CLIENT ...	112
GAMBAR	5.3.	TAHAPAN KEDUA DARI PENDEKATAN BERTAHAP .....	113

#### DAFTAR TABEL

TABEL	1.2.	PERBANDINGAN TV ANALOG DAN TV DIGITAL	20
TABEL	2.2.	PERBANDINGAN IPTV DAN INTERNET TV .....	23





### **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN	1	MASUKAN DAN TANYA JAWAB DALAM FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD) RPM IPTV ..	154
LAMPIRAN	2	KARAKTERISTIK REGULASI IPTV DI BEBERAPA NEGARA DI DUNIA .....	158

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Dyah Pratiwi

NPM : 0706175193

Tanda Tangan :

Tanggal : 24 Juni 2010



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Dyah Pratiwi  
NPM : 0706175193  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum  
Judul Tesis : Tanggung Jawab Bank Sebagai  
Penyelenggara *Electronic Banking*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Ilmu Hukum, Pascasarjana Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Zulkarnain Sitompul, SH, LLM ( )  
Penguji : Dr. Yunus Husein, SH, LLM ( )  
Penguji : Abdul Salam, SH, MH ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Juni 2010

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DYAH PRATIWI  
NPM : 0706175193  
Program Studi : MAGISTER ILMU HUKUM  
Departemen : ILMU SOSIAL  
Fakultas : ILMU HUKUM  
Jenis karya : TESIS

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Rights) atas tesis (karya ilmiah) saya yang berjudul :

### **TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA *ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan inii saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 Juni2010

Yang menyatakan,

( Dyah Pratiwi )

## ABSTRAK

Nama : DYAH PRATIWI  
Program Studi : MAGISTER ILMU HUKUM  
Judul : TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA  
*ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)*

Tesis ini membahas tentang tanggung jawab bank sebagai penyelenggara *electronic banking (e-Banking)*. Pemahaman tanggung jawab dalam penyelenggaraan *e-Banking* dimulai dari hubungan hukum yang terjadi antara para pihak dalam suatu perikatan. Disamping hubungan keperdataan tersebut, pendekatan pertanggungjawaban penyelenggaraan *e-Banking* dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang berlaku dalam hukum dan berdasarkan UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE dan peraturan perbankan. Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

**Kata kunci :** tanggung jawab bank, *electronic banking*, *cybercrime*, kartu kredit, ATM, *e-money*, teknologi informasi, sistem elektronik, agen elektronik, peraturan bank indonesia, manajemen risiko, bank umum yang menggunakan teknologi informasi, APMK, UU ITE.

## ABSTRACT

Name : DYAH PRATIWI  
Study Program : MAGISTER ILMU HUKUM  
Judul : THE RESPONSIBILITIES OF A BANK AS  
A PROVIDER OF ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)

This thesis discusses the responsibilities of a bank as a provider of electronic banking (e-Banking). Understanding of the responsibility in the administration of e-Banking law starts from legal relation between the parties. In addition to these civil relations, the accountability approach to the implementation of e-Banking is based on the prudential principles in accordance to the Act Number. 11 of 2008 regarding Information and Electronic Transaction and several banking regulations. Bank as the provider of an electronic system is responsible for the implementation of its electronic system. However, these provisions can not be applied in the occurrence of force majeure, faults, and / or negligence of users of the electronic system.

Keywords : responsibilities of the Bank, electronic banking, cybercrime, credit card, ATM, e-money, information technology, electronic systems, electronic agents, Bank Indonesia Regulation, risk management, Commercial Bank that use information technology, APMK.

## **KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, karena atas segala karunia, berkat dan rahmat serta hidayah yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ilmu Hukum pada Fakultas Ilmu Hukum Universitas Indonesia. Meskipun penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tesis ini, namun penulis menyadari sepenuhnya, bahwa tesis ini masih belum sempurna. Selaku insan wajib hukumnya berikhtiar dan melakukan sebaik mungkin, namun kesempurnaan tetap hanya milik Tuhan Yang Maha Kuasa. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan masukan atau saran dari Bapak/Ibu sekalian untuk penyempurnaan tesis ini.

Bersama ini, perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas segala bantuan, perhatian, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Terima kasih yang tak terhingga, penulis haturkan kepada para dosen penguji dan juga segenap anggota tim penguji; (i) Dr. Zulkarnain Sitompul, SH, LLM, selaku pembimbing sekaligus dosen Program Magister Ilmu Hukum yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah jadwal yang begitu padat; (ii) Dr. Yunus Husein, SH, LLM, selaku penguji sekaligus dosen Program Magister Ilmu Hukum yang telah memberikan perhatian dan dukungannya serta arahan bagi penulis; (iii) Abdul Salam, SH, MH. selaku penguji sekaligus dosen Program Pasca Magister Ilmu Hukum.

Terima kasih juga tak lupa penulsi sampaikan kepada segenap jajaran pimpinan Fakultas; Prof. Safri Nugraha, SH, LL.M, PhD, selaku Dekan Fakultas Hukum, Dr. Siti Hajati Hossein selaku Wakil Dekan, para dosen Fakultas Hukum Program Magister Ilmu Hukum serta segenap



karyawan dan civitas academica FHUI yang telah banyak memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis untuk selalu memotivasi dalam menyelesaikan program pendidikan ini sebaik mungkin.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada : (i) Agus Santoso, SH, LLM, selaku Deputy Direktur Hukum Bank Indonesia yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan tesis dengan baik, (ii) Hilman Tisnawan, SH, seorang guru dan sahabat yang selalu memotivasi, (iii) Dr. Edmon Makarin, SH, LLM, selaku guru dan sahabat dalam berdiskusi, (iv) Safari Kasiyanto, SH, LLM yang telah mendukung bahan-bahan tulisan, dan seluruh teman-teman diskusi dalam penyusunan Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Informasi dan Transaksi Elektronik (Pak Yappi Manafe, Nando, Yosua, Henry, mbak Pipin. dll)

Kepada rekan-rekan Angkatan 2007 Program Magister Ilmu Hukum FHUI, Viktor, mas Agus, Bimo, Ma'ruf, Rizki, Basuki Suryanto, Yanti, Inga, Novita, Tetty dan teman-teman seangkatan lainnya yang tak mungkin saya tuliskan satu persatu; terima kasih saya ucapkan karena telah memberikan motivasi serta semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.

Khusus kepada yang tercinta dan tersayang suamiku, Habibb Priatmoko, ananda Haryo Pratomoa Adi, Hutomo Pandu Widyamoko, dan Helena Kinar Lituhayu yang telah memberikan motivasi, serta dukungan baik moril maupun spirituil serta semangat agar secepatnya menyelesaikan penulisan tesis ini.

Akhirul kata, penulis berharap tuhan YME berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan terima kasih juga penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang mungkin terlalaikan disebutkan dalam halaman ini, namun sumbangsih serta perhatian

Bapak/Ibu dan saudara serta rekan-rekan sekalian sesungguhnya tak terlupakan. Besar harapan penulis, semoga tesis ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi kita semua.

Jakarta, 24 Juni 2010

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL/GAMBAR .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH .....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	8
1.5 RUANG LINGKUP .....	8
1.6 KERANGKA TEORI .....	9
1.7 KERANGKA KONSEPTUAL .....	12
1.8 METODE PENELITIAN .....	15
1.9 SISTEMATIKA LAPORAN PENELITIAN .....	17
<b>BAB 2 PERKEMBANGAN <i>ELECTRONIC BANKING</i></b>	
2.1. PENGERTIAN DAN JENIS <i>ELECTRONIC BANKING</i> .....	19
2.2 KARTU KREDIT .....	22
2.2.1. Perkembangan Kartu Kredit .....	22
2.2.2. Penyelenggara Kegiatan Kartu Kredit .....	26
2.2.3. Regulasi Kartu Kredit .....	28
2.2.4. Proses dan Model Bisnis Kartu Kredit .....	29
2.2.5. Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI) .....	31
2.3 KARTU ATM/DEBET .....	32
2.3.1. Perkembangan Kartu ATM/Debet .....	32
2.3.2. Penyelenggara Kegiatan Kartu ATM/Debet .....	32
2.3.3. Regulasi Kartu ATM/Debet .....	36
2.3.4. Proses dan Model Bisnis Kartu ATM/Debet .....	36
2.4 UANG ELEKTRONIK ( <i>e-Money</i> ) .....	36
2.4.1. Perkembangan <i>e-Money</i> .....	39
2.4.2. Infrastruktur/Konfigurasi Sistem <i>e-Money</i> .....	42
<b>BAB 3 PENYELENGGARAAN <i>ELECTRONIC BANKING</i> OLEH BANK</b>	
3.1. PENGATURAN BANK INDONESIA TERKAIT PENGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI .....	46
3.1.1. Perangkat Organisasi Bank Terkait Teknologi Informasi .....	48
3.1.2. Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi .....	49
3.1.3. Pengendalian dan Audit Intern Atas Penyelenggaraan Teknologi Informasi .....	52
3.1.4. Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Pihak Penyedia Jasa Teknologi Informasi .....	53

3.1.5	Penyelenggaraan Pusat Data (Data Center) dan/atau <i>Disaster Recovery Center</i> .....	53
3.1.6	Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Oleh Pihak Penyedia Jasa .....	54
3.1.7	Penyelenggaraan <i>Electronic Banking</i> .....	56
3.1.8	Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) .....	57
3.1.9	Penyelenggaraan Uang Elektronik ( <i>e-Money</i> ) .....	58
3.1.10	Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah .....	59
3.1.11	Pemenuhan Prinsip Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah .....	60
3.1.12	Laporan Penggunaan Teknologi Informasi dan Sanksi .....	61
3.2.	PENYELENGGARAAN <i>SISTEM ELECTRONIC</i> OLEH BANK .....	61
3.3.	CYBERCRIME DALAM <i>ELECTRONIC BANKING</i> .....	62
3.3.1	Cakupan .....	62
3.3.2	Jenis-Jenis <i>Cybercrime</i> .....	64
<b>BAB 4</b>	<b>TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA <i>ELECTRONIC BANKING</i></b>	
4.1.	HUBUNGAN HUKUM BANK DAN NASABAH .....	68
4.1.1	Dimulainya Perikatan .....	69
4.1.2	Kontrak Elektronik dan Klausula Baku.....	71
4.2	TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN TERJADINYA KESEPAKATAN.....	73
4.3	TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA <i>SISTEM ELECTRONIC BANKING</i> .....	75
4.3.1.	Tanggung Jawab Bank Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) .....	75
4.3.2.	Tanggung jawab Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) .....	78
4.3.3	Tanggung Jawab Berdasarkan Peraturan Perbankan .....	79
4.4.	PRINSIP HUKUM TANGGUNG JAWAB BANK .....	81
4.4.1	Prinsip Umum .....	81
4.4.2	Tanggung Jawab Bank Dalam Penyelenggaraan <i>Electronic Banking</i> .....	86
4.4.2.1	Prinsip <i>Presumption of Liability</i> .....	87
4.4.2.2	Prinsip <i>Strict Liability</i> .....	93
4.5	PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PERDATA .....	99
4.5.1	Subyek Hukum Pelaku Kesalahan .....	99
4.5.2	Perbuatan Melawan Hukum Dalam Lingkup Teknologi Informasi .....	101
4.5.3	Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	105
4.6	PEMBUKTIAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM .....	106
4.7	PENYELESAIAN SENGKETA <i>ELECTRONIC BANKING</i> .....	107
4.8	KENDALA PENYELENGGARAAN <i>ELECTRONIC BANKING</i> .....	108
4.8.1	Tanggung Jawab Penggunaan Agen Elektronik "Bersama" .....	109
4.8.2	Legal Audit Sistem <i>E-Banking</i> .....	111
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	KESIMPULAN .....	114
5.2	SARAN .....	118

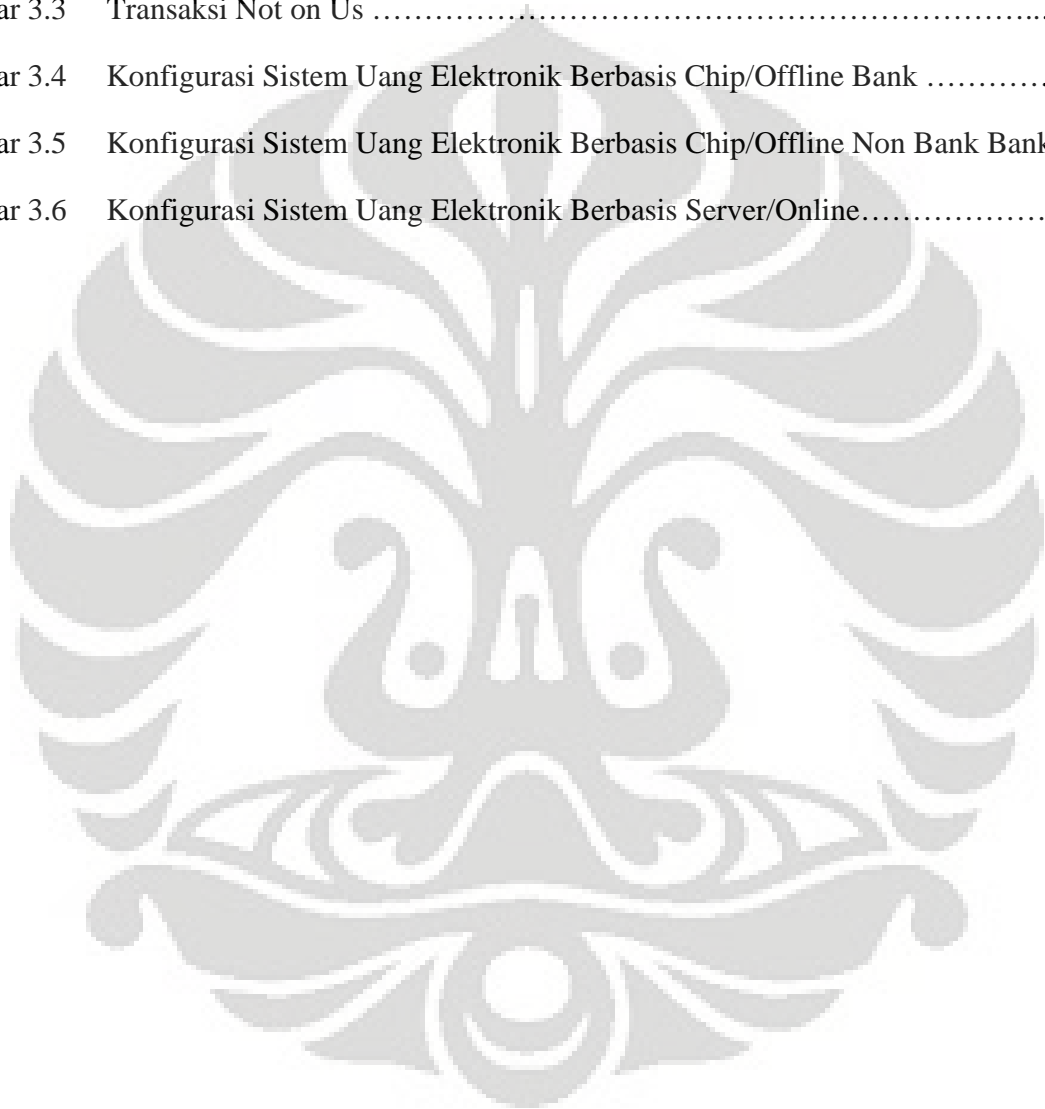
**DAFTAR PUSTAKA**

I. BUKU .....121  
II. ARTIKEL DAN KARYA LEPAS .....122  
III. HASIL PENELITIAN .....123  
IV. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN .....123  
V. SUMBER LAIN DAN WEBSITE .....124



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Bisnis Kartu Kredit.....	29
Gambar 2.2	Transaksi On us .....	36
Gambar 3.3	Transaksi Not on Us .....	37
Gambar 3.4	Konfigurasi Sistem Uang Elektronik Berbasis Chip/Offline Bank .....	42
Gambar 3.5	Konfigurasi Sistem Uang Elektronik Berbasis Chip/Offline Non Bank Bank ..	42
Gambar 3.6	Konfigurasi Sistem Uang Elektronik Berbasis Server/Online.....	43



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah APMK dan <i>e-Money</i> sd/ bulan Oktober 2009 .....	2
Tabel 1.2	Transaksi RTGS dan Kliring .....	3
Tabel 1.3	Laporan Bulanan Fraud .....	4
Tabel 2.1	Perkembangan Volume dan Nominal kartu Kredit .....	24
Tabel 2.2	Perkembangan Jumlah Kartu Kredit .....	24
Tabel 2.3	Perkembangan Volumen dan Nilai Transaksi Kartu Kredit Per Bulan...	25
Tabel 2.4	Komposisi Jenis Transaksi Pada Kartu kredit (Volume).....	25
Tabel 2.5	Komposisi Jenis Transaksi Pada Kartu Kredit (Nominal).....	25
Tabel 2.6	Penggunaan Kartu Per Jenis Transaksi.....	26
Tabel 2.7	Model Bisnis Kartu ATM.....	38
Tabel 2.8	Pertumbuhan Uang Elektronik.....	39
Tabel 2.9	Daftar Penerbit Uang Elektronik.....	40
Tabel 4.1	Daftar Pengaduan Nasabah.....	91

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan, yaitu sebagai sebuah sub sektor ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat<sup>1</sup>. Teknologi informasi dan komunikasi tersebut telah melahirkan inovasi perbankan berbasis teknologi informasi serta memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar biasa. Penggunaan teknologi informasi dalam perbankan sudah menjadi suatu keniscayaan. Berdasarkan survey produk *electronic banking (e-Banking)*, yang dilakukan oleh Bank Indonesia, terhadap 105 bank responden<sup>2</sup>, diperoleh informasi bahwa inovasi teknologi dalam industri perbankan telah melahirkan produk-produk : *ATM* (63 bank), *Electronic Bill Payment* (33 bank), *Phone Banking* (32 bank), *Debet Card* (30 bank), *Mobile Banking* (25 bank), *Credit Card* (21 bank), *EFT Pos* dalam satu bank dan antar bank (21 bank), *Cash Management* (21 bank), *Corporate Internet Banking* (19 bank), *Individual Internet Banking Services* (14 bank) dan *EFT Post* bekerja sama dengan pihak lain-*Western Union, Moneygram* (15 bank).

Produk-produk perbankan tersebut terbukti telah mendorong layanan perbankan menjadi relatif tidak terbatas, baik dari sisi waktu maupun dari sisi jangkauan geografis serta menekan biaya komunikasi. Hal ini pada gilirannya telah meningkatkan volume dan nilai nominal transaksi keuangan di perbankan secara sangat signifikan.

Berdasarkan data di Bank Indonesia, transaksi elektronik yang dilakukan dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu – APMK (Kartu Kredit, Kartu Debet, ATM, Kartu ATM + debet) di Indonesia selama jangka

---

<sup>1</sup> Bank Indonesia, Statistik Perbankan 2009, website Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id>. Mengacu ke laporan Bank Indonesia, posisi September 2009, jumlah bank yang beroperasi di Indonesia tercatat sebanyak 121 bank umum. Total aset perbankan nasional adalah Rp 2.388.616,5 triliun. Total simpanan masyarakat atau dana pihak ketiga yang berhasil dihimpun oleh bank umum adalah sebesar Rp. 1.857, 3 triliun.

<sup>2</sup>Bank Indonesia, Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan (DPNP), hasil survey *e-Banking*, Agustus 2006.



waktu Januari s/d Oktober 2009, jumlah transaksi yang dilakukan secara tunai, interbank, antarbank, dan belanja adalah sebanyak 1,16 milyar, dengan nilai nominal sebesar Rp. 1.417,8 triliun. Jumlah kartu yang beredar adalah sebanyak 55,6 juta kartu terdiri dari 12,2 juta Kartu Kredit, 3,2 juta Kartu ATM, dan 40,2 juta Kartu ATM + Debet, yang diterbitkan oleh 108 penyelenggara (53 penerbit kartu ATM, 20 penerbit kartu kredit, 38 penerbit kartu ATM+Debet).<sup>3</sup>

**Tabel 1.1 Jumlah APMK dan E-Money, s/d bulan Oktober 2009**

	Penerbit	Jumlah Kartu Beredar	Jumlah Transaksi	Nilai Nominal (Rp)
APMK		55,6 juta	1,16 milyar	1.417,8 triliun
a.Kartu Kredit	20	12,2 juta		
b. ATM	53	3,2 juta		
c.ATM + debet	38	40,2 juta	13,67 juta	346,6 milyar
E-Money	9	2,56 triliun		

Dalam perkembangannya, disamping APMK, terdapat pula alat pembayaran berupa Uang Elektronik. Jumlah Uang Elektronik yang beredar pada bulan Oktober 2009 adalah sebesar 2,56 triliun yang diterbitkan oleh 9 Penerbit (Bank dan non Bank). Volume transaksi yang dilakukan dengan Uang Elektronik tersebut dalam bulan Januari sampai dengan Oktober 2009 adalah sebanyak 13, 67 juta dengan nilai transaksi sebesar Rp. 346,6 milyar<sup>4</sup>.

Transaksi	2006	2007	2008	2009
<b>RTGS</b>				
- Volume (juta)	6,829	8,611	10,391	10,008
- Nominal (Rp Triliun)	28.668,5	42.926	39.920,7	30.761,1

<sup>3</sup> Bank Indonesia, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, Statistik Sistem Pembayaran, Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), website Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id>.

<sup>4</sup> Bank Indonesia Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, Statistik Sistem Pembayaran, *e-Money*, website Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id>.

Kliring				
- Volume (juta)	60,6	77,8	85,6	82,7
- Nominal (Rp Triliun)	948.4	1.360	1.664	1.578

Tabel 1.2 Transaksi RTGS dan Kliring

Sementara itu, transaksi dengan menggunakan *Real Time Gross Settlement* (RTGS) dalam tahun 2009 telah mencapai volume sebesar 10,008 milyar transaksi dengan nilai nominal Rp. 30.761,1 triliun, sedangkan transaksi dengan menggunakan kliring pada tahun 2009 mencapai volume 82,7 milyar dengan nilai transaksi Rp. 1.578 triliun<sup>5</sup>.

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan tersebut juga dibayang-bayangi oleh potensi risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik (*cybercrime*) yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. Kegagalan sistem dapat disebabkan karena adanya kerusakan sistem (seperti misalnya *server down*), dan dalam skala luas bisa disebabkan karena adanya bencana alam. Untuk itu, guna pengamanan dan *recovery data*, perbankan harus membuat rekam cadang elektroniknya serta menghubungkannya ke pusat data tertentu. Kegagalan sistem karena bencana alam sebagaimana yang pernah terjadi pada saat bencana tsunami di Aceh dan gempa di Yogya dan Sumatra Barat, dengan upaya penanganan yang cepat maka *recovery data* dapat diatasi dengan cepat sehingga terhindar dari kerugian yang lebih besar.

*Cybercrime* yang biasanya terjadi pada industri perbankan antara lain adalah *identity theft*, *carding*, *hacking*, *cracking*, *phising*, *viruses*, *cybersquatting*, *ATM fraud*, yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Bank Indonesia, terdapat peningkatan yang signifikan terkait penipuan *e-Banking* dalam 2 tahun terakhir. Pada tahun 2006 terdapat

<sup>5</sup> Bank Indonesia Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, Statistik Sistem Pembayaran, RTGS, website Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id>.

volume laporan 57,766 dengan nilai Rp. 36,5 triliun, sedangkan pada tahun 2007 terdapat volume laporan 532.533 dengan nilai Rp. 45,7 triliun<sup>6</sup>.

**Tabel 1.3 Laporan Bulanan Fraud**

LAPORAN BULANAN FRAUD			
Periode April 2007			
JENIS PENYEBAB	JUMLAH KASUS		NOMINAL KERUGIAN
	PERIODE SAAT INI	SEBELUM	
1 Kartu palsu	435	440	2,230,572,669.00
2 Kartu yang hilang atau dicuri	3,515	5,736	154,577,063.21
3 Kartu tidak diterima pemegang kartu	1,504	2,173	40,151,179.00
4 Kartu tertelan	42	95	115,665.93
5 Kartu rusak	140	196	100,000.00
6 Pencurian identitas	52	50	269,695,778.00
7 Penipuan melalui ATM/Phone	29	34	177,620,820.00
8 Mail Order atau Telephone Order/MOTO	20	36	29,247,603.00
9 Multi Purpose Loan	0	0	0.00
10 Cash Advance	0	0	0.00
11 Transaksi Internet	37	22	0.00
12 Kelalaian Nasabah / Lupa PIN	1	2	1,000,000.00
13 Aplikasi Fraud	4	14	99,521,347.00
14 Account Take Over	1	0	24,888,163.00
15 Fraud Lainnya	42	109	1,000,000.00

Penggunaan teknologi informasi di industri perbankan dalam penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik menyebabkan transaksi keuangan yang dilakukan oleh bank dan nasabah (kustomer) tidak lagi bersifat manual namun bersifat elektronik. Dalam konteks tersebut, transaksi yang dilakukan secara elektronik oleh para pihak (bank dan nasabah) pada dasarnya adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan sistem elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet (*vide* Pasal 1 angka 2 UU ITE). Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

<sup>6</sup> Bank Indonesia Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, Data Sistem Pembayaran, web site Bank Indonesia <http://www.bi.go.id>

Adanya transaksi keuangan elektronik yang dilakukan oleh bank dan nasabah tersebut menunjukkan adanya hubungan Bank dengan nasabahnya. Dalam terminologi hukum, hubungan hukum merupakan merupakan hubungan antara dua pihak atau lebih (subyek hukum) yang mempunyai akibat hukum (menimbulkan hak dan kewajiban) dan diatur oleh hukum. Hak merupakan kewenangan atau peranan yang ada pada seseorang (pemegangnya) untuk berbuat atas sesuatu yang menjadi obyek dari haknya itu terhadap orang lain. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dipenuhi atau dilaksanakan oleh seseorang untuk memperoleh haknya atau karena telah mendapatkan haknya dalam suatu hubungan hukum. Obyek hukum adalah sesuatu yang berguna, bernilai, berharga bagi subyek hukum dan dapat digunakan sebagai pokok hubungan hukum. Sedangkan subyek hukum adalah segala sesuatu yang dapat menjadi pendukung hak dan kewajibannya atau memiliki kewenangan hukum (*rechtsbevoegdheid*).

Dalam lingkup privat, hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antar individu, sedangkan dalam lingkup *public*, hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antar warga negara dengan pemerintah maupun hubungan antar sesama anggota masyarakat yang tidak dimaksud untuk tujuan-tujuan perniagaan, yang antara lain berupa pelayanan publik dan transaksi informasi antar organisasi Pemerintahan sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundangan yang berlaku, seperti Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*<sup>7</sup>.

Dalam kegiatan perniagaan, transaksi memiliki peran yang sangat penting. Pada umumnya makna transaksi perniagaan seringkali direduksi sebagai perjanjian jual beli antar para pihak yang bersepakat untuk itu, padahal dalam persepektif yuridis, terminologi transaksi tersebut pada dasarnya ialah keberadaan suatu perikatan maupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Makna yuridis transaksi pada dasarnya lebih ditekankan pada aspek materiil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak, bukan perbuatan hukumnya secara formil. Oleh karena itu

---

<sup>7</sup> Draft Penjelasan Umum RUU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), sebelum disahkan menjadi UU ITE.

keberadaan ketentuan hukum mengenai perikatan tetap mengikat walaupun terjadi perubahan media maupun perubahan tata cara bertransaksi. Dalam lingkup keperdataan khususnya aspek perikatan, makna transaksi tersebut akan merujuk keperdataan khususnya aspek perikatan. Dalam lingkup publik, maka hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antara warga negara dengan pemerintah maupun hubungan antar sesama anggota masyarakat yang tidak dimaksudkan untuk tujuan-tujuan perniagaan.

Mengenai definisi publik, dalam *Black Law Dictionary* disebutkan bahwa *public is relating or belonging to an entire community, state, or nation.*

Dalam hal ini *e-commerce* dapat dipahami sebagai kegiatan transaksi perdagangan baik barang dan jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan didalam kegiatan bertransaksi konsumen di internet. *E-commerce* di Indonesia berkembang seiring meningkatnya pengguna internet di Indonesia. Menurut data Departemen Telekomunikasi, jumlah pengguna internet pada bulan februari 2008 mencapai 25 juta pengguna dan diprediksi akan mencapai 40 juta pengguna pada akhir tahun 2008. Sebelum keluarnya Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan *e-commerce* diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang nomor 12 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang nomor 14 tahun 2001 tentang Paten, Undang-Undang nomor 15 tahun 2001 tentang Merek, Undang-Undang Telekomunikasi nomor 36 tahun 1999, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan diundangkannya Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi (TI) disertai dengan sanksi

pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan transaksi elektronik mempunyai basis legalnya.

Dalam penyelenggaraan *e-Banking*, terdapat permasalahan yang terjadi berkaitan dengan transaksi elektronik yang dilakukan oleh customer/nasabah, terutama dalam hal transaksi keuangan secara elektronik tersebut tidak berhasil. Ketidakberhasilan tersebut biasanya juga dibarengi adanya kerugian yang dialami oleh konsumen. Mengingat bahwa sistem elektronik dalam rangka penyelenggaraan transaksi elektronik tersebut berada dalam penguasaan bank, dan hubungan yang terjadi antara bank dan nasabah adalah hubungan keperdataan, maka penulis menganggap perlu melakukan penulisan tesis yang berjudul : **"Tanggung Jawab Bank Sebagai Penyelenggara *Electronic Banking (e-Banking)*"**

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Bertolak dari uraian mengenai latar belakang penulisan tesis tersebut diatas, maka disusun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan mengenai tanggung jawab bank sebagai penyelenggara *electronic banking (e-Banking)*.
2. Apakah pengaturan mengenai tanggung jawab bank sebagai penyelenggara *electronic banking (e-Banking)* tersebut sudah melindungi kepentingan nasabah.
3. Permasalahan apakah yang menjadi kendala utama terkait pelaksanaan tanggung jawab penyelenggaraan *electronic banking (e-Banking)* tersebut.

## 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan sebagaimana telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaturan mengenai tanggung jawab bank sebagai penyelenggara *electronic banking (e-Banking)*.

Universitas Indonesia

2. Untuk mengetahui apakah pengaturan mengenai tanggung jawab bank sebagai penyelenggara *electronic banking (e-Banking)* tersebut sudah melindungi kepentingan nasabah.
3. Untuk mengetahui permasalahan apakah yang menjadi kendala utama berkaitan tanggung jawab penyelenggaraan *electronic banking (e-Banking)*.

#### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan harapan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai berikut:

1. Secara teoritis dapat memberikan gambaran secara komprehensif mengenai pengaturan tanggung jawab Bank sebagai penyelenggara *electronic banking (e-Banking)*.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam pengembangan dan penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik sesuai dengan kaidah hukum.

#### 1.5 RUANG LINGKUP

Sesuai dengan judulnya yaitu “Tanggung Jawab Bank Sebagai Penyelenggara *Electronic Banking (e-Banking)*”, thesis ini berawal dari makin ivonasinya teknologi informasi dalam industri perbankan sehingga disatu sisi menimbulkan efektivitas dan efisiensi namun disisi lain juga dibayang-bayangi dengan risiko kegagalan yang bisa disebabkan karena kegagalan sistem maupun karena adanya kejahatan (*cybercrime*), sehingga perlindungan bagi Bank dan nasabah juga menjadi valid untuk dibahas.

Thesis ini akan menitikberatkan pada pembahasan pengaturan tanggung jawab bank sebagai penyelenggara kegiatan *e-Banking*. Apakah pengaturan selama ini telah cukup efektif dalam memberikan perlindungan bagi nasabah serta mampu mengatasi berbagai hambatan terkait tanggung jawab dalam kegiatan transaksi *e-Banking* tersebut. Meskipun transaksi *e-*

**Universitas Indonesia**

*Banking* bersifat hubungan keperdataan, campur tangan Pemerintah diperlukan dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi bank sebagai lembaga kepercayaan maupun bagi nasabah.

Untuk menelaah hambatan tersebut di atas perlu dilakukan pembahasan tentang pengaturan *e-Banking*, kendala serta permasalahan yang dijumpai dalam *e-Banking*. Selanjutnya dari hasil pembahasan tersebut setelah ditemukannya beberapa permasalahan dalam kegiatan *e-Banking*, akan disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat sebagai masukan dalam pengembangan *e-Banking*.

## 1.6 KERANGKA TEORI

Upaya untuk mewujudkan keadilan dalam hukum merupakan proses yang dinamis yang memakan banyak waktu dan didominasi oleh kekuatan-kekuatan yang bertarung dalam kerangka umum tatanan politik untuk mengaktualisasikannya.<sup>8</sup> Teori-teori Hukum Alam sejak Socretes hingga Francois Geny, tetap mempertahankan keadilan sebagai mahkota hukum. Teori Hukum Alam mengutamakan “*the search for justice*” .<sup>9</sup> Terdapat macam-macam teori mengenai keadilan dan masyarakat yang adil. Teori-teori ini menyangkut hak dan kebebasan, peluang kekuasaan, pendapatan dan kemakmuran. Di antara teori-teori itu dapat disebut teori keadilan Aristoteles dalam bukunya *nicomachean ethics* dan teori keadilan sosial John Rawl dalam bukunya *a theory of justice*.

Konteks campur tangan Pemerintah dan Bank Indonesia dalam bentuk pengaturan penyelenggaraan *e-Banking* untuk melindungi bank dan nasabah dapat mengacu kepada teori keadilan ini dengan mendasarkan kepada peran *e-Banking* yang sangat besar mendorong perbankan dan memberikan pengaruh bagi masyarakat, di sisi yang lain *e-Banking* menandakan hubungan keperdataan antara Bank dan nasabah. Dalam hal ini, intervensi Pemerintah

---

<sup>8</sup> Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, 2004, hal 239

<sup>9</sup> Theo Huijbers, *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, cet VIII, Yogyakarta: Kanisius, 1995 hal. 196.



melalui pengaturan yang dilakukan yang memasuki hukum privat dapat tergolong sebagai tindakan dalam rangka kepentingan umum (*public interest*).

Berbicara mengenai kepentingan publik (*public interest*), kiranya dapat dikemukakan pendapat dari Roscou Pound<sup>10</sup> dalam karyanya *Scope and Purpose of Sociological Jurisprudence* yang menyatakan bahwa : "Hukum harus dilihat atau dipandang sebagai suatu lembaga kemasyarakatan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan sosial, dan tugas dari ilmu hukum adalah untuk mengembangkan suatu kerangka dengan mana kebutuhan-kebutuhan sosial dapat terpenuhi secara maksimal".

Menurut Roscou Pound tugas utama dari hukum adalah "*social engineering*". Dengan teorinya tersebut, Roscou Pound mengadakan tiga penggolongan utama mengenai kepentingan-kepentingan yang dilindungi oleh hukum, yaitu :<sup>11</sup>

1. Kepentingan umum (*public interest*).
  - a. Kepentingan negara sebagai badan hukum dalam tugasnya untuk memelihara kepribadian dan hakekat negara.
  - b. Kepentingan negara sebagai pengawas dari kepentingan sosial.
2. Kepentingan kemasyarakatan (*social interests*);
3. Kepentingan-kepentingan pribadi (*private interest*).

Sementara itu, berkaitan dengan tanggung jawab, Richard Wright menerapkan teori *interactive justice* dalam konteks perbuatan melawan hukum (Tort), khususnya dalam kualifikasi pertanggungjawaban hukum berdasarkan prinsip kelalaian (*negligence*). Wright berpendapat bahwa untuk mengetahui limitasi dari suatu pertanggung jawaban hukum dalam konteks perdata ditentukan dari ada atau tidaknya suatu standar objektif tertentu (*specified standard of conduct*) untuk menjadi dasar penilaian<sup>12</sup>. Oleh karena

<sup>10</sup> Saifullah, *Refleksi Sosiologi Hukum*, (Bandung : PT. Refika Aditam, 2006), hal.51.

<sup>11</sup> Soetikno, *Filsafat Hukum*, Jakarta : PT. Pradnya Paramita, 1976, hal.77.

<sup>12</sup> Richard Wright, *The Principles of Justice*, 75 *Notre Dame Law Review* 1859 (2000). Since the nondiscrete harm to everyone in society from or is constituted by the criminal's blameworthy disregard of the rule of social order, one of the usual basic elements of a crime is the mens rea requirements, which focuses on the state of mind of the criminal defendant. Criminal liability generally is not imposed if the defendant did not have the required culpable state of mind. This is not true in tort law (or contract law). Unlike the typical crime, the typical tort is wrong not

itu Wright memformalisasikan 3 (tiga) standar untuk melihat limitasi suatu pertanggung jawaban yaitu (i) *no worse off limitation*, (ii) *superseding cause limitation*, dan (iii) *risk play out limitation*.<sup>13</sup>

Di negara *common law*, seperti halnya Amerika Serikat dan Inggris, penerapan Tort secara tidak langsung juga memperhatikan prinsip *interactive justice* dengan memperhatikan prinsip *Utility* dan *Fairness* dan menerapkan doktrin *Utility Balance* yang memperhatikan proporsionalitas antara nilai kegunaan dan kesebandingan untuk mengemban risiko. Demi melindungi kepentingan umum yang lebih besar, juga terjadi pergeseran dari pertanggungjawaban hukum berdasarkan atas kesalahan (*liability based on fault*) kepada pertanggungjawaban hukum berdasarkan tanpa kesalahan (*strict liability*).

Berkenaan dengan teori *Tort* tersebut, di Indonesia konsep perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUH Perdata, dalam prakteknya juga tidak lagi diartikan sempit sebagai perbuatan yang melawan ketentuan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan saja, melainkan juga mencakup perbuatan yang melawan hukum karena bertentangan dengan kesusilaan, kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian dalam masyarakat<sup>14</sup>

Sebagai suatu badan usaha, Bank<sup>15</sup> memiliki karakter khusus yang tidak dapat disamakan dengan badan usaha yang lain. Kekhususan karakter tersebut adalah Bank merupakan badan usaha yang hanya dapat bekerja atas dasar kepercayaan masyarakat. Dengan karakter seperti itu maka mudah dipahami apabila terdapat masalah menimpa suatu bank maka pada dasarnya

---

in the sense of morally blameworthy deed, but rather in the sense of having crime, the typical tort is a “wrong” not in the sense of a morally blameworthy deed, but rather in the sense of having harmed another’s person or property as a result of conduct that failed to conform with some objectively specified standard of conduct that was established to promote everyone’s equal external freedom.

<sup>13</sup> Richard W Wright, *Grounds and Extent of Legal Responsibility*, San Diego Law Review, 2003, 40 San Diego L. Rev. 1425.

<sup>14</sup> Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*. Universitas Indonesia, Fakultas Hukum Pascasarjana 2003.

<sup>15</sup> Indonesia, UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 angka 2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

yang sedang dipertaruhkan adalah kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu apabila berbicara mengenai bank maka pendekataannya tidak dapat hanya dari sisi keperdataannya saja tetapi juga dari kepentingan publik (*public interest*) mengingat bagian terbesar dana bank adalah milik masyarakat luas.

Dalam penelitian yang merujuk pada teori-teori di atas akan terlihat apakah ketentuan-ketentuan telah berhasil mendorong *e-Banking* dan apakah pengaturan mengenai tanggung jawab bank sebagai penyelenggara kegiatan elektronik telah memberikan perlindungan terhadap bank dan konsumen serta mampu mengatasi berbagai hambatan dalam pelaksanaan *e-Banking* tersebut.

## 1.7 KERANGKA KONSEPTUAL

Penulisan tesis ini menggunakan berbagai istilah dan untuk mengatasi kemungkinan perbedaan pengertian dari istilah-istilah itu, kerangka konseptual dari istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>16</sup>
2. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>17</sup>
3. Usaha Bank Umum meliputi :
  - a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
  - b. Memberikan kredit.
  - c. Menerbitkan surat pengakuan hutang.

---

<sup>16</sup> Ibid, Pasal Pasal 1 angka 2.

<sup>17</sup> Ibid, Pasal Pasal 1 angka 3.

- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
  - 1). Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - 2). Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
  - 3). Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah;
  - 4). Sertifikat Bank Indonesia (SBI);
  - 5). Obligasi;
  - 6). Surat Dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
  - 7). Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;

- l. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
  - m. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan UU ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>18</sup>
4. Teknologi Informasi adalah teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektroniks lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan atau pelayanan jasa perbankan<sup>19</sup>
  5. Layanan Perbankan Melalui Media Elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking (e-Banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik lain, ATM, *phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile banking*.<sup>20</sup>
  6. Rencana Strategis Teknologi Informasi (*Information Technology Strategic Plan*) adalah dokumen yang menggambarkan visi dan misi Teknologi Informasi Bank, strategi yang mendukung visi dan misi Teknologi Informasi Bank, strategi yang mendukung visi dan misi tersebut dan prinsip-prinsip utama yang menjadi acuan dalam penggunaan Teknologi Informasi untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan mendukung rencana strategis jangka panjang.<sup>21</sup>
  7. Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, Jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>22</sup>
  8. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis.

---

<sup>18</sup> Ibid, Pasal 6.

<sup>19</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, Pasal 1 angka 2.

<sup>20</sup> Ibid, Pasal 1 angka 3.

<sup>21</sup> Ibid, Pasal 1 angka 4.

<sup>22</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Pasal 1 angka 2.

Menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.<sup>23</sup>

9. Agen Elektronik adalah perangkat dari suatu Sistem Elektronik yang dibuat untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu Informasi Elektronik tertentu secara otomatis yang diselenggarakan oleh Orang.<sup>24</sup>
10. Pengirim adalah subyek hukum yang mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.<sup>25</sup>
11. Penerima adalah subyek hukum yang menerima Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dari Pengirim.<sup>26</sup>

## 1.8. METODE PENELITIAN

### 1.8.1. Metode Penelitian Hukum

Penulisan tesis ini dilakukan dengan metode penelitian *juridis normatif* yaitu penelitian hukum yang berbasis atau mengacu kepada norma-norma hukum yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia melalui bahan-bahan kepustakaan di bidang hukum dan bidang lainnya.<sup>27</sup> Menurut Soetandyo Wignjosoebroto, metode penelitian dikatakan normatif karena khusus untuk meneliti hukum sebagai norma positif *as it is written in the books*.<sup>28</sup> Selanjutnya Soetandyo juga menyebut metode penelitian normatif sebagai metode penelitian doktrinal. Penelitian ini bersifat preskriptif yakni penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu.<sup>29</sup> Penelitian ini mengacu kepada

<sup>23</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Pasal 1 angka 5

<sup>24</sup> Ibid, Pasal 1 angka 8.

<sup>25</sup> Ibid, Pasal 1 angka 18.

<sup>26</sup> Ibid, Pasal 1 angka 19.

<sup>27</sup> Sudikno Mertokusumo, Penemuan Hukum Suatu Pengantar, cet. 11, Yogyakarta : Liberty, 2001, hal. 29.

<sup>28</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, "Hukum. Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya :70 Tahun Prof. Soetandyo Wignjosoebroto" (Jakarta : Elsam, 2002), hal. 146-147.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hal 147-148. Penelitian hukum doktrinal adalah penelitian-penelitian atas hukum yang dikonsepsikan dan dikembangkan atas dasar doktrin yang dianut sang pengkonsep dan atau

peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan serta penelitian terhadap bahan pustaka atau data sekunder berkenaan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas. Penelitian ini terutama akan mengaitkan peraturan perundang-undangan di bidang Perbankan terutama yang terkait dengan kegiatan *e-Banking*.

#### 1.8.2. Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder.<sup>30</sup> Data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian dan seterusnya.<sup>31</sup> Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier.

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, seperti (a) Norma (dasar), (b) Peraturan dasar, (c) Peraturan Perundang-undangan, (d) Bahan hukum yang tidak dikodifikasikan, (e) Yurisprudensi, (f) Traktat, dan (g) Bahan hukum dari zaman penjajahan yang hingga kini masih berlaku.<sup>32</sup>

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti, rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya.<sup>33</sup> Bahan hukum sekunder bernilai penting juga untuk mengembangkan hukum dan ilmu hukum.<sup>34</sup> Sedangkan bahan hukum

---

pengembangannya. Di Indonesia metode doktrinal lazim dikenal sebagai metode penelitian hukum yang normatif, untuk melawankan dengan metode penelitian yang dikatakan terbilang empiris.

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, "*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*", cet. 6, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2001), hal. 12. Istilah ini menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji adalah data penelitian yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka.

<sup>31</sup> Soerjono Soekanto, "*Pengantar Penelitian Hukum*", cet. 3, hal.12 Menurut Soerjono Soekanto, ciri-ciri umum dari data sekunder antara lain (i) pada umumnya data sekunder dalam keadaan siap terbuat dan dapat dipergunakan dengan segera; (ii) baik bentuk maupun isi data sekunder, telah dibentuk dan diisi oleh peneliti-peneliti terdahulu, sehingga peneliti kemudian, tidak mempunyai pengawasan terhadap pengumpulan, pengolahan, analisa maupun konstruksi data; dan (iii) tidak terbatas oleh waktu maupun tempat.

<sup>32</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hal. 13.

<sup>33</sup> *Ibid.*, hal. 52

<sup>34</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, *Op. Cit.*, hal. 155. Pandangan ini diutarakan oleh Soetandyo Wignjosoebroto. Bahan hukum sekunder ini umumnya terdiri atas karya-karya akademis, mulai

tertier, yakni bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.<sup>35</sup>

### 1.8.3. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan (*Library Research*), yaitu dengan mengumpulkan bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan topik yang dibahas berupa peraturan perundang-undangan berikut peraturan pelaksanaannya termasuk Peraturan Bank Indonesia, buku-buku, media internet, majalah, surat kabar dan sumber-sumber lainnya, yang terkait dengan penelitian ini. Selanjutnya data ini diolah melalui beberapa tahapan, sebagai berikut:

- a. Seleksi data, yaitu pemeriksaan untuk mengetahui apakah data tersebut sudah lengkap sesuai dengan keperluan penelitian.
- b. Klasifikasi data, yaitu penempatan data berdasarkan kelompok-kelompok yang telah ditetapkan dalam kerangka bahasan.
- c. Penyusunan secara sistematis, yaitu penyusunan data menurut sistem yang telah ditetapkan sehingga memudahkan untuk menafsirkan dan mengartikan data dimaksud.

## 1.9. SISTEMATIKA LAPORAN PENELITIAN

Penulisan Tesis ini disusun dalam 5 (lima) bab, dimana setiap bab dibagi-bagi dalam beberapa sub bab. Materi yang dibahas dalam setiap bab akan diberikan gambaran secara umum dan jelas, dan dibuat sistematika sebagai berikut:

### Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup, kerangka

---

dari deskriptif sampai yang berupa komentar komentar penuh kritik yang memperkaya pengetahuan orang tentang hukum positif yang berlaku (*ius constitutum*) dan atau yang seharusnya berlaku (*ius constituendum*). Dalam maknanya yang formil, bahan-bahan hukum yang sekunder ini memang bukan hukum yang berlaku akan tetapi, dalam maknanya yang materiil, bahan-bahan hukum sekunder itu memang bahan-bahan yang berguna sekali untuk meningkatkan mutu hukum positif yang berlaku.

<sup>35</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hal. 13



teori dan konseptual, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

#### Bab 2 Perkembangan *Electronic Banking*

Dalam bab ini pembahasan akan diuraikan secara umum pengertian dan jenis *electronic banking*, selanjutnya akan diuraikan pula mengenai *electronic banking* yang secara *significant* dipergunakan oleh masyarakat, perkembangan dan arah kebijakan Kartu Kredit, Kartu Debet/ATM, dan Uang Elektronik.

#### Bab 3 Penyelenggaraan *Electronic Banking* Oleh Bank

Bab ini akan menguraikan tentang pengaturan Bank Indonesia terkait Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank Umum, Penyelenggaraan Sistem *Electronic Banking* oleh Bank dan *Cybercrime* dalam *Electronic Banking*

#### Bab 4 Tanggung Jawab Bank Sebagai Penyelenggara *Electronic Banking*

Bab 4 yang merupakan analisis akan menguraikan lebih lanjut mengenai hubungan keperdataan Bank dan nasabah, transaksi elektronik dan terjadinya kesepakatan, tanggung jawab Bank sebagai penyelenggara *e-Banking* dalam memberikan perlindungan bagi nasabah serta pemahaman prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum, perbuatan melawan hukum dalam lingkup teknologi informasi dan pembuktiannya, penyelesaian sengketa *e-Banking*, serta kendala dalam penyelenggaraan *e-Banking*.

#### Bab 5 Penutup

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan kristalisasi hasil analisis dan interpretasi melalui rumusan dalam bentuk pernyataan, sedangkan saran merupakan usulan yang bersifat konkrit, realistis, bernilai praktis dan terarah.

## **BAB 2**

### **PERKEMBANGAN DAN ARAH KEBIJAKAN ELECTRONIC BANKING**

#### **2.1. PENGERTIAN DAN JENIS ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)**

*Electronic banking (e-Banking)* didefinisikan sebagai “*the automated delivery of new and traditional banking products and services directly to customers through electronic, interactive communication channels*”<sup>36</sup>. Dalam hal ini *e-Banking* meliputi setiap sistem yang memungkinkan nasabah bank baik individu maupun perusahaan (*corporate*) mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau memperoleh informasi terkait produk dan jasa finansial perbankan melalui jaringan komunikasi privat maupun *public*, termasuk internet. Pada umumnya produk dan jasa *e-Banking* dapat diakses menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*) seperti *personal computer (PC)*, *personal digital assistant (PDA)*, anjungan tunai mandiri (ATM), kios, atau *touch tone telephone*.

Penyelenggaraan *electronic banking (e-Banking)* dilatarbelakangi manfaat antara lain *efficiently in business expansion, business process re-engineering, customer loyalty*, penekanan biaya komunikasi (lebih rendah), *revenue improvement, competitive advantage, new business model*, dan *global village*/memperluas jaringan pemasaran.

*E-Banking* yang dikembangkan dan dipergunakan industri perbankan antara lain sebagai berikut :

1. *Automated teller machine (ATM)*, yaitu terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memperbolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.

---

<sup>36</sup> Federal Financial Institution, Agustus 2003

2. *Computer banking*, adalah layanan bank yang bisa diakses oleh nasabah melalui koneksi internet ke pusat pusat data bank, untuk melakukan beberapa layanan perbankan, menerima dan membayar tagihan, dan lain-lain.
3. *Debit (or check) card*, adalah kartu yang digunakan pada ATM atau terminal *point-of-sale* (POS) yang memungkinkan pelanggan memperoleh dana yang langsung didebet (diambil) dari rekening banknya.
4. *Direct deposit*. Salah satu bentuk pembayaran yang dilakukan oleh organisasi (misalnya pemberi kerja atau instansi pemerintah) yang membayar sejumlah dana (misalnya gaji atau pensiun) melalui transfer elektronik. Dalam hal ini dana ditransfer langsung ke setiap rekening nasabah.
5. *Direct payment (electronic bill payment)*. Salah satu bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk membayar tagihan melalui transfer dana elektronik. Dana tersebut secara elektronik ditransfer dari rekening nasabah ke rekening kreditor. *Direct payment* berbeda dari *preauthorized debit* karena nasabah harus menginisiasi setiap transaksi *direct payment*.
6. *Electronic bill presentment and payment (EBPP)*. Bentuk pembayaran tagihan yang disampaikan atau diinformasikan ke nasabah atau pelanggan secara *online*, misalnya melalui email atau catatan dalam rekening bank. Setelah penyampaian tagihan tersebut, pelanggan boleh membayar tagihan tersebut secara online juga jika berkenan. Pembayaran tersebut secara elektronik akan mengurangi saldo simpanan pelanggan tersebut.
7. *Electronic check conversion*. Proses konversi informasi yang tertuang dalam cek (nomer rekening, jumlah transaksi, dll) ke dalam format elektronik agar bisa dilakukan pemindahan dana elektronik.
8. *Electronic fund transfer (EFT)*. Perpindahan “uang” atau “pinjaman” dari satu rekening ke rekening lainnya melalui media elektronik..

9. *Payroll card*. Salah satu tipe “*stored-value card*” yang diterbitkan pemberi kerja sebagai pengganti cek yang memungkinkan pegawainya mengakses pembayarannya pada terminal ATM atau Point of Sales. Pemberi kerja menambahkan nilai pembayaran pegawai ke kartu tersebut secara elektronik.
10. *Preauthorized debit (or automatic bill payment)*. Bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk mengotorisasi pembayaran rutin otomatis yang diambil dari rekening bank pada tanggal tertentu dan biasanya dengan jumlah pembayaran tertentu (misalnya pembayaran listrik, tagihan telpon, dll). Dana secara elektronik ditransfer dari rekening pelanggan ke rekening kreditor (misalnya PLN atau PT Telkom).
11. *Prepaid card*. Salah satu tipe *stored-value card* yang menyimpan nilai moneter di dalamnya dan sebelumnya pelanggan sudah membayar nilai tersebut ke penerbit kartu.
12. *Smart card*. Salah satu tipe *stored-value card* yang didalamnya tertanam satu atau lebih *chips* atau *microprocessors* sehingga bisa menyimpan data, melakukan perhitungan, atau melakukan proses untuk tujuan khusus (misalnya validasi PIN, otorisasi pembelian, verifikasi saldo rekening, dan menyimpan data pribadi). Kartu ini bisa digunakan pada sistem terbuka (misalnya untuk pembayaran transportasi publik) atau sistem tertutup (misalnya MasterCard atau Visa networks).

Tidak semua jenis *e-Banking* tersebut dikenal oleh masyarakat. Untuk memberikan gambaran lebih detail mengenai beberapa jenis *e-Banking*, akan diuraikan perkembangan jenis-jenis *e-Banking* yang secara significant dipergunakan oleh masyarakat, yaitu Kartu Kredit, Kartu debit/ATM, dan Uang Elektronik.

## 2.2. KARTU KREDIT

### 2.1.1 Perkembangan Kartu Kredit<sup>37</sup>

Perkembangan industri sistem pembayaran yang sarat dengan kemajuan teknologi telah menciptakan berbagai instrumen pembayaran yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi pembayaran. Dengan perkembangan tersebut, terjadi pergeseran preferensi masyarakat dalam memilih metode pembayaran dari metode pembayaran yang bersifat *cash based* menjadi ke metode *non cash payment*.

Salah satu bentuk instrumen *non cash payment* yang berkembang pesat dan semakin disukai masyarakat adalah instrumen pembayaran yang berbasis kartu atau yang sering disebut dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK). Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/11/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu, "APMK adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit, *kartu automated teller machine* (ATM) dan/atau kartu debit".

Kartu Kredit mulai berkembang di Indonesia sekitar tahun 90-an dan pada awalnya hanya dimiliki oleh kalangan tertentu saja. Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

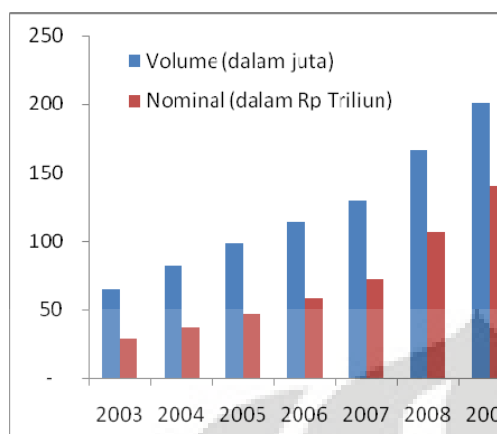
Industri kartu kredit berkembang pesat seiring dengan banyaknya bank yang menjadi penerbit kartu kredit. Bank-bank yang semula tidak terjun ke kredit konsumsi retail mulai ikut merambah ke

---

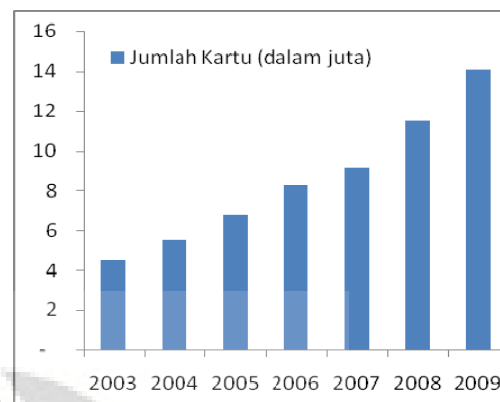
<sup>37</sup> Bank Indonesia Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, Cetak Biru Pengembangan Sistem Pembayaran, 2008.

bisnis kartu kredit demikian pula dengan lembaga keuangan bukan bank, dan saat ini tercatat satu lembaga keuangan bukan bank yang menjadi penerbit kartu kredit. Dalam 4 tahun terakhir (2004 – 2008) rata-rata pertumbuhan jumlah Kartu Kredit sekitar 20%. Pertumbuhan ini tidak terlepas dari fungsi Kartu Kredit itu sendiri, antara lain:

- Memberikan kenyamanan bertransaksi, karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar dan tidak membutuhkan uang kembalian;
- Dapat digunakan untuk keperluan yang bersifat darurat atau emergency yang tidak diperkirakan sebelumnya;
- Berlaku universal di seluruh dunia, mengingat sebagian besar Kartu Kredit bekerja sama dengan prinsipal internasional Visa dan Mastercard;
- Proteksi atau asuransi pembelanjaan atas pembelian barang jika barang tersebut rusak pada saat dibeli, sepanjang penerbit kartu kredit mempunyai program *purchase protection* dan pemegang kartu membeli produknya menggunakan kartu kredit dari penerbit yang bersangkutan;
- Memberikan tambahan manfaat seperti diskon atau cash back;
- Dapat digunakan untuk bertransaksi bertransaksi di dunia maya, seperti pembelian barang dan jasa secara *on-line* di internet.



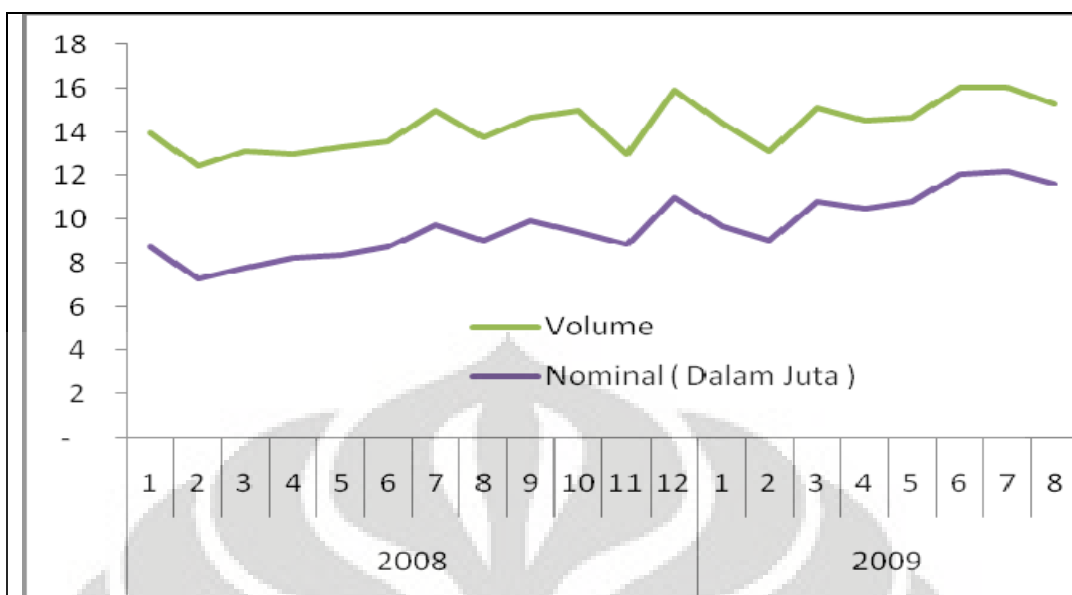
Tabel 2.1  
Perkembangan Volume  
dan Nominal Kartu Kredit



Tabel 2.2  
Perkembangan Jumlah Kartu Kredit

Sumber : Bank Indonesia

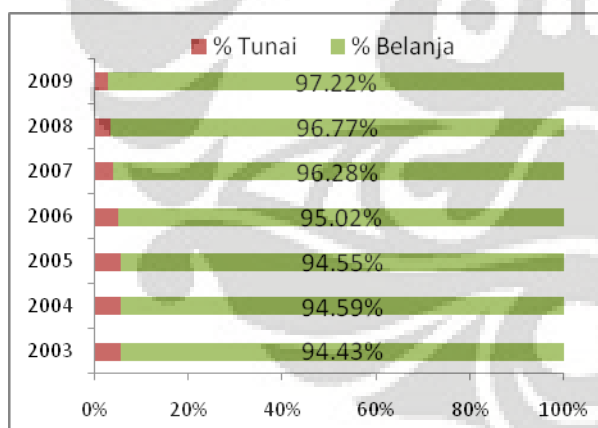
Pesatnya pertumbuhan kartu kredit tercermin pada trend peningkatan jumlah kartu beredar tiap tahunnya. Pada tahun 2003 jumlah kartu baru sekitar 4,5 juta kartu, pada akhir tahun 2009 diperkirakan jumlah kartu kredit mencapai 14 juta kartu, atau rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 20,92%. Naiknya trend jumlah kartu tersebut selama kurun waktu 6 tahun tersebut turut pula mendorong peningkatan penggunaannya. Di sisi volume pertumbuhan per tahun mencapai 20,72%, sementara itu di sisi nilai mencapai 30,45%. Diprediksikan pada sepuluh tahun mendatang jumlah pemegang kartu kredit akan mencapai 93,8 juta dengan volume transaksi mencapai 1.323 Juta transaksi dan nilai transaksi sebesar Rp 1.997 triliun



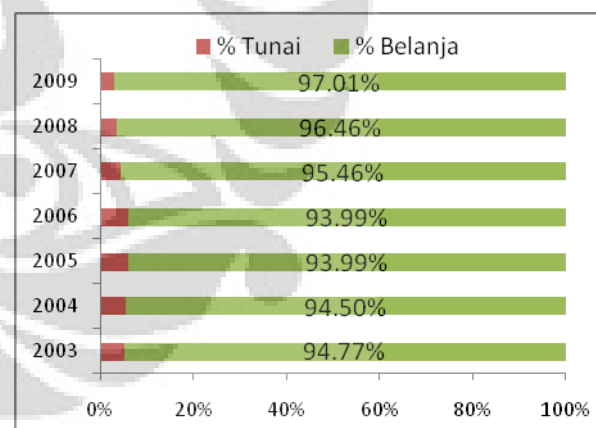
**Tabel 2.3**  
**Perkembangan Volume dan Nilai Transaksi Kartu Kredit Per Bulan**

Sumber : Bank Indonesia

Komposisi penggunaan kartu kredit baik secara volume maupun nilai didominasi oleh penggunaan pembelanjaan dibandingkan dengan Sumber :



**Tabel 2.4**  
**Komposisi Jenis Transaksi Pada Kartu Kredit (Volume)**



**Tabel 2.5**  
**Komposisi Jenis Transaksi Pada Kartu Kredit (Nominal)**

Sumber : Bank Indonesia

penarikan tunai. Porsi penggunaan pembelanjaan rata-rata mencapai sekitar 97% dari total penggunaan kartu kredit.

Universitas Indonesia



<p><b>Tabel 2.6</b>  <b>Penggunaan Kartu Per Jenis Transaksi</b></p>

Sumber : Bank Indonesia

Berdasarkan jenisnya, saat ini sebagian besar Penerbit menetapkan jenis produk Kartu Kreditnya berdasarkan limit yang diberikan kepada pemegang kartu, yaitu silver, gold, dan platinum. Namun demikian, besarnya limit untuk masing-masing jenis kartu tersebut tidak sama untuk setiap penerbit mengingat hal tersebut sangat tergantung dari kebijakan penerbit yang bersangkutan.

### 2.2.2 Penyelenggara Kegiatan Kartu Kredit

Dalam penyelenggaraan kegiatan Kartu Kredit, terdapat beberapa *players* yang melakukan kegiatan Kartu Kredit, yaitu prinsipal, *issuer*, *acquirer*, dan penyelenggara kiliring/setelmen.

#### a. Prinsipal

Prinsipal adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

Saat ini di Indonesia hanya terdapat prinsipal internasional, yaitu Visa, Master Card, JCB, dan AMEX sehingga memegang peranan penting dalam sistem pembayaran di Indonesia dan yang

**Universitas Indonesia**

menetapkan standard teknis serta aturan main bagi anggotanya. Prinsipal juga berperan sebagai *switching* untuk transaksi antar anggotanya, melakukan perhitungan kliring dan setelmen.

Dalam melaksanakan kegiatannya, prinsipal Kartu Kredit menetapkan prosedur dan persyaratan yang obyektif dan transparan kepada seluruh anggotanya baik yang bertindak sebagai penerbit maupun *acquirer*. Sebelum prinsipal bekerja sama dengan calon penerbit atau *acquirer*, prinsipal akan melakukan *member certification* untuk memastikan keamanan dan keandalan sistem calon penerbit atau *acquirer*. Selain *member certification* tersebut, untuk memastikan keamanan dan keandalan sistem, prinsipal juga melakukan pengawasan kepada seluruh membernya.

b. Penerbit

Penerbit adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan Kartu Kredit. Saat ini terdapat 19 Bank dan 1 Lembaga Selain Bank yang bertindak sebagai penerbit Kartu Kredit. Dari kedua puluh penerbit Kartu Kredit, sebanyak 16 penerbit bekerjasama dengan Visa, 15 penerbit bekerjasama dengan Mastercard, 2 penerbit bekerjasama dengan JCB, dan satu penerbit bekerjasama dengan JCB.

c. *Acquirer*

*Acquirer* adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang, yang dapat memproses data APMK yang diterbitkan oleh pihak lain. Saat ini di Indonesia terdapat 11 Bank yang bertindak sebagai *acquirer* Kartu Kredit.

d. Penyelenggara Kliring dan Penyelesaian Akhir

Penyelenggara Kliring adalah Bank atau Lembaga Selain bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan/atau *acquirer* dalam rangka transaksi Kartu Kredit.

Penyelenggara Penyelesaian Akhir adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan/atau *acquirer* dalam rangka transaksi kartu kredit berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.

Saat ini terdapat 3 penyelenggara kliring dan penyelenggara penyelesaian akhir dalam kegiatan Kartu Kredit di Indonesia, yaitu Visa, Mastercard, dan JCB.

### 2.2.3. Regulasi Kartu Kredit

Regulasi terkait Kartu Kredit yang diterbitkan Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu beserta ketentuan pelaksanaannya, dengan aspek pengaturan meliputi :

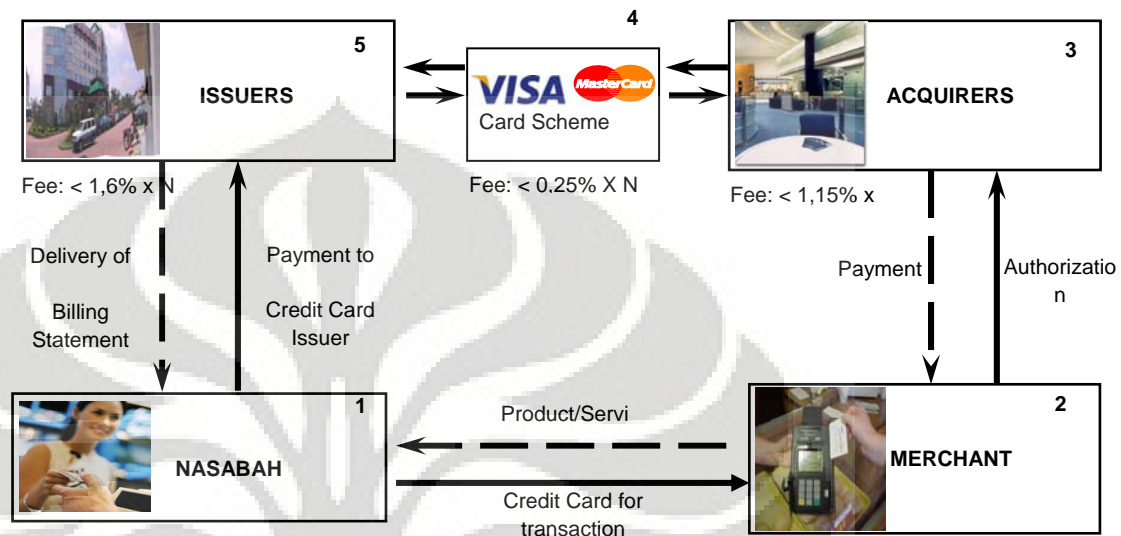
- a. Aspek Sistem Pembayaran (*Payment System Aspect*), meliputi :
  - Persyaratan dan tata cara pemberian perizinan;
  - Keamanan dan efisiensi dalam penyelenggaraan Kartu Kredit;
  - Pelaksanaan pengawasan.
- b. Aspek Kehatian-hatian (*Prudential Aspect*), meliputi :
  - Penerapan *risk management*;
  - Kewajiban tukar menukar informasi data pemegang kartu.
- c. Aspek Perlindungan Konsumen (*Consumer Protection Aspect*), meliputi :
  - Memberi informasi tertulis atas produk yang diterbitkan;
  - Memberitahukan hak dan kewajiban pemegang kartu;
  - Memberitahukan tata cara pengajuan pengaduan;
  - Memberitahukan jenis biaya yang dikenakan, cara penghitungan bunga dan denda.

## 2.2.4. Proses dan Model Bisnis Kartu Kredit

Proses dan model bisnis Kartu Kredit adalah sebagai berikut.

### a. Proses Bisnis Kartu Kredit

Proses bisnis pada transaksi Kartu Kredit dapat dilihat pada skema



Bank Penerbit : Penerbit Kartu Kredit (ISSUER)

(MDR=  $< 3\% \times N$ )

Bank Pengelola : Bank yang bekerjasama dengan Merchant (ACQUIRER)

Merchant : Mitra Usaha yg menerima transaksi dengan Kartu Kredit.

**Gambar 2.1 Proses Bisnis Kartu Kredit**

Keterangan:

- 1). Pemegang Kartu Kredit membeli barang dan/atau jasa di *merchant* penyedia barang dan/atau jasa dengan menggunakan Kartu Kredit.
- 2). Merchant yang bekerjasama dengan acquirer akan memproses pembayaran dengan men-*swipe* atau memasukkan Kartu Kredit melalui EDC yang ditempatkan *acquirer* di lokasi *merchant*. Data transaksi pembayaran akan diteruskan kepada acquirer untuk permintaan otorisasi.
- 3). Dalam hal transaksi merupakan transaksi "not on us" yang terjadi apabila pemegang Kartu Kredit melakukan transaksi melalui ATM/EDC yang bukan milik penerbit Kartu Kredit yang bersangkutan, maka *acquirer* akan meneruskan transaksi tersebut kepada prinsipal Kartu Kredit.
- 4). Prinsipal akan men-*switch* atau meneruskan data transaksi yang diterima dari *acquire* kepada penerbit Kartu Kredit.

Universitas Indonesia

- 5). Penerbit akan melakukan otorisasi data pemegang Kartu Kredit. Apabila data pemegang Kartu Kredit valid, maka penerbit akan mengirimkan informasi kepada Prinsipal untuk diteruskan kepada *acquirer*. Selanjutnya *acquirer* akan melakukan pembayaran talangan kepada *merchant*.

Waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi Kartu Kredit sebagaimana penjelasan tersebut di atas adalah kurang dari 1 (satu) menit. Selanjutnya, perhitungan kliring atau perhitungan hak dan kewajiban antara *acquirer* dengan penerbit dilakukan oleh penyelenggara kliring untuk kemudian dilakukan setelmen atau penyelesaian akhir oleh penyelenggara penyelesaian akhir.

Atas transaksi tersebut, Penerbit akan mengirimkan *billing statement* setiap bulannya kepada pemegang kartu yang berisi tagihan atas transaksi-transaksi yang dilakukan oleh pemegang Kartu Kredit selama 1 (satu) bulan terakhir.

#### b. Model Bisnis Kartu Kredit

Model bisnis pada industri Kartu Kredit saat ini adalah sebagai berikut:

- 1). Dalam kerjasama antara *acquirer* dan *merchant*, umumnya *merchant* akan memberikan *Merchant Discount Rate (MDR)* sebesar maksimal 3% dari harga produk sebagai *fee* kepada *acquirer* atas penempatan mesin EDC/POS karena memberikan alternatif pembayaran kepada pelanggannya.
- 2). *Sharing fee income* yang merupakan MDR sebesar maksimal 3% dari harga produk barang atau jasa dibagi untuk para penyelenggara Kartu Kredit dengan nilai persentase sebagai berikut :
  - Maksimal 1,15% dari harga produk merupakan *fee based income* kepada *acquirer*;
  - Maksimal 0,25% dari harga produk merupakan *fee based income* kepada prinsipal;
  - Maksimal 1,6% dari harga produk merupakan *fee based income* kepada penerbit (*issuer*).

### 2.2.5 Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI)

Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI) merupakan wadah dari 20 lembaga penerbit Kartu Kredit di Indonesia (bank dan lembaga keuangan), yang berdiri sejak 1988. Tujuan utama dari AKKI adalah sebagai berikut:

- a. Bersama dengan pihak-pihak terkait, seperti regulator (Bank Indonesia), prinsipal (MasterCard/Visa International), lembaga konsumen, dan media, untuk mengembangkan industri kartu kredit yang sehat dan bertanggung jawab.
- b. Dalam kerangka penegakan hukum, AKKI akan terus mendukung proses penyidikan dan penyelidikan kasus-kasus pemalsuan Kartu Kredit.
- c. *Consumer Education*, mengedukasi masyarakat untuk menggunakan Kartu Kredit secara bijak dan waspada terhadap kemungkinan penyalahgunaan kartu kredit.
- d. *Merchant Education* –mengedukasi toko/merchant/outlet yang menerima transaksi dengan Kartu Kredit untuk berperan dalam pencegahan transaksi menggunakan kartu kredit palsu.
- e. Bekerjasama dengan segenap unsur *Criminal Justice System* (CJS) di Indonesia, seperti POLRI dan Kejaksaan Agung untuk menimbulkan efek jera / “*deterrent effect*” dan mencerminkan rasa keadilan di masyarakat, terhadap pelaku dan sindikat pemalsu kartu kredit.

Pada tanggal 10 Desember 2007, seluruh anggota AKKI telah menandatangani kesepakatan bersama untuk membentuk *Self Regulating Organization* (SRO) di Bidang Kartu Kredit. Pembentukan SRO di bidang kartu kredit sebagai suatu lembaga bertujuan untuk secara mandiri dapat mengatur industri kartu kredit sebagai bagian dari industri kartu pembayaran secara keseluruhan.

## 2.3. KARTU ATM/DEBET

### 2.3.1 Perkembangan Kartu ATM/Debet<sup>38</sup>

Kartu ATM/Debet merupakan instrumen pembayaran yang termasuk dalam *account based card*, dananya berasal dari rekening (*account*) nasabah. Pada awal perkembangan *account based card* (sekitar tahun 1995), jenis yang banyak digunakan adalah murni kartu ATM saja, karena tujuan awal ATM sebagai pengganti fungsi teller untuk meningkatkan efisiensi *overhead cost*. Fitur yang ada pada saat itu pun baru sekedar untuk tarik tunai, cek saldo, dan transfer antar rekening pada bank yang sama.

Dalam perkembangannya infrastruktur jaringan ATM ini mulai diperluas penggunaannya dan membangun infrastruktur *switching* transfer dana antar bank. Kemudian muncul bank yang menawarkan metode pembayaran di merchant dengan menggunakan kartu ATM yang telah ditambahkan fungsi sebagai kartu debit. Kartu Debit mulai massif digunakan sejak munculnya beberapa perusahaan penyedia jasa *switching*.

Bank yang hanya memiliki sedikit mesin ATM dapat bersinergi untuk sharing penggunaan infrastrukturnya bersama-sama dan diintegrasikan ke jaringan antarbank yang disediakan oleh perusahaan *switching* tadi. Keuntungan dari sinergi tersebut adalah efisiensi biaya investasi dan peningkatan image bagi bank yang bisa menyediakan Kartu Debit dan fitur tambahan di ATM khususnya untuk transfer dana dan fasilitas pembayaran di berbagai merchant. Perkembangan penggunaan Kartu ATM/Debit semakin meningkat ketika jumlah bank yang menjadi *acquiring* semakin banyak menyediakan infrastruktur EDC di merchant.

Definisi Kartu ATM berdasarkan PBI No. 11/11/PBI/2009 adalah "APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu

---

<sup>38</sup> Ibid

dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”<sup>39</sup>.

Sementara itu definisi Kartu Debet berdasarkan PBI No. 11/11/PBI/2009 adalah ”APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”. Selama 6 tahun terakhir (2003 – 2009) rata-rata pertumbuhan jumlah Kartu ATM/Debet yang beredar adalah 14,33% . Pertumbuhan ini tidak terlepas dari fungsi Kartu ATM/Debet itu sendiri, antara lain :

- Adanya peningkatan jumlah penabung yang signifikan
- Beragamnya fitur atau manfaat yang ditawarkan kepada pemegang kartu. Mesin ATM yang dulu hanya sebagai pengganti *teller*, saat ini telah menawarkan kemudahan transfer dana antar rekening bahkan antar rekening pada bank yang berbeda, pembayaran berbagai kebutuhan rutin seperti telepon, listrik, air, kartu kredit dan lain sebagainya.
- Fungsi kartu *account based* untuk pembayaran di *merchant* semakin meningkat. Selain karena jumlah EDC dan *merchant* semakin bertambah banyak
- Kenyamanan bertransaksi, karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar dan tidak membutuhkan uang kembalian;
- Berlaku universal di seluruh dunia, untuk kartu ATM/Debet yang berlogo Visa Electron

---

<sup>39</sup> Bank Indonesia, PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu



### 2.3.2. Penyelenggara Kegiatan Kartu ATM/Debet

Dalam penyelenggaraan kegiatan Kartu ATM/Debet, terdapat beberapa players yang melakukan kegiatan Kartu ATM/Debet, yaitu prinsipal, *issuer*, *acquirer*, dan penyelenggara kiliring/settlement.

#### a. Prinsipal

Saat ini di Indonesia terdapat 2 (dua) prinsipal internasional untuk penyelenggaraan kartu ATM/Debet, yaitu Visa dengan Visa Electron dan Master Card dengan Maestro. Selain itu, terdapat 3 (tiga) prinsipal domestik, yaitu PT. Artajasa Pembayaran Elektronis, PT. Rintis Sejahtera, dan PT. Alto Network.

Prinsipal Kartu ATM/Debet juga menetapkan standard teknis serta aturan main bagi anggotanya dan berperan sebagai *switching* untuk transaksi antar anggotanya, melakukan perhitungan kliring serta settlement.

Dalam melaksanakan kegiatannya, prinsipal Kartu Debet menetapkan prosedur dan persyaratan yang obyektif dan transparan kepada seluruh anggotanya baik yang bertindak sebagai penerbit maupun acquirer. Sebelum prinsipal bekerja sama dengan calon penerbit atau acquirer, prinsipal akan memastikan keamanan dan keandalan sistem calon penerbit atau acquirer. Selain itu, untuk memastikan kemandirian dan keandalan sistem prinsipal juga melakukan pengawasan kepada seluruh membranya.

#### b. Penerbit

Penerbit adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan Kartu ATM/Debet. Saat ini terdapat 50 Bank penerbit kartu ATM dan 42 Bank yang bertindak sebagai penerbit Kartu ATM/Debet.

#### c. *Acquirer*

*Acquirer* adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang, yang dapat memproses data APMK

yang diterbitkan oleh pihak lain. Saat ini di Indonesia terdapat 19 Bank yang bertindak sebagai acquirer Kartu Debet.

d. Penyelenggara Kliring dan Penyelesaian Akhir

Penyelenggara Kliring adalah Bank atau Lembaga Selain bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan/atau acquirer dalam rangka transaksi Kartu ATM/Debet.

Penyelenggara Penyelesaian Akhir adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan/atau acquirer dalam rangka transaksi Kartu ATM/Debet berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.

Saat ini terdapat 2 (dua) penyelenggara kliring dan penyelenggara penyelesaian akhir internasional dalam kegiatan Kartu ATM/Debet di Indonesia, yaitu Visa dan Mastercard. Selain itu, terdapat 3 (tiga) penyelenggara kliring dan penyelesaian akhir domestik, yaitu PT. Artajasa Pembayaran Elektronik, PT. Rintis Sejahtera, dan PT. Alto Network.

### 2.3.3 Regulasi Kartu ATM/Debet

Pengaturan Kartu ATM/Debet adalah Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK beserta ketentuan pelaksanaannya, dengan aspek pengaturan sebagai berikut :

- a. Aspek *payment system regulation*, antara lain:
- b. Persyaratan dan tata cara pemberian perizinan;
- c. Keamanan dan efisiensi penyelenggaraan Kartu ATM/Debet
- d. Pengawasan (*oversight*)
- e. Aspek prudential *regulation*, antara lain:
- f. Penerapan *risk management*

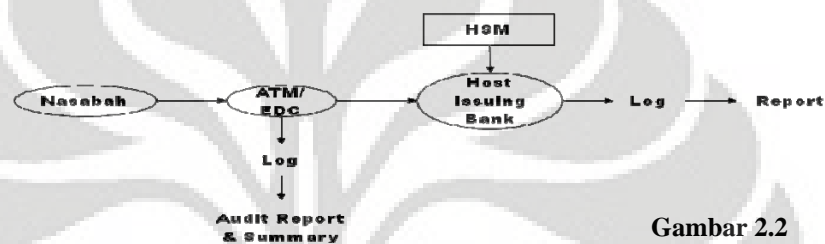
- g. Batas maksimum tarik tunai/transfer via ATM
- h. Aspek *consumer protection*
- i. Transparansi penyelenggaraan.

#### 2.3.4 Proses dan Model Bisnis Kartu ATM/Debet

Dalam penyelenggaraan kegiatan Kartu ATM/Debet, proses dan model bisnis yang saat ini terjadi di industri adalah sebagai berikut.

##### a. Proses Bisnis Kartu ATM/Debet

###### 1). Transaksi *on us*



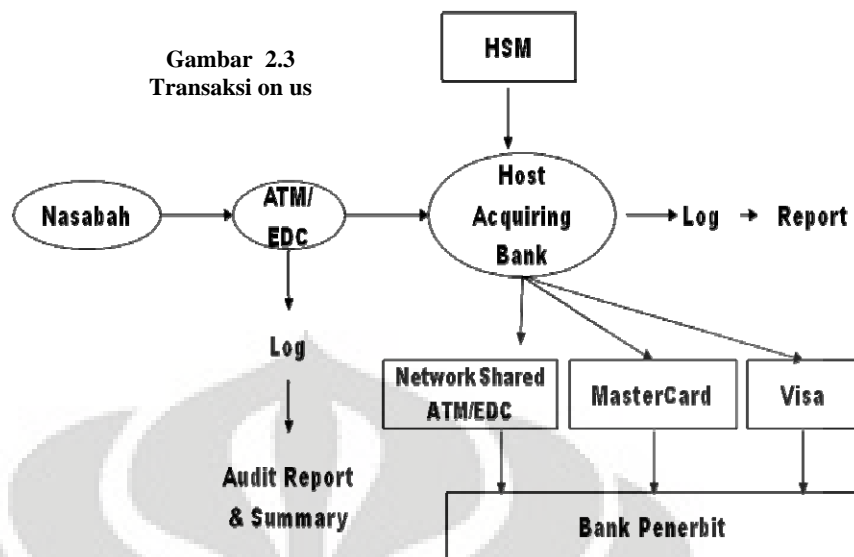
**Gambar 2.2**  
Transaksi *on us*

Transaksi "*on us*" merupakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui mesin ATM/EDC bank penerbit Kartu ATM/Debet, sehingga transaksi dari mesin ATM/EDC secara *on-line* langsung diteruskan ke sistem *host* bank penerbit untuk proses otorisasi sehingga transaksi dapat dilakukan untuk langsung disetel ke rekening nasabah.

###### 2). Transaksi "*not on us*"

Transaksi "*not on us*" merupakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah yang bukan merupakan nasabah bank pemilik mesin ATM/EDC. Proses bisnis pada transaksi "*not on us*" dapat dilihat pada skema gambar di bawah ini.

Gambar 2.3  
Transaksi on us



Keterangan :

- Nasabah melakukan transaksi pada mesin ATM/EDC milik pihak acquiring bank.
- Data transaksi Kartu ATM/Debet akan diteruskan oleh acquirer kepada Prinsipal. Selanjutnya Prinsipal akan men-switch atau meneruskan data transaksi yang diterima dari *acquirer* kepada penerbit Kartu Kredit.
- Penerbit akan melakukan otorisasi data pemegang Kartu ATM/Debet. Apabila data pemegang Kartu ATM/Debet valid, maka penerbit akan mengirimkan informasi kepada Prinsipal untuk diteruskan kepada acquirer. Selanjutnya acquirer akan melakukan pembayaran talangan kepada merchant.

Waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi Kartu ATM/Debet sebagaimana penjelasan tersebut di atas adalah kurang dari 1 (satu) menit. Selanjutnya, perhitungan kliring atau perhitungan hak dan kewajiban antara *acquirer* dengan penerbit dilakukan oleh penyelenggara kliring untuk kemudian dilakukan setelmen atau penyelesaian akhir oleh penyelenggara penyelesaian akhir.

#### b. Model Bisnis Kartu ATM/Debet

Model bisnis pada industri Kartu ATM/Debet saat ini adalah sebagai berikut:

##### 1). Kartu ATM

Fitur	Issuer	Prinsipal	Acquirer	Beneficiary Bank
Penarikan tunai	(100%)	15%	85%	
Cek Saldo	(100%)	25%	75%	
Transfer	(100%)	15%	50%	35%

Tabel 2.7 Model Bisnis Kartu ATM

## 2). Kartu Debet Jaringan Internasional

*Sharing fee income* yang merupakan MDR sebesar maksimal 3% dari harga produk barang atau jasa dibagi untuk para penyelenggara Kartu Debet dengan nilai *persentase* sebagai berikut :

- Maksimal 1,15% dari harga produk merupakan fee income kepada acquirer;
- Maksimal 0,25% dari harga produk merupakan fee income kepada prinsipal;
- Maksimal 1,6% dari harga produk merupakan fee income kepada penerbit (*issuer*).

## 3). Kartu Debet Jaringan Domestik

Pada penyelenggaraan Kartu Debet jaringan domestik, *merchant* tidak dikenakan MDR dalam upaya meningkatkan *acceptance* dari Kartu Debet tersebut. Mengingat tidak adanya MDR, maka umumnya *Acquiring* mengenakan biaya sewa kepada merchant tertentu yang bukan merupakan *strategic merchant* (merchant besar).

## 2.4 UANG ELEKTRONIK (*ELECTRONIC MONEY/E-MONEY*)

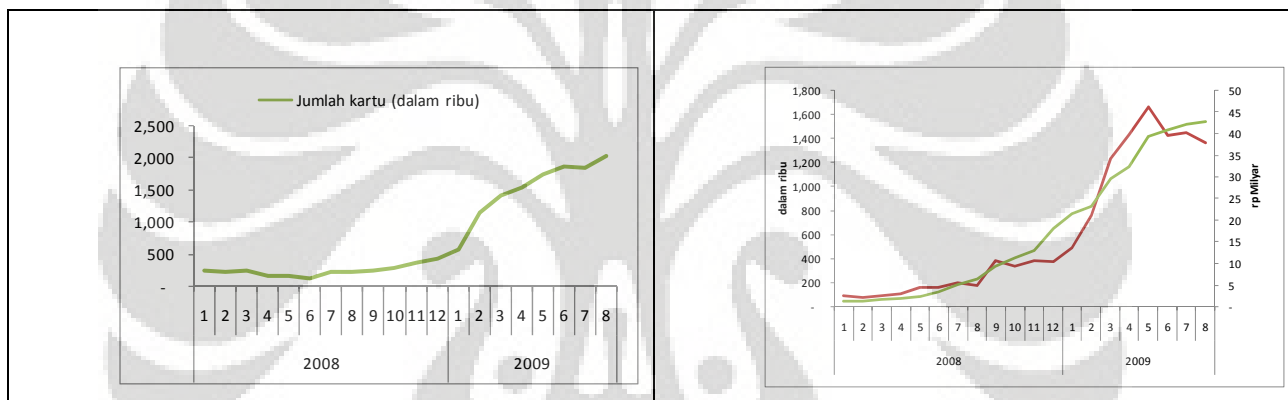
### 2.4.1 Perkembangan *Electronic Money (e-Money)*<sup>40</sup>

Dibandingkan alat pembayaran non tunai lainnya seperti Kartu Kredit dan Debit, uang elektronik merupakan alat pembayaran yang relatif baru berkembang. Uang elektronik mulai berkembang di

<sup>40</sup> Bank Indonesia, Direktorat Akunitng dan Sistem Pembayaran, Cetak Biru Sistem Pembayaran Indonesia, 2008.

Indonesia sejak tahun 2007 sebagai salah satu respon atas kebutuhan masyarakat terhadap alat pembayaran non tunai yang praktis, ekonomis, dan menunjang gaya hidup.

Meskipun kehadiran alat pembayaran ini masih relatif baru namun uang elektronik cukup mendapat tempat di masyarakat. Selama kurang lebih satu setengah tahun sejak pertama terbit pada April 2007, saat ini jumlah uang elektronik telah mencapai 2,03 juta kartu. Aktivitas penggunaan uang elektronik pada tahun 2009 (s.d bulan Agustus) mencapai 9,83 juta transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp 291,24 miliar. Pertumbuhan uang elektronik yang cukup pesat dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



**Tabel 2.8 Pertumbuhan Uang Elektronik**

Sumber : Bank Indonesia

Penerbit uang elektronik tidak terbatas pada lembaga keuangan saja tetapi juga lembaga non keuangan seperti perusahaan telekomunikasi.

Berdasarkan instrumen dan sifat transaksi, uang elektronik yang telah diterbitkan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu uang elektronik berbasis chip (*chip-based*) yang bersifat *offline* dan uang elektronik berbasis server (*server-based*) yang bersifat *online*. Pada uang elektronik berbasis chip, instrumen yang digunakan sebagai media penyimpan saldo uang berupa *chip* yang melekat di kartu. Transaksi uang elektronik berbasis chip bersifat *offline* dimana kartu dihubungkan dengan *card reader* baik secara *contact* maupun

*contactless*. Pada uang elektronik berbasis server, instrumen yang digunakan sebagai media penyimpan saldo uang berupa server. Transaksi uang elektronik berbasis server bersifat *online* dimana pengguna menggunakan *handphone* yang terhubung secara *online* dengan server penerbit. Umumnya uang elektronik berbasis server diterbitkan oleh perusahaan telekomunikasi, sedangkan uang elektronik berbasis *chip* umumnya diterbitkan oleh bank.

Berdasarkan sifat registrasi, uang elektronik ada dua jenis yaitu yang bersifat *register* dan *unregister*. Uang elektronik yang bersifat *register*, penerbit wajib memiliki informasi data nasabah dengan lengkap dan jelas. Sebaliknya kewajiban tersebut tidak berlaku untuk uang elektronik yang bersifat *unregister*. Dari sisi penerbit, hal tersebut menyebabkan pengelolaan uang tunai yang bersifat *unregister* menjadi relatif lebih mudah dibandingkan dengan yang bersifat *register*. Namun bagi pengguna, uang elektronik yang bersifat *register* lebih aman dibandingkan dengan yang bersifat *unregister*. Dengan tingkat keamanan yang lebih tinggi, batas saldo uang elektronik yang bersifat *register* dapat mencapai lima juta rupiah. Sebaliknya dengan tingkat keamanan yang lebih rendah, saldo uang elektronik yang bersifat *unregister* dibatasi maksimal satu juta rupiah.

Penerbit uang elektronik yang telah beroperasi baik yang berbasis *chip* maupun server dapat dijabarkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.9 Daftar Penerbit Uang Elektronik**

No.	Penerbit	Jenis Institusi	Nama Produk	Fungsi Pembayaran	Transaksi
1	BCA	Bank	Flazz	Multi <i>merchant</i>	<i>Offline</i> ( <i>chip-based</i> )
2	Bank Mandiri	Bank	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-Toll</li> <li>▪ Gaz Card</li> <li>▪ Indomaret Card</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tol di Jakarta</li> <li>▪ SPBU Pertamina</li> <li>▪ Indomaret</li> </ul>	<i>Offline</i> ( <i>chip-based</i> )
3	BNI	Bank	BNI Prepaid	Ancol	<i>Offline</i> ( <i>chip-based</i> )

4	Bank Mega	Bank	Mega Prepaid	Tol di Surabaya	<i>Offline</i> ( <i>chip-based</i> )
5	Bank DKI	Bank	Jak Card	Busway	<i>Offline</i> ( <i>chip-based</i> )
6	Skye Sab	Non Bank	Skye Card	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grup Skye</li> <li>▪ SPBU tertentu</li> </ul>	<i>Offline</i> ( <i>chip-based</i> )
7	Telkom	Telko	Flexy Cash	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konten, pulsa</li> <li>Grup Telkom</li> <li>▪ Indomaret</li> </ul>	<i>Online</i> ( <i>server-based</i> )
8	Telkomsel	Telko	T-Cash	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konten, pulsa</li> <li>Grup Telkom</li> <li>▪ Indomaret</li> </ul>	<i>Online</i> ( <i>server-based</i> )
9	Indosat	Telko	Dompetku	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konten, pulsa</li> <li>Indosat</li> <li>▪ Alfamart</li> </ul>	<i>Online</i> ( <i>server-based</i> )

Ketertarikan pelaku bisnis untuk memasuki industri uang elektronik dengan menjadi penerbit didorong oleh beberapa alasan. Pertama, penerbit uang elektronik dapat memperoleh pendapatan dari biaya pembelian kartu, biaya transaksi (biaya sms), dan *fee* dari *merchant*. Kedua, penerbit uang elektronik dapat memperoleh keuntungan/bunga dari dana milik pelanggan yang mengendap di rekening penerbit. Ketiga, uang elektronik yang diterbitkan dapat menjadi produk/fitur pelengkap untuk menarik nasabah/pelanggan sekaligus menjaga *customer loyalty*.

Sebagai alat pembayaran mikro, perolehan dan penggunaan uang elektronik cukup mudah. Calon pengguna hanya perlu menyetorkan sejumlah uang kepada penerbit atau melalui agen-agen penerbit. Selanjutnya nilai uang yang disetor tersebut secara digital akan disimpan dalam media uang elektronik. Pada uang elektronik yang berbasis *chip*, transaksi pembayaran dilakukan dengan menempelkan kartu ke *card reader* (*contactless*) yang akan mengurangi saldo sejumlah nilai transaksi. Transaksi melalui uang elektronik secara *offline* tergolong cepat, hanya memerlukan waktu kurang lebih 2-4 detik. Untuk transaksi pengisian saldo (*top up*), terdapat dua cara yaitu dengan menempelkan kartu ke *card reader* (*contactless*) atau dengan memasukkan kartu ke *card reader*



(*contact*). Pada uang elektronik berbasis *server*, pengguna akan diberi sarana untuk mengakses *virtual account* melalui *handphone* (sms). Transaksi uang elektronik berbasis *server* baik untuk pembayaran maupun pengisian saldo diproses secara *on-line*.

#### 2.4.2. Infrastruktur/Konfigurasi Sistem *E-Money*

Secara garis besar, infrastruktur/konfigurasi sistem uang elektronik berdasarkan jenisnya dapat digambarkan sebagai berikut:

##### a. Uang Elektronik Berbasis *Chip /offline* (Bank):



**Gambar 3.4 Konfigurasi Sistem Uang Elektronik Berbasis *Chip/Offline* Bank**

Pada uang elektronik berbasis chip yang diterbitkan oleh bank, infrastruktur pokok terdiri dari: kartu yang dipegang nasabah, *reader* yang berada di *merchant*, dan server bank penerbit. Pada saat transaksi, kartu akan ditempelkan (*contactless*) atau dimasukan (*contactless*) ke *reader*. Selanjutnya, *reader* akan meneruskan transaksi ke server bank penerbit secara *online*.

##### b. Uang Elektronik Berbasis *Chip /offline* (Non Bank):

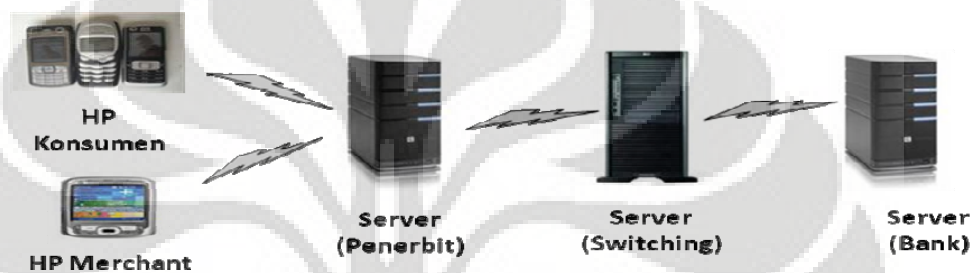


**Gambar 3.5 Konfigurasi Sistem Uang Elektronik Berbasis *Chip/Offline* Non Bank**

Pada uang elektronik berbasis chip yang diterbitkan oleh non bank, infrastruktur pokok terdiri dari: kartu yang dipegang nasabah, *reader* yang berada di *merchant*, serta server penerbit dan server bank tempat

saldo uang elektronik disimpan. Pada saat transaksi, kartu akan ditempelkan (*contactless*) atau dimasukan (*contactless*) ke *reader*. Kemudian, *reader* akan meneruskan transaksi ke server penerbit secara *online*. Selanjutnya karena saldo uang elektronik disimpan di bank, maka hasil perhitungan transaksi di server penerbit akan diteruskan ke server bank untuk memperhitungkan saldo uang elektronik.

c. Uang Elektronik Berbasis *Server/online* (Telekomunikasi)



Gambar 3.6 Proses Bisnis Uang Elektronik Berbasis *Server/Online*

Pada uang elektronik berbasis server yang diterbitkan oleh perusahaan telekomunikasi, infrastruktur pokok terdiri dari: *Hand Phone* (HP) yang dipegang nasabah, HP yang berada di *merchant*, server penerbit, server perusahaan *switching* dan server bank tempat saldo uang elektronik disimpan. Pada saat transaksi, HP nasabah dan HP *merchant* terhubung secara *online* ke sever penerbit. Selanjutnya hasil perhitungan transaksi di server penerbit akan diteruskan secara *online* ke server bank untuk memperhitungkan saldo uang elektronik. Oleh karena perusahaan telekomunikasi bekerjasama dengan beberapa bank baik untuk transaksi maupun menyimpan saldo, maka koneksi antara server penerbit dengan server bank-bank dilakukan melalui server perusahaan *switching*.<sup>41</sup>

<sup>41</sup> Ibid.

### 2.4.3. Kebijakan dan Ketentuan Penyelenggaraan *E-Money*

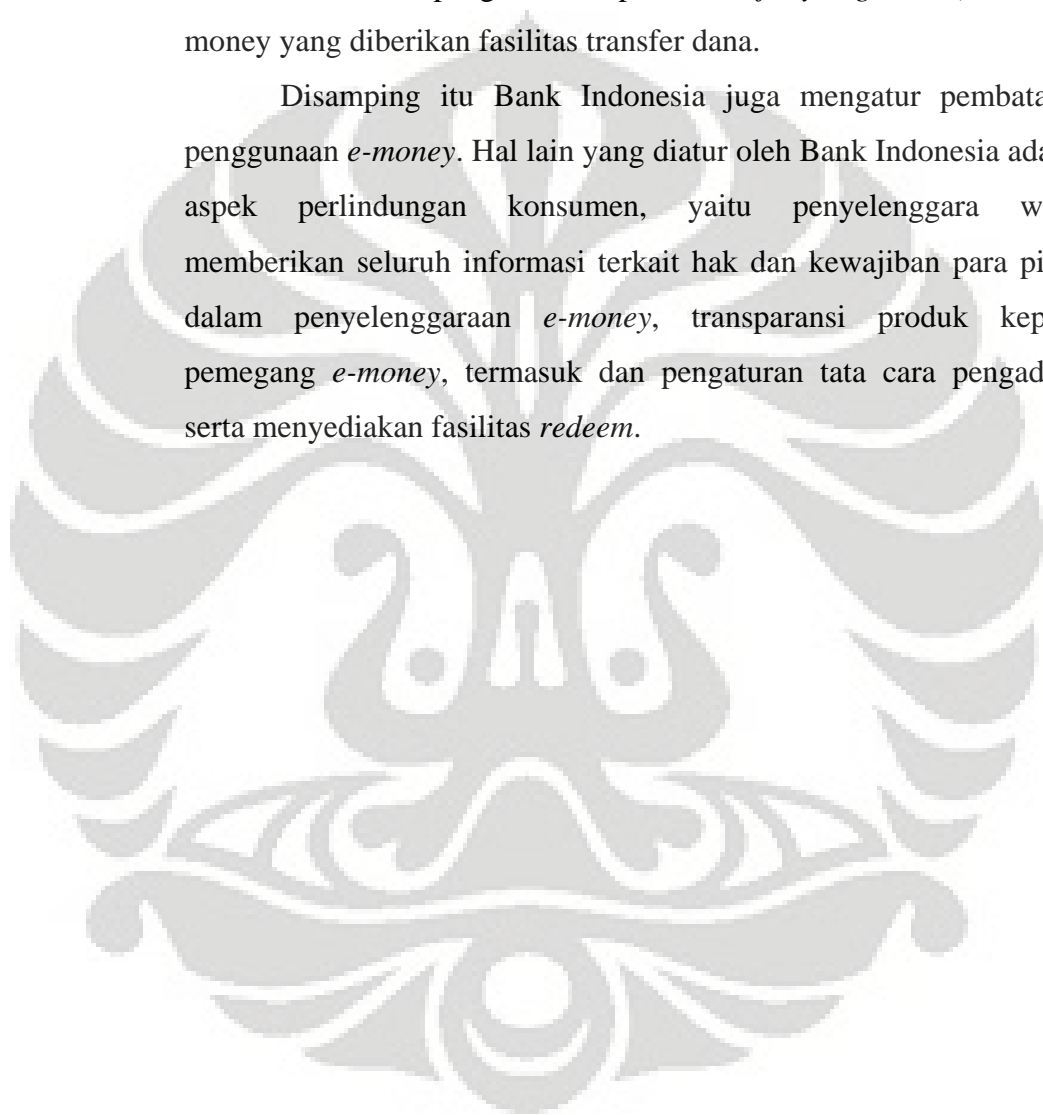
*E-Money* diatur dalam PBI No. 11/12/PBI/2009 Tanggal 13 April 2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dan Surat Edaran No. 11/11/DASP Tanggal 13 April 2009. Sebelumnya ketentuan mengenai e-money, atau dalam ketentuan yang lama dikenal dengan istilah *prepaid*, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam paket ketentuan BI yang mengatur penyelenggaraan APMK. Namun seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, menyebabkan berbagai inovasi produk *e-money* dalam bentuk lain (*server based*) selain kartu (*chip based*) serta bervariasinya pemain dalam bisnis ini yaitu bank dan non bank, maka untuk meningkatkan kelancaran dan keamanan seluruh pihak dipandang perlu untuk menyusun aturan yang lebih lengkap mengenai penyelenggaraan *e-money* yang terpisah dengan ketentuan APMK.

Secara garis besar pokok-pokok yang diatur dalam ketentuan *e-money* adalah sebagai berikut: (i) aspek sistem pembayaran yaitu kewajiban untuk memperoleh izin dari Bank Indonesia untuk pihak yang akan melakukan kegiatan *e-money*, pengawasan langsung dan tidak langsung oleh Bank Indonesia terhadap penyelenggara *e-money*, pengaturan kliring dan settlement dalam kegiatan *e-money*, dan mendorong terciptanya efisiensi nasional dalam penyelenggaraan *e-money* melalui penerapan *interoperability* sistem antar penyelenggara; (ii) aspek kehati-hatian, yaitu penetapan batas maksimum nilai uang elektronik pada *e-money* sebesar Rp1.000.000,- dan batasan nilai maksimum tersebut juga berlaku pada saat *e-money* digunakan sebagai sarana transfer dana.

Selain itu untuk meningkatkan aspek kehati-hatian, penerbit diwajibkan untuk melakukan pengelolaan risiko operasional dan keuangan; menggunakan *proven technology* yang dibuktikan dengan hasil audit dari *independent security auditor*; mendapatkan jaminan 100% atas *floating fund* yang dikelolanya dari Bank Umum apabila

penerbit merupakan Lembaga Selain Bank dan mengelola *floating fund* secara hati-hati dengan menempatkan *floating fund* tersebut dalam aset yang likuid dan berisiko rendah serta menerapkan prinsip *Know Your Customer* dan *Anti Money Laundering and Terrorism Financing*, yaitu dengan antara lain menatausahakan data transaksi termasuk identitas pengirim dan penerima (*fully registered*) untuk e-money yang diberikan fasilitas transfer dana.

Disamping itu Bank Indonesia juga mengatur pembatasan penggunaan *e-money*. Hal lain yang diatur oleh Bank Indonesia adalah aspek perlindungan konsumen, yaitu penyelenggara wajib memberikan seluruh informasi terkait hak dan kewajiban para pihak dalam penyelenggaraan *e-money*, transparansi produk kepada pemegang *e-money*, termasuk dan pengaturan tata cara pengaduan serta menyediakan fasilitas *redeem*.



### **BAB 3**

## **PENYELENGGARAAN *ELECTRONIC BANKING* OLEH BANK**

### **3.1. PENGATURAN BANK INDONESIA TERKAIT PENGGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI (TSI)**

Berkaitan dengan penyelenggaraan *e-Banking*, terdapat kewajiban yang harus dipenuhi oleh Bank berkenaan dengan penggunaan Teknologi Informasi (TI) oleh Bank, sebagaimana diatur oleh Bank Indonesia. Kewajiban tersebut merupakan satu rangkaian berkenaan dengan tanggung jawab yang harus dilakukan Bank sebagai penyelenggara *e-Banking*. Sebagai otoritas perbankan, Bank Indonesia telah menerbitkan berbagai pengaturan (regulasi) terkait penggunaan TI bagi perbankan dan lembaga penyelenggara sistem pembayaran dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia.

Bisnis Bank merupakan bisnis kepercayaan, sehingga untuk menjaga dan mempertahankan kepercayaan tersebut maka Bank wajib menaati ketentuan yang bersifat “prudential regulation”. Bank wajib menerapkan manajemen risiko dalam seluruh aspek kegiatan usahanya, demikian pula dengan penggunaan TI. Manajemen risiko dalam penggunaan TI Bank wajib disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran dan kompleksitas usaha Bank. Penerapan manajemen risiko tersebut dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan teknologi informasi sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya TI.

Terkait penerapan IT Perbankan ini, Bank harus menerapkan IT *Governance*. Penerapan IT *Governance* ke dalam suatu bentuk penyelenggaraan sistem elektronik yang baik (*electronic governance*) merupakan jawaban atas kebutuhan organisasi akan jaminan adanya kepastian penciptaan value dari TI serta jaminan kepastian pengembalian nilai investasi TI yang telah ditanamkan. IT *Governance* akan memperhatikan 3 hal besar,

**Universitas Indonesia**

yaitu (i) efisiensi, (ii) efektivitas, dan (iii) kendalai (kontrol). Lebih jauh lagi, kerangka kerja IT *Governance* juga akan memperhatikan struktur, proses dan mekanisme hubungan relasional, sehingga akan memberikan kejelasan mengenai peran dan tanggung jawab pimpinan organisasi dan manajemen, sebagai representasi organisasi

Keberhasilan penerapan IT *Governance* tersebut sangat tergantung pada komitmen seluruh unit kerja di Bank, baik penyelenggara maupun pengguna, yang dilakukan melalui penyelarasan rencana strategis teknologi informasi dengan strategi bisnis bank, optimalisasi pengelolaan sumber daya, pemanfaatan teknologi informasi (IT *value delivery*), pengukuran kinerja dan penerapan manajemen risiko yang efektif.

Disamping pengaturan, dalam kebijakan Bank Indonesia sebagaimana Arsitektur Perbankan Indonesia yang dikembangkan saat ini juga mengatur mengenai penggunaan TI oleh Bank, yaitu Bank harus mendefinisikan Rencana Strategis TI, mengelola investasi TI dan risiko TI serta harus mendidik pegawai untuk meningkatkan kehandalan operasional bank.

Kebijakan dan pengaturan terkait penggunaan TI Bank tersebut disusun dalam rangka memberikan perlindungan dan keamanan bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik. Pengaturan tersebut antara lain adalah :

1. No. 11/11/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (PBI APMK).
2. PBI No. 9/15/PBI/2007 tgl. 30 November 2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (PBI TSI).
3. PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Pengaturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, PBI integritas data, dan ketersediaan layanan *electronic banking*, misalnya dengan mewajibkan seluruh penerbit kartu untuk menggunakan *chip* pada kartu-kartu pembayarannya, menggunakan '*two factors authentication*' pada transaksi

*on-line* yang bersifat *financial*, melakukan enkripsi pada transaksi *mobile banking*<sup>42</sup> Beberapa pokok pengaturan TI Bank adalah sebagai berikut :

### 3.1.1 Perangkat Organisasi (Bank) Terkait Teknologi Informasi<sup>43</sup>

Berkembangnya teknologi dan adanya potensi risiko berkaitan penggunaan TI Bank, menjadikan pengaturan TI tidak bersifat teknis semata, namun sudah bersifat *policy* dan melibatkan manajemen Bank. Penggunaan TI Bank harus dijabarkan dalam Rencana Bisnis Bank pada awal tahun dan dilaporkan kepada Bank Indonesia. Penggunaan TI Bank tidak lagi hanya bersifat operasional dan menjadi tanggung jawab teknis saja, namun telah melibatkan dan menjadi wewenang serta tanggung jawab manajemen Bank. Dalam menggunakan TI, Bank wajib memiliki:

- a. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi;
- b. Kecukupan kebijakan dan prosedur penggunaan TI;
- c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan TI; dan
- d. Sistem pengendalian intern atas penggunaan TI.

Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi dijabarkan dalam bentuk wewenang dan tanggung jawab masing-masing jabatan. Dalam hal ini, Dewan Komisaris berwenang dan bertanggung jawab, untuk :

- a. Mengarahkan, memantau dan mengevaluasi Rencana Strategis TI dan kebijakan Bank terkait penggunaan TI;
- b. Mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI.

---

<sup>42</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 7/52/PBI/2005 tanggal 28 Desember 2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (PBI APMK).

<sup>43</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tgl. 30 November 2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (PBI TSI).

Sementara itu, wewenang dan tanggung jawab Direksi adalah menetapkan Rencana Strategis TI dan Kebijakan Bank terkait penggunaan TI, serta memastikan bahwa :

- a. TI Bank dapat mendukung perkembangan usaha, pencapaian tujuan bisnis Bank dan kelangsungan pelayanan kepada nasabah;
- b. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terkait dengan penggunaan TI;
- c. Penerapan proses manajemen risiko dalam penggunaan TI dilaksanakan secara memadai dan efektif;
- d. Kebijakan dan prosedur TI yang memadai dan dikomunikasikan serta diterapkan secara efektif baik pada satuan kerja penyelenggara maupun pengguna TI;
- e. Sistem pengukuran kinerja proses penyelenggaraan TI:

Selain melibatkan Dewan Komisaris dan Direksi, penggunaan TI Bank juga mewajibkan Bank untuk memiliki Komite Pengarah Teknologi Informasi (*Information Technology Steering Committee-ITSC*) yang bertugas memberikan rekomendasi kepada Direksi mengenai rencana strategis TI agar searah dengan rencana strategis kegiatan usaha Bank. ITSC beranggotakan:

- a. Direktur yang membawahi satuan kerja TI;
- b. Direktur yang membawahi satuan kerja Manajemen Risiko;
- c. Pejabat tertinggi yang membawahi satuan kerja penyelenggara TI;
- d. Pejabat tertinggi yang membawahi satuan kerja pengguna utama TI.

### 3.1.2 Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi

Proses manajemen risiko dilakukan terhadap aspek-aspek terkait teknologi informasi yang wajib dilakukan oleh Bank, mencakup :

- a. Pengembangan dan pengadaan teknologi informasi,
- b. Operasional teknologi informasi,
- c. Jaringan komunikasi,
- d. Pengamanan informasi,



- e. *Business Continuity Plan*,
- f. *End user computing*,
- g. *Electronic Banking*, dan
- h. Penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi.

Dalam hal Bank menggunakan jasa pihak lain untuk menyelenggarakan TI, maka Bank wajib memastikan bahwa pihak penyedia jasa TI menerapkan juga manajemen risiko yang sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.

Langkah-langkah pengendalian wajib dilakukan Bank dalam pengembangan dan pengadaan TI, untuk menghasilkan sistem dan data yang terjaga kerahasiaan dan integritasnya serta mendukung pencapaian tujuan Bank. Langkah pengendalian tersebut meliputi :

- a. Menetapkan dan menerapkan prosedur dan metodologi pengembangan dan pengadaan TI secara konsisten;
- b. Menerapkan manajemen proyek dalam pengembangan sistem;
- c. Melakukan *testing* yang memadai pada saat pengembangan dan pengadaan suatu sistem, termasuk uji coba bersama satuan kerja pengguna, untuk memastikan keakuratan dan berfungsinya sistem sesuai kebutuhan pengguna serta kesesuaian satu sistem dengan sistem yang lain;
- d. Melakukan dokumentasi sistem yang dikembangkan dan pemeliharannya;
- e. Memiliki manajemen perubahan sistem aplikasi.

Pada aktivitas operasional teknologi informasi, pada jaringan komunikasi serta pada *end user computing*, Bank wajib mengidentifikasi, memantau serta mengendalikan risiko untuk memastikan efektifitas, efisiensi dan keamanan aktivitas tersebut. Hal tersebut dilakukan antara lain dengan cara sebagai berikut:

- a. Menerapkan pengendalian fisik dan lingkungan terhadap fasilitas Pusat Data (*Data Center*) dan *Disaster Recovery Center*;

- b. Menerapkan pengendalian hak akses secara memadai sesuai kewenangan yang ditetapkan;
- c. Menerapkan pengendalian pada saat input, proses, dan output dari informasi;
- d. Memperhatikan risiko yang mungkin timbul dari ketergantungan Bank terhadap penggunaan jaringan komunikasi;
- e. Memastikan aspek desain dan pengoperasian dalam implementasi jaringan komunikasi sesuai dengan kebutuhan;
- f. Melakukan pemantauan kegiatan operasional TI termasuk adanya *audit trail*;
- g. Melakukan pemantauan penggunaan aplikasi yang dikembangkan atau diadakan

Selain itu, Bank wajib melakukan pengamanan informasi, secara efektif dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pengamanan informasi ditujukan agar informasi yang dikelola terjaga kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*) dan ketersediaannya (*availability*) secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku;
- b. Pengamanan informasi dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia dan proses dalam penggunaan TI;
- c. Pengamanan informasi mencakup pengelolaan aset bank yang terkait dengan informasi, kebijakan sumber daya manusia, pengamanan fisik, pengamanan akses, pengamanan operasional, dan aspek penggunaan TI lainnya;
- d. Manajemen penanganan insiden dalam pengamanan informasi; dan
- e. Pengamanan informasi diterapkan berdasarkan hasil penilaian terhadap risiko (*risk assessment*) pada informasi yang dimiliki Bank.

### 3.1.3 Pengendalian dan Audit Intern atas Penyelenggaraan Teknologi Informasi

Pengendalian intern dilakukan wajib dilakukan secara berkala oleh Bank terhadap semua aspek penggunaan TI. Pengendalian tersebut meliputi :

- a. Pengawasan oleh manajemen dan adanya budaya pengendalian;
- b. Identifikasi dan penilaian risiko;
- c. Kegiatan pengendalian dan pemisahan fungsi;
- d. Sistem informasi, sistem akuntansi dan sistem komunikasi yang didukung oleh teknologi, SDM dan struktur organisasi;
- e. Kegiatan pemantauan dan koreksi penyimpangan dilakukan oleh satuan kerja operasional, satuan kerja audit intern maupun pihak lainnya, meliputi :
  - 1). kegiatan pemantauan secara terus menerus;
  - 2). pelaksanaan fungsi audit intern yang efektif dan menyeluruh;
  - 3). perbaikan terhadap penyimpangan baik yang diidentifikasi oleh satuan kerja operasional, satuan kerja audit intern maupun pihak lainnya.

Sementara itu, PBI TSI juga memberikan kemungkinan penggunaan auditor ekstern dalam hal terdapat keterbatasan kemampuan satuan kerja audit intern TI, yang dilakukan berdasar pada pedoman audit intern (yang telah dibuat Bank). Dalam hal ini Bank wajib menyampaikan hasil audit intern terhadap teknologi informasi sebagai bagian dari laporan pelaksanaan dan pokok-pokok hasil audit intern sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai penerapan standar pelaksanaan fungsi audit intern.

Agar TI yang digunakan bersifat aman dan update, maka Bank wajib melakukan kaji ulang dengan menggunakan jasa pihak esktern yang independen, paling kurang setiap 3 (tiga) tahun sekali.

### 3.1.4 Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Pihak Penyedia Jasa Teknologi Informasi

Penyelenggaraan TI dapat dilakukan oleh Bank dan/atau menggunakan pihak penyedia jasa TI yang dilakukan dengan dasar perjanjian tertulis. Namun demikian dalam hal terdapat kondisi :

- 1). memburuknya kinerja penyelenggaraan TI oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi yang dapat berdampak signifikan pada kegiatan usaha Bank;
- 2). pihak penyedia jasa TI menjadi tidak solvabel, atau dalam proses menuju likuidasi, atau dipailitkan oleh pengadilan;
- 3). pelanggaran oleh pihak penyedia jasa terhadap ketentuan rahasia Bank dan kewajiban merahasiakan data pribadi nasabah; dan/atau
- 4). terdapat kondisi yang menyebabkan Bank tidak dapat menyediakan data yang diperlukan dalam rangka pengawasan oleh Bank Indonesia;

maka Bank wajib melaporkan kepada Bank Indonesia. Selanjutnya Bank harus memutuskan tindak lanjut yang akan diambil untuk mengatasi permasalahan termasuk penghentian penggunaan jasa apabila diperlukan dan melaporkannya kepada Bank Indonesia berkenaan penghentian penggunaan jasa sebelum berakhirnya jangka waktu perjanjian.

### 3.1.5 Penyelenggaraan Pusat Data (*Data Center*) dan/atau *Disaster Recovery Center*

Dalam rangka pengamanan data nasabah, Bank wajib menyelenggarakan Pusat Data, *Disaster Recovery Center (DRC)* dan *Business Continuity Plan (BCP)* diselenggarakan di dalam negeri. Penyelenggaraan Pusat Data, DRC dan BCP tersebut harus dimuat dalam Rencana Strategis TI dan Rencana Bisnis Bank. Pusat Data (*Data Center*) didefinisikan sebagai fasilitas utama pemrosesan data Bank yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak untuk

mendukung kegiatan operasional Bank secara berkesinambungan.<sup>44</sup> Sedangkan *Business Continuity Plan (BCP)* adalah kebijakan dan prosedur yang memuat rangkaian kegiatan yang terencana dan terkoordinir mengenai langkah-langkah pengurangan risiko, penanganan dampak gangguan/bencana dan proses pemulihan agar kegiatan operasional Bank dan pelayanan kepada nasabah tetap dapat berjalan.<sup>45</sup> Sementara itu, *Disaster Recovery Center (DRC)* adalah fasilitas pengganti pada saat Pusat Data (data Center) mengalami gangguan atau tidak dapat berfungsi antara lain karena tidak adanya aliran listrik ke ruang computer, kebakaran, ledakan atau kerusakan pada computer yang digunakan sementara waktu selama dilakukannya pemulihan Pusat Data Bank untuk menjaga kelangsungan kegiatan usaha (*business continuity*)

Mempertimbangkan globalisasi bisnis Bank, maka penyelenggaraan Pusat Data dan/atau DRC dimungkinkan dilakukan di luar negeri dengan persetujuan Bank Indonesia, dengan syarat bahwa penyelenggaraan Pusat Data dan/atau DRC di luar negeri tersebut tidak mengurangi efektifitas pengawasan Bank Indonesia. Dalam hal ini Bank harus memastikan bahwa informasi mengenai rahasia Bank hanya dapat diungkapkan sepanjang memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta memastikan bahwa perjanjian tertulis dengan penyedia jasa juga memuat klausula *choice of law*.

Bagi Bank Asing atau Bank yang dimiliki lembaga keuangan asing, dalam hal Pusat Data, DRC dan BCP diselenggarakan di luar negeri, maka Bank tersebut harus menyampaikan persyaratan, yaitu :

---

<sup>44</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (PBI TSI), Pasal 1 angka 5

<sup>45</sup> Idem, Pasal 1 angka 7.

- a. Surat Pernyataan dari otoritas pengawas lembaga keuangan di luar negeri bahwa pihak penyedia jasa merupakan cakupan pengawasannya;
- b. Surat Pernyataan tidak keberatan dari otoritas pengawas lembaga keuangan di luar negeri bahwa Bank Indonesia dapat melakukan pemeriksaan terhadap pihak penyedia jasa;
- c. Surat Pernyataan bahwa Bank akan menyampaikan secara berkala hasil penilaian yang dilakukan kantor bank di luar negeri atas penerapan manajemen risiko pada pihak penyedia jasa.
- d. Manfaat bagi Bank lebih besar daripada beban yang ditanggung oleh Bank;
- e. Rencana Bank untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia Bank baik yang berkaitan dengan penyelenggaraan TI maupun transaksi bisnis atau produk yang ditawarkan.

#### 3.1.6 Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi oleh Pihak Penyedia Jasa

Penyelenggaraan pemrosesan transaksi berbasis TI pada prinsipnya wajib dilakukan di dalam negeri, namun demikian hal tersebut dapat dilakukan oleh pihak penyedia jasa di luar negeri sepanjang memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia.

Persetujuan Bank Indonesia terhadap pemrosesan transaksi TI di luar negeri diberikan dengan pertimbangan bahwa Rencana Bisnis Bank menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan peran Bank bagi perkembangan perekonomian Indonesia, serta dilakukan dengan memperhatikan aspek perlindungan kepada nasabah. Dalam hal ini aktivitas yang pemrosesannya diserahkan kepada pihak penyedia jasa di luar negeri tidak merupakan aktivitas *inherent banking functions*. Selain itu, dokumen pendukung administrasi keuangan atas transaksi yang dilakukan di kantor Bank di Indonesia wajib dipelihara di kantor Bank di Indonesia.

### 3.1.7 Penyelenggaraan *Electronic Banking*

Bank yang menyelenggarakan kegiatan *e-Banking* wajib memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk dan setiap rencana penerbitan produk *e-Banking* baru harus dimuat dalam Rencana Bisnis Bank. Dalam hal ini, Bank wajib melaporkan *e-Banking* yang bersifat transaksional kepada Bank Indonesia paling lambat 2 (dua) bulan sebelum produk tersebut diterbitkan, dengan dilengkapi hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk baru 1 (satu) tahun kedepan dan bukti-bukti kesiapan untuk menyelenggarakan *e-Banking*. Penyampaian pelaporan tersebut harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem teknologi informasi terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan dan atau praktek-praktek yang berlaku di dunia internasional. Kesiapan Bank untuk menyelenggarakan *e-Banking* meliputi :

- a. struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
- b. kebijakan, sistem, prosedur dan kewenangan dalam penerbitan produk *e-Banking*;
- c. kesiapan infrastruktur TI pendukung produk *e-Banking*;
- d. hasil analisis dan identifikasi risiko produk *e-Banking*;
- e. kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), *non repudiation* dan ketersediaan (*availability*);
- f. hasil analisis aspek hukum;
- g. uraian sistem informasi akuntansi;
- h. program perlindungan dan edukasi nasabah.

### 3.1.8 Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)<sup>46</sup>

Pengaturan AMPK berdasarkan ketentuan PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), meliputi pemenuhan aspek keandalan, keamanan dan efisiensi sistem penyelenggara APMK serta pengawasan yang lebih efektif baik melalui penyampaian laporan, pelaksanaan pengawasan dan penerapan pra pengawasan melalui proses perizinan.

Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) berdasarkan PBI dimaksud adalah alat pembayaran yang berupa Kartu Kredit, Kartu Automated Teller Machine (ATM) dan/atau Kartu Debet.

Prinsipal<sup>47</sup>, penerbit<sup>48</sup> dan/atau *acquirer*<sup>49</sup> APMK wajib menggunakan sistem yang andal dan saling dapat saling terkoneksi, sehingga terdapat penghematan investasi perangkat teknologi, yang pada akhirnya akan menyebabkan proses transaksi menjadi lebih efisien dan biaya transaksi lebih murah.

### 3.1.9 Penyelenggaraan Uang Elektronik (*Electronic Money*)<sup>50</sup>

Melalui PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, Bank Indonesia menetapkan persyaratan yang wajib dipenuhi oleh Bank dan

<sup>46</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu, merupakan penyempurnaan sekaligus mencabut pengaturan mengenai APMK sebelumnya sebagaimana diatur dalam PBI 7/52/PBI/2005. Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) berdasarkan PBI dimaksud adalah alat pembayaran yang berupa Kartu Kredit, Kartu Automated Teller Machine (ATM) dan/atau Kartu Debet.

<sup>47</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu, Pasal 1 angka 8. Prinsipal adalah Bank atau lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang bekerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

<sup>48</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu, Pasal 1 angka 9. Penerbit adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan APMK.

<sup>49</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu, Pasal 1 angka 10. *Acquirer* adalah Bank atau lembaga Selain Bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang, yang dapat memproses data APMK yang diterbitkan oleh pihak lain.

<sup>50</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/11/DASP tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)



Lembaga selain Bank dalam menyelenggarakan Uang Elektronik, meliputi kewajiban penerapan manajemen risiko, pelaporan, dan keamanan sistem. Secara garis besar pokok-pokok yang diatur dalam ketentuan *e-Money* meliputi :

- a. Aspek sistem pembayaran, yaitu kewajiban untuk memperoleh izin dari Bank Indonesia untuk pihak yang akan melakukan kegiatan *e-Money*, pengawasan langsung dan tidak langsung oleh Bank Indonesia terhadap penyelenggara *e-Money*, pengaturan kliring dan settlement dalam kegiatan *e-Money*, dan mendorong terciptanya efisiensi nasional dalam penyelenggaraan *e-Money* melalui penerapan *interoperability* sistem antar penyelenggara;
- b. Aspek kehati-hatian, yaitu penetapan batas maksimum nilai uang elektronik pada *e-Money* sebesar Rp1.000.000,- dan batasan nilai maksimum tersebut juga berlaku pada saat *e-Money* digunakan sebagai sarana transfer dana.
- c. Aspek perlindungan konsumen, yaitu penyelenggara wajib memberikan seluruh informasi terkait hak dan kewajiban para pihak dalam penyelenggaraan *e-Money*, transparansi produk kepada pemegang *e-Money*, termasuk dan pengaturan tata cara pengaduan serta menyediakan fasilitas *redeem*.

Selain itu untuk meningkatkan aspek kehati-hatian, penerbit diwajibkan untuk melakukan pengelolaan risiko operasional dan keuangan; menggunakan *proven technology* yang dibuktikan dengan hasil audit dari *independent security auditor*; mendapatkan jaminan 100% atas *floating fund* yang dikelolanya dan mengelola *floating fund* secara hati-hati dengan menempatkan *floating fund* dalam aset yang likuid dan berisiko rendah. , serta menerapkan prinsip *Know Your Customer* dan *Anti Money Laundering and Terrorism Financing*, yaitu dengan antara lain menatausahakan data transaksi termasuk identitas pengirim dan penerima (*fully registered*) untuk *e-money* yang diberikan fasilitas transfer dana.

### 3.1.10 Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah<sup>51</sup>

Pengaturan ini bertujuan meningkatkan *good governance* pada industri perbankan dan memberdayakan nasabah. Informasi produk bank diperlukan untuk memberikan kejelasan bagi nasabah mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank, sedangkan transparansi terhadap penggunaan data pribadi nasabah diperlukan sebagai perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam berhubungan dengan bank.

Oleh karena itu, bank wajib menerapkan transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dalam kebijakan dan prosedur tertulis, antara lain mengenai kewajiban menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik (termasuk risiko) produk bank serta kewajiban untuk meminta persetujuan tertulis dari nasabah dalam hal bank memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah.

Berkaitan dengan penggunaan data pribadi nasabah, UU ITE sudah memberikan perlindungan terhadap data pribadi seseorang. Dalam Pasal 26 ayat (1) disebutkan bahwa “kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan”.

### 3.1.11 Pemenuhan Prinsip Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah

Penerbitan PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah”, PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” dan PBI No.8/5/PBI/2006 tentang “Mediasi Perbankan” merupakan upaya

---

<sup>51</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 dan Surat Edaran Bank Indonesia BI No. 7/25/DPNP tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

untuk menyalurkan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah).

Berkaitan dengan pengaduan nasabah, Bank diwajibkan untuk mempunyai fungsi/unit yang dibentuk secara khusus untuk menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan wajib menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah meminta penjelasan mengenai pengaduan yang diajukannya. Bagi bank, keberadaan pengaturan ini akan sangat membantu bank dalam beberapa hal, antara lain:

- a. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk yang ditawarkannya kepada masyarakat;
- b. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian pada nasabah;
- c. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional; dan
- d. Memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikannya dengan kebutuhan nasabah.

### 3.1.12 Laporan Penggunaan Teknologi Informasi dan Sanksi

Berkaitan dengan penggunaan TI, maka Bank wajib menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia, yaitu :

- a. Laporan Tahunan Penggunaan TI,
- b. Laporan Rencana Perubahan Mendasar TI,
- c. Hasil audit TI yang dilakukan pihak independen terhadap Pusat Data (*Data Center*) dan/atau *Disaster Recovery Center* dan/atau Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pihak penyedia jasa,
- d. Penilaian penerapan manajemen risiko pada pihak penyedia jasa di luar negeri;

- e. Laporan kejadian kritis, penyalahgunaan, dan/atau kejahatan dalam penyelenggaraan TI yang dapat dan/atau telah mengakibatkan kerugian keuangan yang signifikan dan/atau mengganggu kelancaran operasional bank,

Bank dapat dikenai sanksi administratif dalam hal Bank tidak melaksanakan ketentuan tersebut. Sanksi administratif diatur dalam dimaksud dalam Pasal 52 Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998, antara lain berupa:

- a. Teguran tertulis;
- b. Penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor manajemen dalam penilaian tingkat kesehatan;
- c. Pembekuan kegiatan usaha tertentu;
- d. Pencantuman anggota pengurus dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme uji kepatutan dan kelayakan (*fit and proper test*).

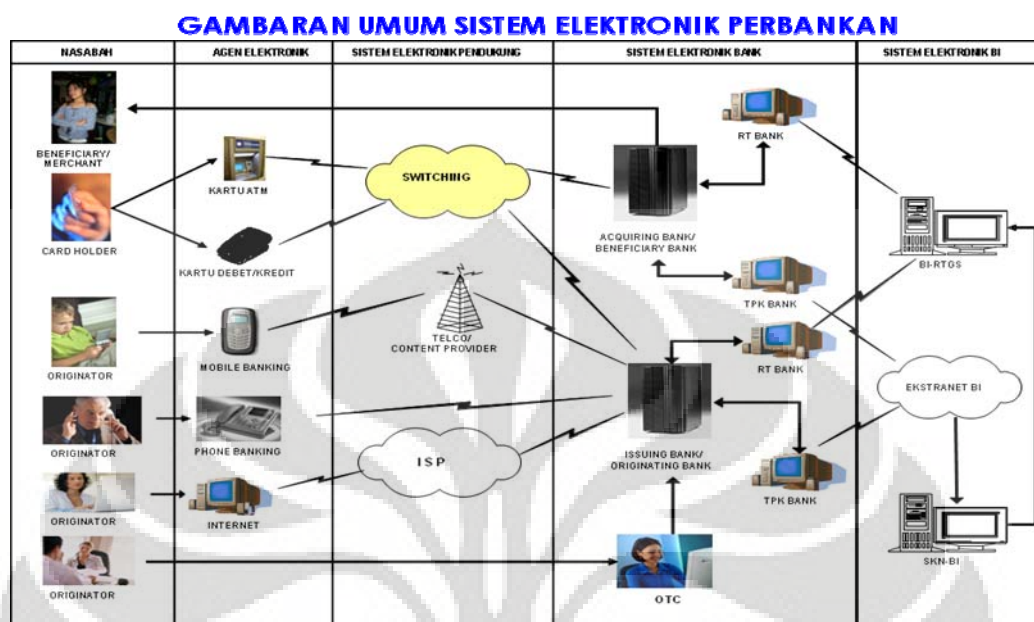
### **3.2. PENYELENGGARAAN SISTEM ELEKTRONIK OLEH BANK**

Dalam prakteknya, tidak semua penyelenggaraan sistem *eBanking* dilakukan sendiri oleh bank, namun diselenggarakan oleh pihak lain untuk dan atas nama bank (*outsorce*), diselenggarakan secara bersama-sama dengan adanya perjanjian khusus, ataupun bekerja sama dengan penyelenggara Sistem Elektronik lainnya (agen elektronik)<sup>52</sup>. Dalam kaitan ini pihak bank dan penyelenggara Sistem Elektronik tersebut akan terikat dengan suatu perjanjian, yang meletakkan tanggung jawab masing-masing. Lebih jauh lagi, dalam Pasal 21 UU ITE diatur bahwa Pengirim atau Penerima dapat melakukan transaksi Elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen Elektronik.

---

<sup>52</sup> Indonesia, Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1.

Secara teknis penyelenggaraan sistem *e-Banking* dapat digambarkan sebagaimana skema dibawah ini <sup>53</sup>:



**Tabel 15 Penyelenggaraan Sistem Elektronik Bank**

### 3.3. CYBERCRIME DALAM E-BANKING

#### 3.3.1. Cakupan

*Cybercrime* sering diidentikkan sebagai computer crime. The U.S. Department of Justice memberikan pengertian Computer Crime sebagai: "... any illegal act requiring knowledge of Computer technology for its perpetration, investigation, or prosecution". Pengertian lainnya diberikan oleh Organization of European Community Development, yaitu: "any illegal, unethical or unauthorized behavior relating to the automatic processing and/or the transmission of data". Andi Hamzah dalam bukunya "Aspek-aspek Pidana di Bidang Komputer" (1989) mengartikan cybercrime sebagai kejahatan di bidang komputer secara umum dapat diartikan sebagai penggunaan komputer secara ilegal. Sedangkan menurut Eoghan Casey "Cybercrime is used throughout this text to refer to any crime

<sup>53</sup> Bank Indonesia-Departemen Komunikasi dan Informatika, Tayangan Sosialisasi UU ITE, Juli 2009.

*that involves computer and networks, including crimes that do not rely heavily on computer“.*

Sementara itu, dalam dua dokumen Konferensi PBB mengenai *The Prevention of Crime and the treatment of Offenders* di Havana, Cuba pada tahun 1990 dan di Wina, Austria pada tahun 2000, ada dua istilah yang dikenal, yaitu “*cybercrime*” dan “*computer related crime*”. Dalam *back ground paper* untuk lokakarya Konferensi PBB X/2000 di Wina, Austria istilah “*cybercrime*” dibagi dalam dua kategori. Pertama, *cybercrime* dalam arti sempit disebut “*computer crime*”. Kedua, *cybercrime* dalam arti luas disebut “*computer related crime*”.

- a. *Cybercrime in a narrow sense (computer crime) : any illegal behaviour directed by means of electronic operations that targets the security of computer system and the data processed by them.*
- b. *Cybercrime in a broader sense (computer related crime) : any illegal behaviour committed by means on in relation to, a computer system or network, including such crime as illegal possession, offering or distributing information by means of a computer system or network.*

Dengan demikian *cybercrime* meliputi kejahatan, yaitu yang dilakukan dengan menggunakan sarana dari sistem atau jaringan komputer (*by means of a computer system or network*); di dalam sistem atau jaringan komputer (*in a computer system or network*); dan terhadap sistem atau jaringan komputer (*against a computer system or network*). Dari definisi tersebut, maka dalam arti sempit *cybercrime* adalah *computer crime* yang ditujukan terhadap sistem atau jaringan komputer, sedangkan dalam arti luas, *cybercrime* mencakup seluruh bentuk baru kejahatan yang ditujukan pada komputer, jaringan komputer dan penggunaannya serta bentuk-bentuk kejahatan tradisional yang sekarang dilakukan dengan menggunakan atau dengan bantuan peralatan komputer (*computer related crime*).

Konsep *Council Of Europe* memberikan klasifikasi yang lebih rinci mengenai jenis-jenis *cybercrime*. Klasifikasi itu menyebutkan bahwa *cybercrime* digolongkan sebagai berikut: *Illegal Access, Illegal Interception, Data Interference, System Interference, Misuse of Device, Computer Related Forgery, Computer Related Fraud, Child-Pornography* dan *Infringements of Copy Rights & Related Rights*. Dalam kenyataannya, satu rangkaian tindak *cybercrime* secara keseluruhan, unsur-unsurnya dapat masuk ke dalam lebih dari satu klasifikasi di atas<sup>54</sup>.

Secara garis besar kejahatan yang terjadi terhadap suatu sistem atau jaringan computer dan yang menggunakan komputer sebagai *instrumenta delicti*, dapat juga terjadi di dunia perbankan, yaitu terkait layanan perbankan *online (online banking)* serta layanan pembayaran menggunakan kartu.

### 3.3.2 Jenis-Jenis *Cyber Crime*

Kejahatan yang berhubungan erat dengan penggunaan teknologi yang berbasis komputer dan jaringan telekomunikasi ini dikelompokkan dalam beberapa bentuk sesuai modus operandi yang ada. Dalam hal ini UU ITE telah mengatur mengenai perbuatan-perbuatan yang dilarang dan dikategorikan sebagai *cybercrime*, sebagaimana Pasal 27 sampai dengan Pasal 33, sebagai berikut<sup>55</sup>:

#### a. *Indecent Materials/Illegal Content (Konten Ilegal)*

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan, mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan, perjudian, pencemaran nama baik serta pemerasan, pengancaman, serta yang menimbulkan rasa

<sup>54</sup> Urgensi Cyberlaw di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime di Sektor Perbankan, Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 4 Nomor2 , Agustus 2006.

<sup>55</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

kebencian berdasarkan atas SARA serta yang berisi ancaman kekerasan. (Pasal 27, 28 dan 29 UU ITE).

Setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 27, 28 dan 29 UU ITE, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 hingga 12 tahun dan/atau denda antara Rp 1 miliar hingga Rp 2 miliar. (Pasal 45 UU ITE).

b. *Illegal Access (Akses Ilegal)*

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik orang lain dengan cara apa pun untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik serta melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan (Pasal 30 UU ITE). Setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 30 UU ITE, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 hingga 8 tahun dan/atau denda antara Rp 600 juta hingga Rp 800 ratus juta (Pasal 46 UU ITE).

c. *Illegal Interception (Penyadapan Ilegal)*

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak melakukan intersepsi atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu Sistem Elektronik tertentu milik orang lain, baik yang tidak menyebabkan perubahan apa pun maupun yang menyebabkan adanya perubahan, penghilangan, dan/atau penghentian Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang sedang ditransmisikan (Pasal 31 UU ITE).

Setiap orang yang melanggar ketentuan pasal 31 UU ITE, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 800 juta (Pasal 47 UU ITE).

d. *Data Interference (Gangguan Data)*

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan, memindahkan atau mentransfer



suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik Orang lain atau milik publik kepada Sistem Elektronik Orang lain yang tidak berhak, sehingga mengakibatkan terbukanya suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang bersifat rahasia menjadi dapat diakses oleh publik dengan keutuhan data yang tidak sebagaimana mestinya (Pasal 32 UU ITE).

Setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 32 UU ITE, dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 hingga 10 tahun dan/atau denda antara Rp miliar hingga Rp 5 miliar (Pasal 48 UU ITE).

e. *System Interference (Gangguan Sistem)*

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak melakukan tindakan apa pun yang berakibat terganggunya Sistem Elektronik dan/atau mengakibatkan Sistem Elektronik menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya (Pasal 33 UU ITE).

Setiap orang yang melanggar ketentuan pasal 33 UU ITE, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 tahun dan/atau denda paling banyak Rp10 miliar rupiah. (Pasal 49 UU ITE)

f. *Misuse of devices (Penyalahgunaan Perangkat)*

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak memproduksi, menjual, mengadakan untuk digunakan, mengimpor, mendistribusikan, menyediakan, atau memiliki perangkat keras atau perangkat lunak komputer yang dirancang atau secara khusus dikembangkan untuk memfasilitasi perbuatan yang dilarang dan sandi lewat Komputer, Kode Akses, atau hal yang sejenis dengan itu, yang ditujukan agar Sistem Elektronik menjadi dapat diakses dengan tujuan memfasilitasi perbuatan yang dilarang (Pasal 34 UU ITE) Setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 34 UU ITE, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 10 miliar (Pasal 50 UU ITE).

g. *Computer related fraud & forgery (Penipuan dan Pemalsuan yang berkaitan dengan Komputer)*

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik (Pasal 35 UU ITE)

Setiap orang yang melanggar ketentuan pasal 35 UU ITE, dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 12 miliar (Pasal 51 UU ITE).

Ancaman hukuman pidana penjara dan pidana denda yang diatur tersebut bersifat *compulsory* dengan memenuhi unsur-unsur adanya kesengajaan dan perbuatan yang dilakukan secara tanpa hak. Disamping itu ancaman hukuman pidana penjara dan pidana denda juga diberikan dengan sifat kumulatif dan diperberat, dikaitkan dengan 3 (tiga) faktor, yaitu tingkatan (gradasi) dari jenis perbuatan, dampak kerugian yang diakibatkan serta obyek yang dilanggar.

## **BAB 4**

### **TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)**

Bank adalah lembaga kepercayaan, dalam menjalankan kegiatan *electronic banking (e-Banking)* harus pula diselenggarakan dengan memperhatikan ketentuan maupun prinsip-prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko terkait penyelenggaraan *e-Banking* khususnya risiko reputasi dan risiko hukum.

Penyelenggara sistem elektronik *e-Banking* tersebut tidak selalu dilakukan sendiri oleh Bank, namun juga dilakukan oleh pihak lain. Meskipun diselenggarakan oleh Bank, pelaksanaan *e-Banking* juga tetap melibatkan pihak lain, seperti penyedia jasa internet (ISP – *Internet Services Provider*) untuk *e-Banking* yang berbasis *web* dan Agen Elektronik lainnya, untuk *e-Banking* yang dipergunakan secara bersama oleh beberapa sistem elektronik Bank.

Berdasarkan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) „sistem elektronik“ adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Sedangkan „agen elektronik“, UU ITE telah mendefinisikan sebagai perangkat dari sistem elektronik yang dibuat untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu Informasi Elektronik tertentu secara otomatis yang diselenggarakan oleh Orang.<sup>56</sup> Menunjuk definisi tersebut, maka sistem elektronik *e-Banking* akan meliputi 3 komponen, yaitu *hardware*, *software* dan data.

Permasalahan hukum yang timbul berkaitan dengan transaksi *e-Banking* adalah karena gagalnya transaksi *e-Banking* yang menyebabkan kerugian nasabah, baik disebabkan oleh adanya kegagalan sistem maupun adanya *cybercrime*. Selanjutnya akan muncul pertanyaan siapakah yang akan bertanggung jawab terhadap kegagalan transaksi tersebut. Bagaimana tanggung

---

<sup>56</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 angka 8

jawab Bank terhadap penyelenggaraan transaksi *e-Banking*, khususnya dalam sebagai penyelenggara sistem elektronik *e-Banking*.

Pemahaman tanggung jawab dalam penyelenggaraan *e-Banking* dimulai dari hubungan hukum yang terjadi antara para pihak dalam suatu perikatan. Hubungan hukum antara Bank dan konsumen (nasabah) pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. Disamping hubungan keperdataan tersebut, pendekatan pertanggungjawaban penyelenggaraan *e-Banking* dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang berlaku dalam hukum serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), serta peraturan perbankan.

#### **4.1.HUBUNGAN HUKUM BANK DAN NASABAH DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK**

##### **4.1.1 Dimulainya Perikatan**

Transaksi yang dilakukan secara elektronik pada dasarnya adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan sistem elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet (*vide* Pasal 1 angka 2 UU ITE). Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Dalam lingkup privat, hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antar individu, sedangkan dalam lingkup *public*, hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antar warga negara dengan pemerintah maupun hubungan antar sesama anggota masyarakat yang tidak dimaksud untuk tujuan-tujuan perniagaan, yang antara lain berupa pelayanan publik dan transaksi informasi antar organisasi Pemerintahan sebagaimana telah diatur dalam peraturan

perundangan yang berlaku, seperti Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan e-Government<sup>57</sup>.

Pada umumnya makna transaksi seringkali direduksi sebagai perjanjian jual beli antar para pihak yang bersepakat untuk itu, padahal dalam persepektif yuridis, terminologi transaksi tersebut pada dasarnya ialah keberadaan suatu perikatan maupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Makna yuridis transaksi pada dasarnya lebih ditekankan pada aspek materiil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak, bukan perbuatan hukumnya secara formil. Oleh karena itu keberadaan ketentuan hukum mengenai perikatan tetap mengikat walaupun terjadi perubahan media maupun perubahan tata cara bertransaksi. Hal ini tentu saja terdapat pengecualian dalam konteks hubungan hukum yang menyangkut benda tidak bergerak, sebab dalam konteks tersebut perbuatannya sudah ditentukan oleh hukum, yaitu harus dilakukan secara "terang" dan "tunai". Dalam lingkup keperdataan khususnya aspek perikatan, makna transaksi tersebut akan merujuk keperdataan khususnya aspek perikatan. Perikatan antara Bank dan nasabah dalam transaksi elektronik telah dimulai pada saat pembukaan rekening atau penggunaan produk Bank<sup>58</sup>. Perikatan antara Bank dan nasabah tersebut terjadi sejak adanya kesepakatan antara Bank dan nasabah yang ditandai dengan ditandatanganinya perjanjian atau kontrak elektronik. Berdasarkan UU ITE, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat

---

<sup>57</sup> Draft Penjelasan Umum RUU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), sebelum disahkan menjadi UU ITE

<sup>58</sup> Indonesia, Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Pasal 6. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam menjalankan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 UU Perbankan, Bank menyelenggarakan sistem elektronik sebagai salah satu layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi elektronik perbankan. Sistem elektronik Bank merupakan *delivery channel* atas suatu produk bank, misalnya penggunaan internet banking dan ATM sebagai merupakan *delivery channel* atas produk tabungan.

melalui sistem elektronik. Dengan demikian, transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik tersebut akan mengikat para pihak (Bank dan nasabah) yang menggunakan sistem elektronik (Bank) yang disepakati<sup>59</sup>.

#### 4.1.2. Kontrak Elektronik dan Klausula Baku

Kontrak elektronik yang disediakan Bank dalam transaksi *e-Banking* merupakan perjanjian baku. Perjanjian dengan klausula baku atau perjanjian baku dikenal secara beragam (*standardized contract*, *standard contract*), timbul karena adanya kebutuhan dalam praktek, karena perkembangan perekonomian yang menyebabkan para pihak mencari format yang lebih praktis.

Pasal 1 butir 10 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), menyatakan bahwa “Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Mengenai perjanjian dengan klausula baku, E.H Hodunas dalam AZ, Nasution<sup>60</sup> memberikan batasan sebagai berikut : “Perjanjian dengan syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu”. Sedangkan Az Nasution memaparkan bahwa perjanjian dengan klausula baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu yang cenderung lebih “menguntungkan” bagi pihak yang mempersiapkan atau merumuskannya. Az Nasution berpendapat apabila dalam keadaan normal pelaksanaan perjanjian diperkirakan akan terjadi sesuatu

---

<sup>59</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Trasaksi Elektronik, pasal 18

<sup>60</sup> Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2002. h . 94

masalah, maka dipersiapkan sesuatu untuk penyelesaiannya dalam perjanjian tersebut<sup>61</sup>.

Klausula-klausula yang telah ditetapkan dalam perjanjian disebut sebagai syarat-syarat baku. Mengenai klausula baku, UU PK mengatur hal-hal sebagai berikut<sup>62</sup> :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
  - a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
  - b. Menyatakan pelaku usaha berhak menolak pengembalian barang yang telah dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang sudah dibeli oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur tentang pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau jasa yang dibeli konsumen;
  - f. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau harta konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berwujud sebagai aturan baru, tambahan, lanjutan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

---

<sup>61</sup> Idem

<sup>62</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18

- h. Menyatakan konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas yang pengungkapannya sulit dimengerti;
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Bank sebagai salah satu pihak telah menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian (manual ataupun *on line*) untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Bank biasanya mencantumkan klausula baku atau bahkan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen.

Dalam perjanjian kredit, Bank akan mencantumkan hak Bank untuk sewaktu-waktu dapat mengubah suku bunga berdasarkan suku bunga pasar tanpa adanya persetujuan dari debitor (nasabah). Demikian pula dalam penggunaan sistem elektronik dalam rangka transaksi elektronik. Bank akan mensyaratkan bahwa dalam hal terdapat saldo yang berbeda antara saldo di sistem elektronik Bank dengan saldo di buku nasabah, maka yang dipergunakan adalah saldo pada sistem elektronik Bank.

#### **4.2. TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN TERJADINYA KESEPAKATAN**

Dalam pengertian konvensional, suatu transaksi terjadi jika terdapat kesepakatan (dua orang atau lebih terhadap suatu hal) yang dapat dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis. Kesepakatan tertulis lazim dituangkan dalam suatu perjanjian yang ditanda-tangani oleh para pihak



yang berkepentingan. Tanda tangan membuktikan bahwa seseorang mengikatkan diri terhadap klausul-klausul yang dituangkan dalam perjanjian tersebut. Dalam transaksi *e-Banking*, wujud kesepakatan dapat juga dilakukan dengan penandatanganan perjanjian menggunakan tanda tangan (tanda tangan basah ataupun tanda tangan elektronik).

Terhadap hal ini UU ITE mengakui bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik akan mengikat para pihak (*vide* Pasal 18 ayat (1)). Menjadi pertanyaan adalah kapan suatu transaksi elektronik yang dilakukan melalui internet terjadi. UU ITE, yaitu dalam Pasal 20 mengatur bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh Pengirim diterima dan disetujui oleh Penerima, serta dilakukan pernyataan penerimaan secara elektronik.

”(1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima

(2) Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”

Pasal 20 UU ITE tersebut merupakan adopsi dari pengaturan Model Law on *e-Transaction*, serta konsepsi dari pengaturan sistem hukum *civil law* yang dianut oleh Eropa daratan. Pihak yang memberikan penawaran (pengirim) adalah pihak yang menawarkan/mengiklankan barang/jasa melalui internet (misalnya amazon.com). Mengenai hal tersebut, dalam sistem hukum *common law* (Eropa continental) dikenal pengaturan mengenai *invitation to trade*, pelaku dalam transaksi elektronik. Namun demikian *invitation to trade* dalam sistem hukum *common law* tersebut mengatur hal yang sebaliknya, yaitu bahwa pihak yang dianggap memberikan penawaran adalah calon pembeli barang/jasa, dan pihak penerima adalah pihak yang mengiklankan barang/jasa di internet (amazon.com). Berkenaan dengan transaksi elektronik secara

borderless, sangat perlu diperhatikan mengenai para pihak yang akan bertransaksi beserta sistem hukum yang berlaku, karena akan terkait dengan konsekuensi hukum. Berkenaan dengan hal tersebut, UU ITE telah mengatur mengenai pilihan hukum, yaitu bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional (*vide* Pasal 18 ayat (2) dan ayat (3) UU ITE).

Berkaitan dengan pernyataan penerimaan sebagaimana dipersyaratkan dalam UU ITE, dalam transaksi *e-Banking*, apabila telah terjadi transaksi maka sistem elektronik Bank akan memberikan konfirmasi kepada nasabah. Konfirmasi atas transaksi elektronik yang dilakukan berbasis *web* (internet) biasanya dilakukan dengan *mobile banking* (sms), sedangkan transaksi elektronik yang dilakukan tidak berbasis *web*, maka sistem elektronik Bank akan memberikan konfirmasinya, dapat berupa *mobile banking* (sms) ataupun berupa slip transaksi (bukti transaksi).

#### **4.3. TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI PENYELENGGARA SISTEM E-BANKING**

##### **4.3.1 Tanggung Jawab Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)**

Di Indonesia, selain perjanjian yang mengatur hubungan keperdataan, hukum positif yang mengatur tentang tanggung jawab penyelenggaraan transaksi elektronik adalah UU ITE. Dalam rangka perlindungan konsumen, UU ITE mengatur adanya kebebasan memilih teknologi atau teknologi netral yang dipergunakan dalam transaksi elektronik (Pasal 3 UU ITE), serta mensyaratkan adanya kesepakatan penggunaan sistem elektronik yang dipergunakan (Pasal 19 UU ITE).

Selain itu setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Dalam hal ini sistem yang andal dimaksudkan bahwa sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Sedangkan aman, bermaksud bahwa sistem elektronik terlindungi secara fisik dan nonfisik. Sedangkan beroperasi sebagaimana mestinya artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya

Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Makna „bertanggung jawab“ disini berarti terdapat subyek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (*vide* Pasal 15 UU ITE).

UU ITE juga mengatur bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh UU tersendiri, setiap penyelenggara system elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut<sup>63</sup>, yaitu :

- a. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan perundang-Undangan.
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan system elektronik tersebut.
- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik

---

<sup>63</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 16.

- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan system elektronik
- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Terkait dengan para pihak yang melakukan kegiatan transaksi elektronik diatur bahwa pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik<sup>64</sup>. Dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah<sup>65</sup> :

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
- b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
- c. Jika dilakukan melalui agen elektronik segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
- d. 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. Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna layanan. Ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan

---

<sup>64</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 20 ayat (1).

<sup>65</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 20 ayat (2).

terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan /atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

#### 4.3.2 Tanggung Jawab Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK)

Selain dalam UU ITE, tanggung jawab pelaku usaha secara tegas telah diatur dalam UU PK. Bank sebagai pelaku usaha juga harus tunduk kepada pengaturan tanggung jawab pelaku usahatersebut. Tanggung jawab pelaku usaha dalam UU PK disusun dalam rangka melindungi konsumen, berkenaan dengan adanya tuntutan ganti rugi :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 ayat 91). Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/dan atau jasa yang sejenis serta setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (pasal 19 ayat(2)
- b. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila (a) pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut. (b) pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi (Pasal 24)
- c. Pelaku usaha dibebaskan atas tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Pasal 24 ayat (1), apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen

dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut (Pasal 24 ayat (2)).

#### 4.3.3 Tanggung Jawab Berdasarkan Peraturan Perbankan

Selain dalam UU, tanggung jawab Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik dapat pula diketahui dari pengaturan perbankan. PBI No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Bagi Bank Umum telah mengatur tanggung jawab Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik.

PBI tersebut antara lain mengatur bahwa penyelenggaraan sistem elektronik (TI) dapat dilakukan oleh Bank dan/atau menggunakan pihak penyedia jasa TI dengan didasarkan pada perjanjian tertulis, serta memenuhi persyaratan sebagai berikut:

##### a. Bagi Bank:

- 1). Bank tetap bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko;
- 2). Bank mampu untuk melakukan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan Bank yang diselenggarakan oleh pihak penyedia jasa TI;
- 3). Pemilihan pihak penyedia jasa TI dilakukan oleh Bank berdasarkan *cost and benefit analysis* dan melibatkan satuan kerja penyelenggara Teknologi Informasi Bank;
- 4) Bank wajib memantau dan mengevaluasi kehandalan pihak penyedia jasa secara berkala baik yang menyangkut kinerja, reputasi penyedia jasa dan kelangsungan penyediaan layanan;
- 5) Bank tetap memberikan akses kepada auditor intern, ekstern dan Bank Indonesia untuk memperoleh data dan informasi setiap kali dibutuhkan;

6) Bank memberikan akses kepada Bank Indonesia terhadap *database* secara tepat waktu baik untuk data terkini maupun untuk data yang telah lalu.

b. Bagi Pihak Penyedia Jasa Sistem Elektronik (TI):

- 1) Pihak penyedia jasa harus menerapkan prinsip pengendalian TI (*IT control*) secara memadai yang dibuktikan dengan hasil audit yang dilakukan pihak independen;
- 2) Pihak penyedia jasa harus menyediakan akses bagi auditor intern Bank, auditor ekstern yang ditunjuk oleh Bank, dan auditor Bank Indonesia untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan secara tepat waktu setiap kali dibutuhkan;
- 3) Pihak penyedia jasa harus menyatakan tidak berkeberatan bila Bank Indonesia hendak melakukan pemeriksaan terhadap kegiatan penyediaan jasa tersebut;
- 4) Sebagai pihak terafiliasi, pihak penyedia jasa harus menjamin keamanan seluruh informasi termasuk rahasia Bank dan data pribadi nasabah;
- 5) Pihak penyedia jasa hanya dapat melakukan subkontrak sebagian kegiatannya berdasarkan persetujuan Bank yang dibuktikan dengan dokumen tertulis;
- 6) Pihak penyedia jasa harus melaporkan kepada Bank setiap kejadian kritis yang dapat mengakibatkan kerugian keuangan yang signifikan dan/atau mengganggu kelancaran operasional Bank;
- 7) Pihak penyedia jasa harus menyampaikan secara berkala hasil audit TI yang dilakukan auditor independent terhadap penyelenggaraan Pusat Data, DRC, BCP dan/atau Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi, kepada Bank Indonesia melalui Bank yang bersangkutan;
- 8) Pihak penyedia jasa harus menyediakan *Disaster Recovery Plan* yang teruji dan memadai; dan

- 9) Pihak penyedia jasa harus bersedia untuk kemungkinan penghentian perjanjian sebelum berakhirnya jangka waktu perjanjian (*early termination*).

Selain itu, melalui PBI No. 11/11/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Bank Indonesia telah mengatur mengenai tanggung jawab penyelenggara APMK. Dalam penyelenggaraan kegiatan Kartu Kredit, terdapat beberapa players yang melakukan kegiatan Kartu Kredit, yaitu prinsipal, *issuer*, *acquirer*, dan penyelenggara kiliring/setelmen. Sebagai prinsipal Bank bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

#### **4.4 PRINSIP HUKUM TANGGUNG JAWAB BANK**

##### **4.4.1 Prinsip Umum**

Berkenaan dengan tanggung jawab pelaku usaha, beberapa ahli telah mengemukakan beberapa prinsip tanggung jawab, yaitu :

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault Liability/Liability Based on Fault*).

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini tergambar dalam ketentuan Pasal 1365, 1366 dan 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum, yaitu :

- 1). adanya perbuatan,
- 2). unsur kesalahan,
- 3). kerugian yang diderita, dan



4). hubungan kausalita antara kesalahan dan kerugian.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan persyaratan hubungan kontrak dalam hubungan antara produsen dan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal dan internal sistem hukum, yaitu paham individualisme dalam prinsip laissez-faire, kuatnya kepnetingan produsen yang dianggap sebagai pelaku pembangunan industri/ekonomi, teori kontrak sosial dan prinsip legal formalism yang menguasai peradilan<sup>66</sup>.

b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah (pembuktian terbalik). Pasal 22 UU PK menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 UU PK.

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”.

c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip kedua dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang sangat terbatas yang secara *common sense* dapat dibenarkan. Misalnya seseorang yang minum air di kali tanpa dimasak terlebih dahulu, apabila sakit tidak dapat menuntut pabrik yang terletak disekitar sungai tersebut. Seharusnya ia memasak air itu terlebih dahulu.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

---

<sup>66</sup> Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, (Depok: FH Pascasarjana, 2004), hal 144.

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*) tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan dibuatnya, dengan memperhatikan adanya *force majeure* sebagai faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen diterapkan pada produsen yang memasarkan produk cacat sehingga dapat merugikan konsumen (*product liability*).

*Strict liability* memungkinkan seseorang menuntut suatu ganti rugi atau pemulihan tanpa perlu membuktikan adanya tindakan-tindakan lainnya. Si korban cukup memperlihatkan bahwa ia telah menderita kerugian akibat tindakan si pelaku, tetapi tidak perlu membuktikan apakah perbuatan itu dilakukan dengan kesalahan si pelaku atau apakah si pelaku telah mengabaikan atau sengaja melakukan perbuatan yang merugikan itu. Penerapan *strict liability* dalam hukum perdata, khususnya dalam perkara *tort law*, umumnya berlaku untuk kasus-kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen<sup>67</sup>

Penggunaan ajaran *strict liability* ini terjadi karena dianggap posisi pengusaha dan konsumen tidak berada pada keseimbangan kekuatan dan pengetahuan. Sebagai pengusaha, ia mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang produk yang dijualnya, termasuk pengetahuan akan kemungkinan-kemungkinan cacat atau kemungkinan kerusakan. Sedangkan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen hanya terbatas pada hal-hal yang dikomunikasikan kepadanya oleh produsen, baik melalui iklan, tenaga penjual, atau

---

<sup>67</sup> Vernon Palmer, *A General Theory of The Inner Structure of Strict Liability: Common Law, Civil Law and Comparative Perspective*, *Journal of Product Liability*, Vol. 12, kutipan dalam *Hukum Perlindungan Konsumen (teaching materials)* yang dikumpulkan oleh Inosentius Samsul, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2001

brosur-brosurnya. Sehingga jika terjadi kesalahan dalam produksi, maka pengusaha dengan kekuatannya tentunya mempunyai kemampuan untuk mencegahnya sedangkan konsumen tidak.

Pembentukan prinsip tanggung jawab mutlak dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal sistem hukum. Faktor eksternal sistem hukum yang mempengaruhi adalah pemikiran *laissez-faire* seperti paham kolektivisme, konsep negara kesejahteraan dan dukungan akademisi. Sedangkan faktor internal sistem hukum yang mempengaruhinya adalah sikap hakim adatu pengadilan dan pembuat UU yang responsif dalam membentuk hukum yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.<sup>68</sup>

e. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip ini sering dipakai pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka, yang umumnya dikenal dengan pencantuman klausula ekonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Sementara itu, bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha yang terdapat dalam UUPK adalah sebagai berikut:

a. *Contractual liability*

Yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Tanggung jawab bersifat kontraktual apabila memenuhi hal-hal sebagai berikut<sup>69</sup> :

- 1). Penggugat mempunyai hubungan kontraktual (*privity of contract*) dengan Tergugat.
- 2). Penggugat hanya menderita kerugian ekonomis (material).

<sup>68</sup> Inosentius Samsul, op cit, hal 144

<sup>69</sup> Longabaugh, Marvin, L.: "Applying Tort Theory To Information Technology ", The Berkeley Electronic Press (bepress legal series, 2006). <http://law.bepress.com/expresso/eps/1440>

- 3). Klausul pembatasan atau pembebasan tanggung jawab telah sesuai atau konsistens dengan kebijakan publik atau keadilan (fairness).
- 4) Pemulihan hak berdasarkan kontrak tidak sepadan dengan kerugian.

b. *Product liability*

Adalah tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya. Pertanggung jawaban ini diterapkan dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dan konsumen.

c. *Professional liability*

Dalam hal hubungan perjanjian merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen.

d. *Criminal liability*

Dalam hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keamanan masyarakat, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana (*criminal liability*).<sup>70</sup>

#### 4.4.2 Tanggung Jawab Bank Dalam Penyelenggaraan *e-Banking*

Penyelenggaraan *e-Banking* yang dilakukan oleh Bank meliputi unsur *hardware*, *software*, data, serta jaringan. Dari beberapa prinsip pertanggung jawaban yang telah dikemukakan di atas, prinsip pertanggungjawaban yang dapat diterapkan bagi Bank sebagai Penyelenggara *e-Banking* adalah prinsip *presumption of liability* dan

---

<sup>70</sup> Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika, Badan Penerbit FH UI, Rajawali Pers, halaman 368-378.

prinsip *strict liability*. Penerapan prinsip *presumption of liability* dapat ditafsirkan dari pembatasan pengalihan tanggung jawab Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik dan pembuktian terbalik sebagai konsekuensi dari pengalihan tanggung jawab tersebut. Berdasarkan UU ITE, Bank harus bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik yang dioperasikannya, dan dianggap selalu bersalah sampai ia membuktikan bahwa kerugian nasabah terjadi karena adanya *force majeure*, kesalahan ataupun kelalaian pihak pengguna.

Sementara itu penafsiran prinsip *strict liability* atas penyelenggaraan *e-Banking* tersebut diasumsikan bahwa *e-Banking* merupakan perluasan penafsiran dari „goods/barang“ baik berdasarkan pengertian barang sebagaimana UU PK, maupun dampak luas dari *e-Banking* sebagaimana teori hukum dan pemikiran yang disampaikan ahli hukum. Secara detail, penerapan prinsip tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 4.4.2.1. Prinsip *Presumption of Liability*

Pasal 15 UU ITE mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya, kecuali dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik. Dalam hal ini UU ITE secara tegas menyatakan bahwa letak dasar tanggung jawab adalah pada sisi penyelenggara, karena setiap penyelenggara harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Pasal 15 UU ITE tidak secara eksplisit mengatur mengenai beban pembuktian kepada penyelenggara sistem elektronik. Namun demikian apabila dicermati bahwa perlawanan ataupun pembebasan terhadap tanggung jawab

tersebut hanya dapat terjadi karena kesalahan itu bukan karena dirinya melainkan karena terjadinya keadaan memaksa (*force majeure*) atau justru terjadi karena kesalahan pengguna, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik itu sendiri.

UU ITE merupakan UU payung, sehingga terhadap suatu pengaturan, memungkinkan tunduk kepada UU lain sepanjang diatur oleh UU lain dan UU ITE tersebut tidak mengaturnya dengan jelas. Secara kontekstual, UU ITE memberikan beban pembuktian terbalik sebagaimana diatur UU PK. Hal tersebut dilatarbelakngi bahwa Bank adalah pelaku usaha dan sistem elektronik tersebut milik atau dalam penguasaan penyelenggara sistem elektronik (Bank).

Namun demikian untuk membenarkan pendapat tersebut, perlu dikaji lebih lanjut apakah Bank masuk sebagai kategori "pelaku usaha" sebagaimana UUPK sehingga Bank harus membuktikan adanya hal-hal yang dapat melepaskan tanggung jawab tersebut.

Pasal 1 butir 3 UUPK menyatakan : "Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak yang melakukan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 Perbankan, yang meliputi :

- 1). Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2). Memberikan kredit.
- 3). Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- 4). Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
  - a). Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - b). Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
  - c). Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah;
  - d). Sertifikat Bank Indonesia (SBI);
  - e). Obligasi;
  - f). Surat Dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
  - g). Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
- 5). Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- 6). Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;

- 7). Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
- 8). Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- 9). Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- 10) Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- 11) Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
- 12) Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
- 13) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan UU ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>71</sup>

Dalam hal ini penyelenggaraan *e-Banking* merupakan *delivery channel* atas kegiatan usaha tersebut.

Memperhatikan definisi pelaku usaha dalam UU PK dan memperhatikan kegiatan usaha Bank tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagai penyelenggara sistem *e-Banking*, Bank memenuhi kriteria sebagai "pelaku usaha" sebagaimana diatur dalam UU PK. Dengan demikian merujuk pada UUPK yang menganut pembuktian terbalik, maka Bank sebagai pelaku usaha juga harus membuktikan hal-hal yang dapat menghindarkan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara sistem elektronik.

Untuk mendapatkan gambaran pembuktian yang dilakukan oleh Bank sebagai penyelenggara sistem *e-Banking*,

---

<sup>71</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU RI No. 10 Tahun 1998, Pasal 6



berkenaan dengan tuntutan ganti rugi transaksi *e-Banking*, dapat dijelaskan melalui tabel pengaduan nasabah terkait *e-Banking* dari salah satu Bank pada tahun 2008 (Tabel 15)

Berdasarkan data pengaduan nasabah Bank tersebut, dapat diketahui adanya transaksi *e-Banking* yang menyebabkan kerugian bagi nasabah. Atas kerugian tersebut, maka berdasarkan UU ITE, Bank harus bertanggung jawab, sepanjang kerugian tersebut tidak karena *force majeure*, kesalahan dan/atau kelalaian pengguna sistem.

Menindaklanjuti pengaduan nasabah, untuk membuktikan letak kesalahan atas suatu transaksi, Bank akan melakukan penelusuran terkait transaksi yang diadakan oleh nasabah. Dari hasil penelusuran melalui sistem elektroniknya, Bank dapat menyimpulkan penyebab kerugian nasabah atas suatu transaksi *e-Banking* yang dilakukan oleh nasabah, yaitu adanya penipuan (antara lain : iming-ming hadiah, jual beli/sewa fiktif, hipnotis), pemalsuan (Kartu ATM/Kartu Kredit palsu, dll), ataupun faktor lain (misalnya penyalahgunaan ATM oleh anggota keluarga lainnya).

Dalam hal dapat dibuktikan oleh Bank bahwa kerugian atas transaksi tersebut merupakan kesalahan ataupun kelalaian nasabah (misalnya penyalahgunaan ATM oleh anggota keluarga lain), maka berdasarkan UU ITE, Bank dibebaskan dari tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Demikian sebaliknya, jika dapat dibuktikan hal tersebut bukan karena *force majeure*, kesalahan atau kelalaian nasabah, maka Bank harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah.

Tanggung jawab atas kerugian transaksi elektronik karena adanya kelemahan/kerusakan sistem, berdasarkan UU ITE tidak menggugurkan adanya tanggung jawab Bank.

Pengaturan tersebut telah menjadi dasar penggantian kerugian kepada nasabah yang dilakukan oleh beberapa Bank atas kejahatan penggandaan Kartu Kredit oleh sindikat kejahatan beberapa waktu lalu, sehingga merugikan nasabah. Dalam peristiwa tersebut, PT. Bank BCA, PT. Bank BNI 1946, PT. Bank Permata menemukan fakta bahwa kartu kredit nasabahnya telah digandakan oleh sindikat. Dengan kata lain bahwa pengamanan sistem elektronik berbasis kartu Bank telah berhasil dibobol oleh sindikat. Dengan mempertimbangkan pula risiko reputasi, maka Bank-Bank tersebut mengganti kerugian nasabah yang disebabkan karena penggandaan kartu kredit tersebut.

**Tabel 4.1**  
**Pengaduan Nasabah E-Banking**  
**PT. Bank X Tahun 2008**

<b>A. Penipuan</b>	<b>Jumlah pengaduan/Keluhan Nasabah</b>
1. Iming-iming hadiah	637
2. Jual Beli/sewa menyewa fiktif	858
3. Hipnotis	69
4. Jual beli barang di internet (e-commerce)	176
5. Info fiktif anggota keluarga kecelakaan	53
6. Info fiktif anggota keluarga diculik	9
7. Info fiktif wajib setor uang ke Pejabat/relasi	99
8. Penipuan lainnya	103
<b>B. Pemalsuan</b>	
1. Sticker Call Center Palsu	22

2. Slip cek/BG Palsu	7
3. Kartu ATM palsu	2
4. Struk ATM palsu	1
<b>C. Lainnya</b>	
1. Transaksi diteruskan pihak lain	347
2. Perampokan	8
3. Penyalahgunaan kartu ATM yang dipinjam	95
4. Kartu tertelan di ATM	3

Sumber : PT. Bank BCA

#### 4.4.2.2 Prinsip *Strict Liability*

Penerapan tanggung jawab bersifat *strict liability* terkait dengan *product liability* (tanggung jawab produk). Meskipun UU ITE tidak mengatur secara eksplisit tanggung jawab *strict liability* tersebut, namun dengan mempertimbangkan bahwa *e-Banking* merupakan barang (produk), maka penerapan *strict liability* tersebut sangat terbuka untuk diterapkan.

Menurut Marvin L. Longabaugh<sup>72</sup> terdapat beberapa syarat dalam penerapan prinsip *strict liability* pada suatu produk, antara lain :

- 1). Produk yang berbahaya harus dalam keadaan tidak sempurna
- 2). Produk tidak sempurna tersebut digunakan dengan cara yang diketahui sebelumnya.
- 3). Kerugian yang terjadi harus berasal dari produk yang bersangkutan
- 4). Harus berbentuk produk. Apabila berupa program komputer, harus dilihat secara kontekstual apakah program

<sup>72</sup> Marvin L Longabaugh, *Applying Tort Theory To Information Technology*, The Berkeley Electronic Press, 2006.

komputer tersebut dikategorikan sebagai produk ataukah sebagai jasa yang diberikan kepada konsumennya.

Dalam konteks perangkat keras, secara garis besar penggunaan *strict liability* setidaknya didukung oleh pemikiran :

- 1). Pihak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan sendiri oleh produk cacat adalah pihak yang berada dalam posisi terbaik untuk mendeteksi dan mengapuskan cacat tersebut.
- 2). Tanggung jawab harus diperhatikan oleh pihak yang dapat menyerap dan menyebarkan resiko melalui jalur alternatif seperti asuransi
- 3). Beban pembuktian dari pihak yang tercederai tidak boleh berlebihan, karena pihak yang tercederai berada dalam posisi yang tepat untuk mendeteksi kecacatan.
- 4). Konsumen saat ini harus bergantung pada reputasi pembuat produk.

Dalam perkembangannya, pengertian "*goods*" sebagaimana doktrin *strict liability* telah diperluas dalam lingkup *hardware* komputer, dengan pertimbangan bahwa pembuatan *hardware* telah menggunakan standar teknik produksi tertentu dan melalui sejumlah pengujian kualitas (*quality control*).

Dalam beberapa kasus di Amerika Serikat, penerapan *strict liability* dilapangan teknologi informasi memperlihatkan bahwa (1) terhadap tanggung jawab produk perangkat keras yang dapat dikategorikan sebagai barang (*goods*) dapat dilakukan penerapan prinsip *strict liability*, sedangkan tanggung jawab atas data, perangkat lunak atau tanggung jawab jasa yang digunakan masih sulit untuk menerapkan prinsip *strict liability*, mengingat bahwa data dan *software*

tidak dikategorikan sebagai *intangible asset*. Namun sebagai perkembangannya, dalam kasus *Winter v. GP Putnam's Sons*, putusan pengadilan dalam diktumnya telah menerapkan *strict liability* pada kasus malfungsi akibat *software* komputer

Menurut Michael R. Maule<sup>73</sup>, ada beberapa hal yang menjadi pendukung penerapan prinsip *strict liability* pada kasus malfungsi *software* komputer yaitu :

- 1). Terjadinya kerugian yang menyebar (*loss spreading*), seharusnya kerugian atau risiko yang terjadi yang dialami oleh seseorang maupun suatu properti yang diakibatkan oleh ketidaksempurnaan suatu produk merupakan tanggung jawab si pembuat karena sipembuat berada di posisi yang lebih baik untuk mencegah terjadinya kerugian yang akan ditimbulkan.
- 2). Jaminan keamanan produk oleh pabrikan. Dengan diterapkannya prinsip *strict liability* maka si pembuat program akan lebih merasa berhati-hati dalam melakukan pembuatan produknya sebelum dijual.
- 3). Insentif pengamanan. Dengan diterapkan prinsip *strict liability* membuat si pembuat program akan melakukan kontrol kualitas yang lebih ketat.

Berkenaan dengan pendapat tersebut, apakah *e-Banking* dapat dikategorikan sebagai barang/produk sehingga dapat diterapkan *strict liability* ?

#### 1. *E-Banking* adalah produk Bank

Berdasarkan Pasal 1 angka 4 UU PK, “Barang” adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat

---

<sup>73</sup> Michael R. Maule, *Applying Strict product Liability to Computer Software*, Tulsa Law Jurnal, Summer, 1992.

untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Sebagai konsekuensi dari definisi barang yang mencakup benda materiil maupun immateriil, maka dengan sendirinya *e-Banking* termasuk dalam pengertian “Barang” sebagaimana UUPK tersebut mengingat bahwa *e-Banking* merupakan “*the automated delivery of new and traditional banking products and services directly to customers through electronic, interactive communication channels*”. Dalam hal ini *e-Banking* meliputi setiap sistem yang memungkinkan nasabah bank (yang merupakan konsumen) baik individu maupun perusahaan (*corporate*) mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau memperoleh informasi terkait produk dan jasa finansial perbankan melalui jaringan komunikasi privat maupun *public*, termasuk internet. Pada umumnya produk dan jasa *e-banking* dapat diakses menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*) seperti *personal computer* (PC), *personal digital assistant* (PDA), anjungan tunai mandiri (ATM), kios, atau *touch tone telephone*.

## 2. *E-Banking* Produk Yang Berkualitas

Bagi individu Bank, *e-Banking* merupakan produk yang dihasilkan oleh Bank. Meskipun *e-Banking* tersebut dapat juga dikembangkan oleh pihak penyedia jasa TI (pihak selain Bank), namun demikian pada saat peluncuran produk *e-Banking* kepada publik tersebut dilakukan oleh Bank untuk dan atas nama Bank. Disamping itu, pada umumnya Bank juga mendaftarkan produk *e-Banking* sebagai hak kekayaan intelektual (HAKI).

*e-Banking* sebelum diluncurkan kepada publik harus memenuhi ketentuan yang diterbitkan Pengaturan Bank Indonesia. Pengatura tersebut bukan hanya mencakup teknologi dalam arti sempit, melainkan juga mencakup sumber daya manusia, teknologi, dan proses penyelenggaraannya, yang antara lain meliputi pengamanan TI, *risk management*, perlindungan nasabah, dan pemenuhan prinsip *know your customer* (KYC).

Dari sisi pengendalian risiko, penyelenggaraan *e-Banking* harus dimuat dalam Rencana Bisnis Bank serta dilaporkan kepada Bank Indonesia, serta memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a). Adanya struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
- b). Adanya kebijakan, sistem, prosedur dan kewenangan dalam penerbitan produk *e-Banking*;
- c). Kesiapan infrastruktur TI untuk mendukung produk *e-Banking*;
- d). Hasil analisis dan identifikasi risiko terhadap risiko yang melekat pada produk *e-Banking*;
- e). Kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), *non repudiation* dan ketersediaan (*availability*);
- f). Hasil analisis aspek hukum;
- g). Uraian sistem informasi akuntansi;
- h). Program perlindungan dan edukasi nasabah.
- i). Pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan

pengamanan sistem teknologi informasi terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan dan atau praktek-praktek yang berlaku di dunia internasional.

Sementara itu, beberapa prinsip pengendalian pengamanan *e-Banking* yang harus dipenuhi oleh Bank, *vide* PBI TSK dan APMK, antara lain :

- a). Dalam produk ATM dan Internet Banking, bank harus meningkatkan kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam memilih transaksi;
- b). Untuk meningkatkan pengamanan, bank dapat menerapkan pembatasan, antara lain mengenai registrasi penerima transfer, maksimum transaksi, dll.
- c). Bank harus mengendalikan pengamanan fisik terhadap peralatan dan ruangan ATM dari bahaya pencurian, perusakan, dan tindak kejahatan lain. Bank harus melakukan pemantauan rutin untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna.
- d). Bank harus memastikan pengamanan transmisi data dari EFT terminal dengan host computer.
- e). POS/EDC dan jaringannya harus dalam lokasi yang aman dan dapat meminimalkan adanya penyadapan.
- f). Bank dengan mobile banking (m-banking) harus dapat memastikan pengamanannya melalui: STK (encryption end to end); mutual authentication dengan digital certificate, personal authentication message.
- g). Bank dengan phone-banking harus memastikan keamanan transaksi, antara lain melalui Layanan tidak digunakan untuk transaksi dengan nilai dan risiko tinggi; perekaman semua percakapan, termasuk nomor telepon nasabah, detik transaksi, serta menggunakan model authentication yg handal;



Berdasarkan paparan diatas, dapat kirannya disimpulkan bahwa *e-Banking* merupakan produk Bank yang telah memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang bersifat "heavy regulated", sehingga *e-Banking* adalah produk Bank yang terpercaya. Meskipun penyelenggaraan sistem *e-Banking* sudah dilakukan dengan sangat pruden, terencana, terorganisasi, aman (memenuhi standar pengamanan) dan bahkan bersifat "highly regulation", namun tetap terdapat potensi adanya "bug" sebagai *inherent defect* (cacat bawaan) yang melekat pada suatu program komputer. Dengan sendirinya suatu pengedaran, pemasangan atau penggunaan program komputer adalah *dangerous activities* bagi berlangsungnya sistem elektronik yang menerimanya. Penerapan *strict liability* hanya dimungkinkan terhadap penggunaan *software* dengan model perjanjian lisensi dengan kode sumber tertutup. Dalam perjanjian lisensi sesungguhnya tidak ada peralihan hak milik atas *software* sehingga pengguna hanyalah pihak yang menggunakan milik orang lain.

#### **4.5. PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PERDATA**

##### **4.5.1 Subyek Hukum Pelaku Kesalahan.**

Perbuatan Melawan Hukum (PMH) diatur dalam Pasal 1365 s/d 1380 Kitab Undang-Undnag Hukum Perdata (KUH Perdata). Pengertian perbuatan melawan hukum yang lebih luas dapat dilihat dalam yurisprudensi *Arrest Hoge Raad kasus Cohen-Lindenbaum*, yaitu suatu perbuatan melawan (*onrechmatige daad*) sebagai suatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain, atau atau bertentangan dengan kesusilaan dan keharusan dalam pergaulan hidup. Dari pengertian tersebut, terdapat 4 unsur suatu perbuatan yang dapat dikategorikan sebagai PMH, yaitu :

**Universitas Indonesia**

- a. perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain
- b. bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri
- c. bertentangan dengan kesusilaan (*goede zeden*)
- d. bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat.

Perbuatan melawan hukum lahir karena adanya prinsip bahwa barang siapa melakukan perbuatan yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya mengganti kerugian tersebut (Pasal 1365 KHU Perdata) merupakan turunan dari *teori corrective justice* yang mengajarkan bahwa setiap orang harus melindungi hak-haknya dan dipulihkan keadaannya agar terdapat keseimbangan antara keadilan dan kepastian hukum yang merupakan tujuan hukum.<sup>74</sup>

Berkenaan dengan dengan prinsip ini, akan mengemuka persoalan mengenai "subyek hukum pelaku kesalahan" (Pasal 1367 KUH Perdata). Permasalahan tersebut dapat dijelaskan dengan doktrin tanggung jawab lembaga (*corporate liability*) ataupun doktrin tanggung jawab majikan (*vicarious liability*) yang dikenal dalam hukum. *Vicarious liability* merupakan pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada dibawah pengawasan majikan. Jika orang tersebut dipindahkan pada penguasaan pihak lain, maka tanggung jawabnya juga beralih kepada pihak lain tersebut. Sementara itu *corporate liability* lebih menekankan pada tanggung jawab lembaga/korporasi terhadap tenaga yang dipekerjakannya. Misalnya hubungan hukum antara Bank dengan pegawai, semua tanggung jawab atas pekerjaan pegawai bank yang dilakukan di bank tersebut adalah menjadi beban tanggung jawab Bank.

Berkenaan dengan subyek pelaku kesalahan dalam penyelenggaraan *e-Banking*, dapat dijelaskan bahwa penyelenggaraan *e-Banking* dilakukan oleh Bank sebagai badan hukum. Pasal 21 ayat

---

<sup>74</sup> Rosa Agustina, Perbuatan Melawan Hukum, (Depok: FHUI Pascasarjana 2003), hal 91-96.

(1) UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 telah mengatur mengenai bentuk hukum suatu Bank Umum, yaitu dapat berupa :

- a. Perseroan Terbatas
- b. Koperasi
- c. Perusahaan Daerah.

Sementara itu, berkaitan dengan manajemen risiko, dalam PBI TSI diatur mengenai sanksi adanya pelanggaran terhadap penggunaan TI Bank. Sanksi tersebut berupa sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998, antara lain berupa:

- a. Teguran tertulis;
- b. Penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor manajemen dalam penilaian tingkat kesehatan;
- c. Pembekuan kegiatan usaha tertentu;
- d. Pencantuman anggota pengurus dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme uji kepatutan dan kelayakan (*fit and proper test*).

Adanya sanksi tersebut menunjukkan subyek pelaku yang harus bertanggung jawab sebagai representasi Bank terhadap penggunaan TI, termasuk juga dalam penyelenggaraan sistem *e-Banking*. Sementara itu di level teknis, meskipun secara aktual bahwa pegawai Bank yang melaksanakan penyelenggaraan *e-Banking*, namun demikian harus dianggap bahwa pegawai Bank tersebut merupakan personifikasi Bank sebagai lembaga/korporasi.

Dalam praktek, adanya gugatan nasabah baik melalui pengadilan maupun melalui lembaga mediasi berkenaan dengan penyelenggaraan *e-Banking* juga ditujukan kepada Bank.

#### 4.5.2 Perbuatan Melawan Hukum Dalam Lingkup Teknologi Informasi (TI)

Jika terjadi kegagalan atau kerusakan terhadap suatu sistem elektronik Bank, maka akan terjadi "kerugian" baik materiil maupun imateriil yang diderita oleh pihak Bank maupun oleh nasabah sebagai orang yang memanfaatkan sistem elektronik Bank tersebut. Sebagai konsekuensinya, maka akan timbul suatu tanggung jawab atas gugatan ganti rugi akibat kerusakan sistem tersebut.

Eksistensi suatu sistem informasi berdasarkan komputer (sistem elektronik) akan merujuk pada 3 hal penting, yaitu keberadaan komponen yang dipergunakan, keberlangsungan aktivitas atas fungsi yang telah ditetapkan serta keterpaduan dari hal-hal tersebut. Untuk melihat kerusakan sistem elektronik, tentunya akan dilihat pula berdasarkan ketiga hal tersebut, yaitu :

- a. Tidak bekerjanya komponen-komponen (*hardware, software, data, prosedur, dan brainware*) dalam sistem sebagaimana diharapkan
- b. Tidak berfungsinya semua aktivitas fungsional (*input, proses, storage*) dalam sistem sebagaimana ditentukan
- c. Tidak terjadinya sifat keterpaduan (*integrasi*) dalam sistem.

Dengan pengertian lain bahwa kerusakan pada sistem elektronik pada dasarnya disebabkan oleh :

- a. Tidak bekerjanya perangkat keras (*hardware malfunction*)
- b. Tidak bekerjanya kode-kode/insruksi dalam perangkat lunak

Tanggung jawab hukum dapat ditentukan berdasarkan perjanjian (1) para pihak atau (2) tanggung jawab berdasarkan ketentuan dalam undang-undang yang disebut dengan perbuatan melawan hukum (PMH). Tanggung jawab berdasarkan kontrak akan melihat keberadaan klausul dalam kontrak, seperti kontrak penyediaan jasa, kontrak lisensi penggunaan *software*. Sementara PMH meliputi :

- a. Tanggung jawab produk akibat cacat produk.

- b. Tanggung jawab atas kelalaian yang berakibat kerugian finansial. Kelalaian tersebut dapat terjadi atas perancangan/desain sistem (*negligence in designing the system*), kelalaian dalam pengoperasian sistem (*negligence in operating the system*), kelalaian dalam penentuan hasil keluaran dari sistem (*negligence in relying on the output of the system*) atau kesalahan dalam penggunaan sistem (*failure to use a computer system*).

Berkaitan dengan fenomena Y2K dalam sistem elektronik (yang dapat diperluas menjadi kerusakan sistem elektronik), menurut Suzanne R. Eschrich terdapat 5 teori tanggung jawab yang dapat diberlakukan, yaitu<sup>75</sup> :

- a. Tanggung jawab pelaku usaha atas pelanggaran kondisi jaminan kepada konsumen (kontraktual)
- b. Tanggung jawab atas kelalaian,
- c. Tanggung jawab malpraktek terhadap profesional komputer,
- d. Tanggung jawab atas *misrepresentation* dan
- e. Tanggung jawab *strict liability*.

Dari kelima teori tersebut, yang dapat diterapkan adalah teori tanggung jawab kontraktual berdasarkan atas adanya pelanggaran pelaku usaha dalam menjamin produknya. Terkait dengan hal tersebut, dalam *Artikel 2 Uniform Commercial Code (UCC)* diatur bahwa setiap pelaku usaha dalam melakukan kontrak mempunyai kewajiban untuk memberikan jaminan secara umum atas produk yang dijualnya, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tidak tegas.

Selanjutnya dalam penerapan prinsip *negligence* menurut Suzanne akan mengalami kendala khususnya berkaitan dengan harus adanya "kerugian ekonomi". Demikian juga penerapan prinsip *strict liability* juga terkendala karena harus ada pembuktian terdapat "kerusakan fisik" pengguna.

---

<sup>75</sup> Suzanne R Eschrich, *The Year 2000-Delight or Disaster: Vendor Liability and The Year 2000 Bug in Computer Software*, Boston University Journal of Science & Technology Law

Kontrak pengembangan sistem elektronik jika dilakukan dari awal akan mencakup secara keseluruhan komponen yang dibutuhkan dalam sistem (*turn key contract*) yang mencakup (i) pengadaan perangkat keras, (ii) pengadaan perangkat lunak, (iii) pengadaan perangkat tambahan (*power supply*), dan (iv) pengadaan jasa pelayanan yang dibutuhkan (konsultasi, instalasi, dll). Dalam prakteknya jika sistem telah ada sebelumnya dan yang dilakukan adalah bersifat pengembangan, maka kontrak bersifat parsial dengan kombinasi dari komponen yang dibutuhkan.

Berkaitan dengan kontrak pengembangan sistem tersebut, dapat dikemukakan bahwa dalam mengembangkan sistem elektronik *e-Banking*, Bank dapat melakukan sendiri, mempergunakan jasa penyedia TI (*outsourc*e) ataupun mempergunakan sistem elektronik pihak lain secara bersama-sama. Meskipun dikembangkan sendiri, Bank juga mempergunakan *software* yang diperoleh berdasarkan perjanjian dengan vendor. Biasanya Bank akan memodifikasi *software* tersebut sesuai kebutuhan Bank.

Dalam perkembangannya beberapa ahli hukum berpendapat bahwa kasus hukum tentang penerapan teknologi informasi selayaknya bukan merupakan PMH, namun cukup merupakan tindakan yang didasarkan pada kontrak saja. Hal tersebut didasarkan bahwa kontrak yang dibuat bersifat sukarela. Pemberlakuan PMH dikhawatirkan akan mengakibatkan pembebanan kewajiban yang berlebihan bagi pelaku usaha, sehingga akan berpotensi banjirnya gugatan PMH kepada pelaku usaha yang akhirnya menjadi kontra produktif bagi pertumbuhan industri teknologi informasi.

Pada sisi lain, konsekuensi penerapan PMH dalam pemanfaatan TI merupakan kebutuhan masyarakat karena eksistensi kontraktual para pihak berpotensi merugikan pihak ketiga yang terkait kontrak. Dalam hal ini dapat dicontohkan kerusakan penyelenggaraan layanan publik (*e-Banking*), dimana kontrak antara Bank dan pihak

yang terlibat dalam pengembangan sistem akan berakibat merugikan nasabah sebagai pengguna *e-Banking*. Sementara penyelesaian kontraktual secara umum tidak memungkinkan karena konsumen tidak punya hubungan kontraktual langsung dengan vendor pengembang *e-Banking* (*privity of contract*) serta adanya klausula pengecualian (*exculpatory clauses*) untuk penyelesaian sengketa yang biasanya dituangkan dalam suatu perjanjian pembelian perangkat keras/lunak.

Sementara itu, beberapa ahli hukum lain telah menganjurkan penerapan teori PMH pada saat terjadi kerusakan atau tidak berfungsinya sistem. Beberapa kasus telah menerapkan konsep tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*), malpraktek (*professional malpractice*), serta penerapan *strict liability*. Beberapa ahli berpendapat bahwa penerapan *strict liability* seharusnya diterapkan pada industri produk perangkat keras komputer, khususnya dalam hal perangkat tersebut tidak aman (tidak aman karena orang yang menggunakan bisa celaka karena tersetrum).

Gugatan PMH atas tanggung jawab profesional dengan dasar malpraktek, adalah kelalaian profesional yang dapat didefinisikan sebagai kesalahan profesional atau ketidakmampuan. Sementara itu, berkaitan dengan tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*), secara umum terdapat terdapat 3 (tiga) jenis tindak kelalaian yang dapat digunakan dalam gugatan PMH dalam bidang TI :

- a. Tuntutan malpraktek terhadap pihak yang menjual jasa terhadap program komputer.
- b. Tuntutan dari pihak ketiga yang dirugikan secara ekonomis akibat kelalaian oleh penyelenggara sistem komputer
- c. Tuntutan pihak ketiga yang dirugikan secara ekonomis akibat kelalaian oleh pihak yang gagal menggunakan komputer.

#### 4.5.3 Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen

Perbuatan melawan hukum (PMH) yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha juga diatur dalam UU PK, yaitu dalam hal terjadi pelanggaran ketentuan berkaitan kewajiban pelaku usaha, larangan pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha, yaitu :

- a. Produsen mempunyai kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku (pasal 7 butir d)
- b. Produsen mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 butir f)
- c. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 8 ayat (1) butir a)
- d. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud (Pasal 8 ayat (2))
- e. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 ayat 91). Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/dan atau jasa yang sejenis serta setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (pasal 19 ayat(2))



- f. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila (a) pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut. (b) pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi (Pasal 24)
- g. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada Pasal 24 ayat (1) tersebut dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjualkannya kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut (Pasal 24 ayat (2)).

Melihat PMH dalam UUPK, pemanfaatan produk TI ke dalam bentuk penyelenggaraan sistem elektronik baik secara *off line* (tidak terhubung ke internet) maupun yang *on line* (terhubung internet), pada dasarnya setiap orang yang terkoneksi ke internet adalah "konsumen" dari penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Demikian pula jika hanya bersifat sebagai sistem operator dari keberadaan komponen perangkat (*hardware, software dan data*) yang diperolehnya dari pihak lain (baik vendor maupun supplier), dalam perspektif perlindungan konsumen maka mereka harus bertanggung jawab secara tanggung renteng sesuai kontribusinya sebagai akibat total penyelenggaraan sistem elektronik tersebut kepada publik.

#### **4.6 PEMBUKTIAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM (PMH)**

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PMH diatur dalam Pasal 1365 dan 1366 KUH Perdata dan kewajiban Penggugat berdasarkan Pasal 1865 KUH Perdata. Dari Pasal-Pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa

dalam hal terdapat PMH, maka penerapan PMH secara hukum menjadi beban pembuktian si penggugat.

Pasal 22 dan Penjelasan UUPK menyatakan bahwa "Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian". Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem pembuktian terbalik. Demikian pula dalam Pasal 28 UUPK, "Pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha".

Sementara itu, Pasal 15 UU ITE mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya, kecuali dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik. Perlawanan ataupun pembebasan terhadap tanggung jawab tersebut hanya dapat terjadi apabila si penyelenggara dapat membuktikan bahwa kesalahan itu terjadi bukan karena dirinya melainkan karena terjadinya keadaan memaksa (*force majeure*) atau justru terjadi karena kesalahan penggunaan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik itu sendiri. UU ITE memberikan beban pembuktian terbalik sebagaimana UU PK, yaitu si penyelenggara dianggap sebagai pihak yang bersalah kecuali dapat membuktikan sebaliknya.

#### **4.7 PENYELESAIAN SENGKETA *ELECTRONIC BANKING***

Bank dalam menjalankan kegiatan usaha sangat memperhatikan risiko yang timbul, terutama risiko reputasi terkait adanya pengaduan yang dilakukan oleh nasabah baik melalui mekanisme gugatan ataupun pengaduan. Selain melalui gugatan di pengadilan, penyelesaian sengketa *e-Banking* dapat dilakukan dengan mediasi. Berkaitan dengan mediasi ini, melalui PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Mediasi Perbankan", nasabah dan Bank diberikan

kesempatan untuk menyelesaikan sengketa dengan proses mediasi. Penyelesaian melalui mediasi perbankan ini dilakukan dengan memenuhi persyaratan antara lain bahwa sengketa tersebut telah diupayakan untuk diselesaikan melalui fungsi pengaduan di Bank, serta materi gugatan (materiil) tidak melebihi Rp. 500.000.000,-

Berdasarkan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan. Namun demikian, mengingat pembentukan lembaga mediasi perbankan independen tidak dapat dilaksanakan dalam waktu singkat, sementara kebutuhan mediasi perbankan sudah mendesak maka pada tahap awal fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Dengan demikian fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan Bank Indonesia hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan nara sumber, dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

#### **4.8 KENDALA PENYELENGGARAAN *E-BANKING***

Secara umum, kendala penyelenggaraan *e-Banking* adalah berkenaan dengan penyelenggaraan sistem dan *cybercrime* dalam transaksi *e-Banking*. Sementara itu, dalam Pasal 15 UU ITE, telah mengatur secara jelas bahwa Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Sebagai konsekuensi tanggung jawab tersebut, Bank harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Sementara itu mengingat bahwa pengalihan tanggung jawab Bank dalam penyelenggaraan *e-Banking* hanya

terkait keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik, mengharuskan Bank sangat berhati-hati dalam menyelenggarakan *e-Banking*. Hal tersebut disebabkan antara lain perkembangan *cybercrime* memberikan ‘ancaman’ bagi Bank sebagai penyelenggara *e-Banking* berkenaan penggantian kerugian nasabah. Selain itu *cybercrime* secara umum akan menghambat perkembangan *e-Banking*.

Kendala yang lain berkenaan dengan tanggung jawab Bank sebagai penyelenggara *e-Banking* terkait tanggung jawab yang dibebankan kepada agen elektronik. Dalam Pasal 21 ayat (2) huruf c UU ITE diatur bahwa tanggung jawab dibebankan kepada agen elektronik terhadap pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan melalui agen elektronik. Hal ini dapat menimbulkan kebingungan nasabah *e-Banking* yang melakukan transaksi dengan menggunakan Agen Elektronik “Bersama”. Dalam hal terdapat kerugian berkenaan dengan penggunaan Agen Elektronik “Bersama” tersebut, kepada siapakah nasabah akan meminta ganti rugi, apakah kepada Bank ataukah kepada Agen Elektronik “Bersama” ? Sementara itu nasabah hanya terikat hubungan keperdataan dengan Bank, di sisi yang lain penggunaan Agen Elektronik “Bersama” lazim dipergunakan oleh Bank.

#### 4.8.1 Tanggung Jawab Penggunaan Agen Elektronik “Bersama”

UU ITE membedakan pengaturan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik (Pasal 15 UU ITE), dan tanggung jawab pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan dengan menggunakan agen elektronik (Pasal 21 ayat (2) UU ITE. Berdasarkan Pasal 15 UU ITE tersebut, penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik yang dioperasikannya, sedangkan agen elektronik akan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan dengan agen elektronik tersebut (Pasal 21 ayat (2)).

Dalam industri perbankan, penyelenggaraan *e-Banking* dapat dilakukan pula dengan menggunakan agen elektronik. Agen

elektronik merupakan perangkat dari suatu sistem elektronik yang dibuat untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu Informasi Elektronik tertentu secara otomatis yang diselenggarakan oleh Orang (vide Pasal 1 angka 8 UU ITE). Dalam praktek, sebagai bentuk layanan dan efisiensi, Bank mempergunakan agen elektronik „Bersama“ yang telah terhubung ke masing-masing jaringan Bank berdasarkan perjanjian tertulis (kontraktual) antara masing-masing pihak. Sebagai contoh agen elektronik demikian adalah penggunaan ATM „Bersama“ oleh beberapa Bank.

Sementara itu, dalam penyelenggaraan *e-Banking*, nasabah telah terikat hubungan keperdataan dengan Bank, sebagaimana perjanjian pembukaan rekening ataupun penggunaan *e-Banking* diantara kedua pihak tersebut. Nasabah hanya terikat perjanjian dengan Bank meskipun Bank terikat secara kontraktual dengan Agen Elektronik „Bersama“ tersebut. Hubungan kontraktual antara Bank dengan agen elektronik tersebut tidak diketahui oleh Nasabah dan tidak diberitahukan kepada Nasabah<sup>76</sup>.

Berdasarkan pengaturan Bank Indonesia (PBI TSI), penggunaan TI melalui penyedia jasa TI akan menjadi tanggung jawab Bank, dalam rangka pengendalian risiko. Berdasarkan pengaturan tersebut maka Penggunaan „Agen Elektronik Bersama“ oleh Bank tersebut harus dianggap bahwa Bank telah mempergunakan „penyedia jasa TI Bank“ dalam pengembangan sistem elektroniknya, vide PBI TSI, Bank harus bertanggung jawab atas pelaksanaan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Agen Elektronik „Bersama“ tersebut. Apabila dalam penelusuran transaksi akhirnya terbukti bahwa kerugian nasabah tersebut disebabkan tidak berfungsinya Agen Elektronik „Bersama“ dengan baik, Bank harus bertanggung jawab atas kerugian nasabah sebagai akibat mempergunakan Agen Elektronik „Bersama“ tersebut. Meskipun

---

<sup>76</sup> Perjanjian berlaku sebagai UU bagi para pihak yang membuatnya

kemudian Bank akan meneruskan permintaan ganti rugi tersebut kepada Agen Elektronik „Bersama“ dimaksud, sebagaimana pengaturan tanggung jawab masing-masing pihak dalam perjanjian tertulis diantara pihak-pihak tersebut.

Sebagai contoh, seorang Nasabah PT. Bank A dapat melakukan transaksi *e-Banking* menggunakan agen elektronik (ATM) milik PT. Bank B yang terhubung dalam jaringan dengan sistem elektronik PT. Bank A. Bank A tidak dapat melepaskan tanggung jawab terhadap penggunaan agen elektronik PT. Bank B yang dipergunakan oleh Nasabah tersebut.

PT. Bank A tidak dapat menolak bertanggung jawab dalam hal terdapat kerugian finansial sebagai akibat penggunaan agen elektronik milik PT. Bank B tersebut, yang dikarenakan adanya kerusakan sistem agen elektronik PT. Bank B tersebut (misalnya melakukan perintah penarikan uang, uang tidak keluar, namun saldo rekening sudah terdebit). Hal ini disebabkan Nasabah hanya terikat hubungan keperdataan (kontraktual) dengan Bank A (tempat ybs telah membuka rekening).

#### 4.8.2 Perlunya Legal Audit Sistem E-Banking

Sebagai penyelenggara sistem *e-Banking*, Bank harus memastikan bahwa sistemnya andal dan nyaman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Di sisi lain perkembangan *cybercrime* menimbulkan kerugian nasabah. Berdasarkan data pengaduan nasabah PT. Bank BCA di tahun 2008, dapat diketahui bahwa kejahatan yang terjadi berkaitan dengan *e-Banking* dikarenakan adanya penipuan, pemalsuan, dan sebab-sebab lainnya (lihat Tabel 15). *Cybercrime* tersebut merupakan ancaman bagi penyelenggaraan *e-Banking*, terutama terkait adanya tuntutan ganti rugi nasabah yang harus ditanggung oleh Bank.

Berdasarkan PBI No. PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank harus menyelesaikan permasalahan terkait transaksi perbankan yang diadukan oleh nasabah kepada Bank. Bank harus memiliki fungsi pengaduan dan penyelesaian nasabah dalam rangka menekan risiko reputasi. Dalam rangka pengendalian risiko tersebut, Bank harus memberikan jawaban atas pengaduan dari nasabah. Untuk mendapatkan jawaban tersebut, Bank akan melakukan penelusuran atas transaksi *e-Banking* yang dilakukan oleh nasabah melalui sistem elektroniknya. Penelusuran tersebut juga dilakukan oleh Bank dalam rangka membuktikan letak “kesalahan” dari transaksi *e-Banking* tersebut, apakah merupakan kesalahan dari nasabah atau sistem elektronik Bank.

Pembuktian tersebut dilakukan juga dalam rangka pengalihan tanggung jawab Bank sebagai pelaku usaha, sehingga memenuhi ketentuan Pasal 15 UU ITE, agar terbebas dari tanggung jawab, maka Bank harus membuktikan bahwa kerugian tersebut merupakan kesalahan dari nasabah.

Penelusuran atas transaksi tersebut menghasilkan Informasi Elektronik/dan atau Dokumen Elektronik yang menjadi bukti atas transaksi. Berdasarkan UU ITE, Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah, sepanjang informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan (Vide Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 UU ITE).

Meskipun telah diatur ketentuan diterimanya alat bukti elektronik tersebut, namun demikian mengingat kedudukan yang tidak seimbang antara nasabah dan Bank serta sistem elektronik berada dalam penguasaan Bank, maka dalam rangka perlindungan nasabah, disamping adanya audit sistem yang telah dipersyaratkan dalam

pengaturan Bank Indonesia, juga diperlukan legal audit terhadap berfungsinya sistem *e-Banking* tersebut.

Secara umum legal audit dipahami sebagai sebuah mekanisme dari suatu verifikasi terhadap suatu subyek hukum (*e-Banking*) berikut aktivitas yang dilakukan dari sudut pandang hukum, yang harus dilakukan secara obyektif dan sistematis berdasarkan sistem hukum yang berlaku. Mengingat bahwa hasil laporan pemeriksaan hukum akan berupa opini hukum (legal opini), maka seharusnya legal audit dilakukan oleh pihak luar yang kompeten dan obyektif.

Tujuan legal audit secara umum adalah adanya keterbukaan (*disclosure*) informasi yang dikaitkan dengan penekanan jaminan keabsahan (legalitas) obyek terkait dalam hubungannya dengan pihak ketiga. Demikian pula dengan pemeriksaan hukum terhadap sistem elektronik, selain meningkatkan kekuatan pembuktian atas informasi elektronik sebagai outputnya, hal tersebut juga ditujukan untuk mengungkapkan informasi secara materiil yang sepatutnya diungkapkan kepada masyarakat (keterbukaan informasi) berkenaan dengan risiko atas penggunaan sistem elektronik tersebut secara materiil.

Dari sisi pengaturan, adanya legal audit atas sistem *e-Banking* tersebut, akan memperjelas adanya ketentuan mengenai “adanya analisis hukum” sebagai persyaratan penyelenggaraan *e-Banking* sebagaimana diatur dalam PBI TSI serta menguatkan pengaturan *disclosure* sebagaimana pengaturan transparansi informasi produk dalam PBI No. 7/6/PBI/2005.



## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penjabaran dalam bab terdahulu, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Selain perjanjian yang mengatur hubungan keperdataan, hukum positif yang mengatur tentang tanggung jawab secara keperdataan penyelenggaraan transaksi elektronik adalah UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Bank Indonesia terkat Teknologi Informasi.

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagai penyelenggara *e-Banking*, Bank bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Makna „bertanggung jawab“ berarti Bank bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut, dan „sistem yang beroperasi sebagaimana mestinya“ dimaksudkan bahwa sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya

Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (Pasal 15 UU ITE).

Berkenaan dengan transaksi elektronik, diatur bahwa jika transaksi dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi tersebut menjadi tanggung jawab para pihak, sedangkan jika dilakukan melalui agen elektronik, maka segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi tersebut menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik (vide Pasal 21 UU ITE).

Sementara itu, berdasarkan ketentuan perbankan, sebagai penyelenggara *e-Banking*, Bank bertanggung jawab atas sistem elektronik *e-Banking* yang diselenggarakannya (baik yang dikembangkan sendiri ataupun menggunakan pihak penyedia jasa TI yang dilakukan dengan perjanjian tertulis). Dalam hal ini Bank tetap bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko serta melakukan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan Bank yang diselenggarakan oleh pihak penyedia jasa TI tersebut. Sementara itu, pihak penyedia jasa TI harus menerapkan manajemen risiko yang berlaku bagi Bank, serta harus menyediakan akses bagi auditor intern dan ekstern Bank serta pemeriksaan dari otoritas perbankan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan secara tepat waktu setiap kali dibutuhkan, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan informasi.

Dalam penyelenggaraan kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), sebagai prinsipal Bank bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

Dalam hal ini, prinsip pertanggungjawaban yang dapat diterapkan terhadap Bank yang menyelenggarakan *e-Banking* sebagaimana UU ITE adalah prinsip *presumption of liability*. Penerapan prinsip *presumption of liability* dapat ditafsirkan dari pembatasan pengalihan tanggung jawab Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik (hanya karena *force majeure*, kesalahan dan/atau kelalaian pengguna sistem elektronik) dan pembuktian terbalik sebagai konsekuensi dari pengalihan tanggung jawab tersebut. Berdasarkan UU ITE, Bank harus bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik yang dioperasikannya, dan dianggap selalu bersalah sampai ia membuktikan bahwa kerugian nasabah terjadi karena adanya *force majeure*, kesalahan ataupun kelalaian pihak pengguna.

Sementara itu, pemikiran penerapan prinsip *strict liability* dalam penyelenggaraan sistem elektronik Bank dimungkinkan bagi negara

dengan sistem hukum *common law* yang telah menerima sistem elektronik (komputer) sebagai perluasan goods/barang serta memperhatikan dampak luas dari sistem elektronik tersebut bagi masyarakat.

2. Pengaturan penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan oleh Pemerintah, melalui UU maupun peraturan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia telah memberikan perlindungan bagi Nasabah dan Bank. Pembebanan kewajiban kepada Bank sebagai penyelenggara sistem e-Banking, dilakukan dalam rangka melindungi kepentingan publik pada umumnya, serta nasabah dan Bank pada khususnya. Di sisi yang lain, kehati-hatian Bank dalam menyelenggarakan e-Banking akan menghindarkan Bank pada kerugian yang lebih besar.

Bank sebagai penyelenggara *e-Banking* diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, serta tunduk pada pengaturan dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Lebih detail, UU ITE mengatur mengenai persyaratan bagi beroperasinya sistem elektronik, yaitu :

- a. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan perundang-Undangan.
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan system elektronik tersebut.
- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik
- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan system elektronik
- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Dari sisi perbankan, kewajiban penyelenggaraan *e-Banking* tidak hanya mencakup teknologi dalam arti sempit, melainkan juga mencakup sumber daya manusia, teknologi, dan proses penyelenggaraannya, yang antara lain meliputi pengamanan TI, *risk management*, perlindungan nasabah, dan pemenuhan prinsip *know your customer* (KYC). Penyelenggaraan *e-Banking* tidak lagi menjadi tanggung jawab operasional, namun telah menjadi tanggung jawab manajemen. *E-Banking* harus dimuat dalam Rencana Bisnis Bank, serta memenuhi persyaratan:

- a. terdapat struktur organisasi Bank yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
- b. terdapat kebijakan, sistem, prosedur dan kewenangan dalam penerbitan produk *e-Banking*;
- c. terdapat kesiapan infrastruktur TI untuk mendukung produk *e-Banking*;
- d. adanya hasil analisis dan identifikasi risiko terhadap risiko yang melekat pada produk *e-Banking*;
- e. adanya kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), *non repudiation* dan ketersediaan (*availability*);
- f. adanya hasil analisis aspek hukum;
- g. adanya program perlindungan dan edukasi nasabah.

Terlebih lagi, dengan pertanggungjawaban Bank atas dasar prinsip *presumption of liability* presumed, akan memberikan perlindungan bagi nasabah, mengingat bahwa Bank hanya dapat mengalihkan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara *e-Banking* hanya karena *force majeure*, kesalahan dan/atau kelalaian pengguna.

3. Secara umum, kendala penyelenggaraan *e-Banking* adalah berkenaan dengan pengamanan penyelenggaraan sistem dan adanya *cybercrime*.

Pasal 15 UU ITE, telah mengatur secara jelas bahwa Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Mengingat bahwa pengalihan tanggung jawab Bank dalam penyelenggaraan *e-Banking* hanya terkait keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik, mengharuskan Bank sangat berhati-hati dalam menyelenggarakan *e-Banking*. *Cybercrime* menyebabkan kerugian bagi Bank karena Bank harus bertanggung jawab terhadap kerugian nasabah. Selain itu *cybercrime* secara umum akan menghambat perkembangan *e-Banking*.

Kendala yang lain adalah berkenaan pembebanan tanggung jawab kepada penyelenggara "agen elektronik bersama" yang dapat menimbulkan ketidakpastian dan kebingungan bagi nasabah. Pasal 21 ayat (2) huruf c UU ITE diatur bahwa agen elektronik bertanggung jawab terhadap pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan melalui agen elektronik. Dalam hal terdapat kerugian berkenaan dengan penggunaan Agen Elektronik "Bersama" tersebut, kepada siapakah nasabah akan meminta ganti rugi, apakah kepada Bank ataukah kepada Agen Elektronik "Bersama" Sementara itu nasabah hanya terikat hubungan keperdataan dengan Bank, di sisi yang lain penggunaan Agen Elektronik "Bersama" lazim dipergunakan oleh Bank.

## 5.2 SARAN-SARAN

1. UU ITE adalah UU yang bersifat umum dan merupakan payung bagi seluruh transaksi elektronik. Pengaturan Pasal 21 ayat (2) huruf c „Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik“ berkenaan dengan transaksi elektronik perbankan harus ditafsirkan dan disesuaikan dengan pengaturan

perbankan, sehingga tidak menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi nasabah.

Dalam perbankan, penyelenggaraan *e-Banking* dapat dilakukan pula dengan menggunakan „agen elektronik Bersama“, yang digunakan Bank dalam rangka layanan dan efisiensi berdasarkan perjanjian tertulis (kontraktual) antara masing-masing pihak. Sementara itu, nasabah dan Bank telah terikat hubungan keperdataan sebagaimana perjanjian pembukaan rekening ataupun penggunaan *e-Banking*. Dalam hal ini nasabah hanya terikat perjanjian dengan Bank meskipun Bank terikat secara kontraktual dengan Agen Elektronik „Bersama“ tersebut. Hubungan kontraktual antara Bank dengan agen elektronik tersebut tidak diketahui oleh Nasabah dan tidak diberitahukan kepada Nasabah.

Berdasarkan ketentuan Bank Indonesia, Bank bertanggung jawab atas manajemen risiko terhadap penggunaan penyedia jasa TI. Berdasarkan pengaturan tersebut maka Penggunaan „Agen Elektronik Bersama“ oleh Bank tersebut harus dianggap bahwa Bank telah mempergunakan „penyedia jasa TI Bank“ dalam pengembangan sistem elektroniknya, sehingga Bank harus bertanggung jawab atas pelaksanaan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Agen Elektronik „Bersama“ tersebut. Apabila dalam penelusuran transaksi akhirnya terbukti bahwa kerugian nasabah tersebut disebabkan tidak berfungsinya Agen Elektronik „Bersama“ dengan baik, Bank harus bertanggung jawab atas kerugian nasabah sebagai akibat mempergunakan Agen Elektronik „Bersama“ tersebut. Meskipun kemudian Bank akan meneruskan permintaan ganti rugi tersebut kepada Agen Elektronik „Bersama“ dimaksud, sebagaimana pengaturan tanggung jawab masing-masing pihak dalam perjanjian tertulis diantara pihak-pihak tersebut.

2. Sistem *e-Banking* berada dalam penguasaan Bank, sementara itu nasabah tidak memiliki *bargaining position* yang sama dengan Bank, sehingga dapat menimbulkan keragu-raguan terhadap valid dan tidaknya sistem *e-*

*Banking* tersebut. Meskipun telah diatur ketentuan diterimanya alat bukti elektronik dalam UU ITE, serta persyaratan teknis lainnya, agar sistem *e-Banking* tersebut andal dan terpercaya, maka dalam rangka perlindungan nasabah, diperlukan adanya *legal audit* terhadap berfungsinya sistem *e-Banking* tersebut.

Secara umum *legal audit* dipahami sebagai sebuah mekanisme dari suatu verifikasi terhadap suatu subyek hukum (*e-Banking*) berikut aktivitas yang dilakukan dari sudut pandang hukum, yang harus dilakukan secara obyektif dan sistematis berdasarkan sistem hukum yang berlaku. Mengingat bahwa hasil laporan pemeriksaan hukum akan berupa opini hukum (*legal opini*), maka seharusnya *legal audit* dilakukan oleh pihak luar yang kompeten dan obyektif.

Tujuan *legal audit* secara umum adalah adanya keterbukaan (*disclosure*) informasi yang dikaitkan dengan penekanan jaminan keabsahan (*legalitas*) obyek terkait dalam hubungannya dengan pihak ketiga. Demikian pula dengan pemeriksaan hukum terhadap sistem elektronik, selain meningkatkan kekuatan pembuktian atas informasi elektronik sebagai outputnya, hal tersebut juga ditujukan untuk mengungkapkan informasi secara materiil yang sepatutnya diungkapkan kepada masyarakat (*keterbukaan informasi*) berkenaan dengan risiko atas penggunaan sistem elektronik tersebut secara materiil.

Dari sisi pengaturan, adanya *legal audit* atas sistem *e-Banking* tersebut, akan memperjelas ketentuan mengenai “analisis hukum” sebagai persyaratan penyelenggaraan *e-Banking* serta menguatkan pengaturan *disclosure* sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### I. BUKU

- Agustina, Rosa. Perbuatan Melawan Hukum. Depok, FH UI Pascasarjana, 2003.
- Daniri, Mas Achmad, Good Governance : Konsep dan Penerapannya Dalam Konteks Indonesia. Jakarta:Ray Indonesia, 2005
- Friedrich, Carl Joachim. Filsafat Hukum Perspektif Historis, Bandung:Nuansa dan Nusamedia, 2004.
- Huijbers, Theo. Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah, Cet VIII, Yogyakarta:Kanisius, 1995.
- Makarim, Edmon. Kompilasi Hukum Telematika. Jakarta:Rajawali Pers,2003
- Makarim Edmon, Pengantar Hukum Telematika:Suatu Kompilasi Kajian.Jakarta:Rajawali Pers dan badan Penerbit FHUI, 2005.
- Mertokusumo, Sudikno. Penemuan Hukum Suatu Pengantar, Cet 22, Yogyakarta: Liberty, 2001.
- Munir, Abu Bakar. CyberLaw: Policy and Challenges, Singapore:Butterworths Asia.
- Nasution,Az. Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Reed, Chris et.al. Computer Law (4<sup>th</sup> ed). London:Blackstone Press Ltd, 2000.
- Reed Chris. Internet Law:Text and Materials, (2<sup>nd</sup> edition). Cambridge:University Press, 2004
- Saifullah. Refleksi Sosiologi Hukum. Bandung :PT Refika Aditam, 2006.
- Samsul, Inosentius. Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak.Depok : FHUI Pascasarjana,2004.
- Soekanto, Soerjono dan S Mamudji. Penelitian Hukum Normatif:Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1985.
- Soekanto, Sorjono. Pengantar Penelitian Hukum. Cet3, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2001.



Soetikno. Filsafat Hukum. Jakarta : PT. Pradnya Paramita, 1976.

Solove, Daniel J. , et.al.Privacy. Information and Technology. New York:Aspen Publisher, 2006.

Wignjosoebroto, Soetandyo. Hukum, Paradigma. Metode dan Dinamika Masalahnya : 70 tahun Prof. Soetandyo Wignjosoebroto. Jakarta:Elsam, 2002

Black, Henry Campbell. Black's Law Dictionary. (ST Paul : West Publishing Co., 1990)

## II. ARTIKEL DAN KARYA LEPAS

Ami Prastyo, Brian. Ringkasan Eksekutif Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya. Buletin Hukum Perbankan dan kebanksentralan, Volume 3, Nomor 2, Agustus 2005.

Bank Indonesia, Tim RUU dan Pengkajian Hukum. Sekilas Pengaturan Electronic Banking dan Electronic Fund Transfer di Amerika Serikat. Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Vol 3 Nomer2, Agustus 2005.

Bank Indonesia, Tim RUU dan Pengkajian Hukum. Urgensi Cyberlaw di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime di Sektor Perbankan. Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 4, Nomer 2, Agustus 2006.

Eschrich, Suzanne R. "The Year 2000-Delight or disaster :Vendor Liability and the Year 2000 Bug in Computer Software" . Boston:Boston university Journal of Science & Technology Law.

Fletcher, George P. "Fairness and Utility in Tort Theory." America:Harvard Law Review,1972

Longabaugh, Marvin L, "Applying Tort Theory To Information Technology". (The Berkeley Electronic Press (bepress legal series, 2006) <http://law.bepress.com/expresso/eps/1440>.

Maule, Michael R. "Applying Strict Products Liability To Computer Software." Tulsa: Tulsa Law Journal, Summer, 1992.

Palmer, Vernon. A General Theory of The Inner Structure of Strict Liability : Common law, Civil an Comparative Prespective. Journal of Product Liability, Vol 12 (Kutipan Dalam Hukum perlindungan Konsumen yang dikumpulkan oleh Inosentius Samsul, Program Pascasarjana Fakultas hukum Universitas Indonesia, Jakarta 2001).

Wright, Richard W. "Grounds and Extent of Legal Responsibility."40 San Diego L. Rev, 1425. San Diego Law Review, 2003.

Wright, Richard W. "The Principles of Justice." 75 Notre Dame law Review 1859, 2000.

### **III. HASIL PENELITIAN**

Bank Indonesia, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran. Cetak Biru Sistem Pembayaran Indonesia, 2008

Makarim, Edmon. Tanggung Jawab Penyelenggara Terhadap Tata Kelola Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik (Good Electronic Governance). Ringkasan Desertasi Program Pasca Sarjana FHUI, 2007.

### **IV. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Indonesia. Undang-Undang Tentang Perbankan. UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah UU No. 10 Tahun 1998. LN Tahun 1992 No. 182, TLN No. 3493.

Indonesia. Undang-Undang Tentang Bank Indonesia. UU No. 23 Tahun 1999 sebagaimana diubah UU No. 6 Tahun 2009. LN Tahun 1999 No. 66, TLN 3843.

Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen. UU No. 8 Tahun 1999. LN Tahun 1999 No. 42, TLN No. 3881.

Indonesia. Undang-Undang Tentang Telekomunikasi. UU No. 36 Tahun 1999. LN Tahun 1999 No. 154, TLN No. 3881.

Indonesia. Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU No. 11 Tahun 2008. LN Tahun 2008 No. 58, TLN No. 4843

Indonesia. Undang-Undang Tentang Keterbukaan Informasi Publik. UU No. 14 Tahun 2008. LN Tahun 2008 No. 61, TLN No. 4846

Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. PBI No. 7/6/PBI/2005.

Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. PBI No. 7/52/PBI/2005.

Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Tentang Mediasi Perbankan. PBI No. 8/5/PBI/2006.

Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. PBI No. 9/15/PBI/2007

Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. PBI No. 11/11/PBI/2009

Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Tentang Uang Elektronik. PBI No. 11/12/PBI/2009.

Bank Indonesia. Surat Edaran Bank Indonesia Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. SE BI No. 7/25/DPNP

Bank Indonesia. Surat Edaran Bank Indonesia Tentang Uang Elektronik. SE BI No. 11/11/DASP.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek). Diterjemahkan Oleh R. Subketi dan R. Tjitrosudibio. Cet.8.Jakarta:Pradnya Paramita, 1976.

Departemen Komunikasi dan Informatika. Draft Rancangan Undang-Undang Tentang Informasi

## V. SUMBER LAIN DAN WEBSITE

Bank Indonesia. Statistik Sistem Pembayaran. <http://www.bi.go.id>

Bank Indonesia. Statistik Perbankan. <http://www.bi.go.id>

Bank Indonesia-Departemen Komunikasi dan Informatika. Tayangan Sosialisasi UU ITE, Juli 2009.

Kuliahade's Blog. Hukum Perlindungan Konsumen : Prinsip Tanggung Jawab. <http://kuliahade.wordpress.com/2010/01/16/perlindungan-konsumen-prinsip>

Progresif Jaya. Apa Arti Perbuatan Melawan Hukum Itu. <http://www.progresifjaya.com/NewsPage/>

Rahardjo, Budi. Aspek Teknologi dan Keamanan Dalam Internet Banking. PT. INDOCISC, <http://www.indocisc.com>