



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN  
PERBANKAN SHORT MESSAGE SERVICE BANKING  
(STUDI KASUS PADA BANK RAKYAT INDONESIA)**



**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Hukum  
Pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia

**Patar Pandapotan**

**0706176145**

**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI PASCASARJANA  
UNIVERSITAS INDONESIA  
JAKARTA  
2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

**Nama : Patar Pandapotan**  
**NPM : 0706176145**

**Tanda Tangan : .....**  
**Tanggal : 13 Juli 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Patar Pandapotan  
NPM : 0706176145  
Program Studi : Ilmu Hukum Kekhususan Hukum Ekonomi  
Judul Tesis : “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Layanan Perbankan  
*Short Message Services Banking* (Studi Kasus Pada Bank  
Rakyat Indonesia)”

**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, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Rosa Agustina, S.H., M.H. (.....)  
Pembimbing : Dr. Inosensius Samsul, S.H., M.H. (.....)  
Penguji Ahli : Dr. R. Bambang Prabowo S., S.H., MES (.....)

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 13 Juli 2008

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Dalam tesis ini dijabarkan mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah pengguna layanan *SMS Banking*. Dengan adanya Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta beberapa Peraturan Bank Indonesia telah menjamin perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan SMS Banking.

Dalam menempuh studi, saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) DR. Inosensius Samsul, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing ditengah kesibukannya sebagai ahli di Dewan Pertimbangan Rakyat, masih sempat menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.
- (2) Prof. Rosa Agustina, S.H., M.H. selaku ketua sidang sekaligus penguji dan Dr. R. Bambang Prabowo S., S.H., MES selaku penguji yang telah memberikan banyak masukan untuk pengembangan tesis ini sehingga memperkaya pengetahuan penulis dalam bidang hukum perbankan.
- (3) Para Kepala Bagian dan rekan-rekan di Bank Rakyat Indonesia kantor pusat, yang sangat banyak untuk disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Semoga dengan penambahan pengetahuan penulis dalam bidang hukum perbankan ini makin dapat berkarya untuk pengembangan Bank Rakyat Indonesia.
- (4) Orang tua saya, Drs. T. Manullang (Alm) dan Ester William Simamora. yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi dukungan dalam segala hal kepada saya dan adik-adik sehingga dapat berhasil dalam studi dan pekerjaan. Terima kasih khususnya untuk mama yang berjuang sebagai *single parent* sejak kami masih kecil, sekali lagi terima kasih untuk semua perjuanganmu yang sangat berarti untuk kami.
- (5) Adik-adik, Erni Silviana, S.E, Ak, Maya Evalina, S.Sos dan Yosephine Natalia calon sarjana farmasi dari Universitas Indonesia, terima kasih untuk dukungan dan kerjasama kalian, tetaplah berusaha untuk maju.
- (6) Mario, Michael, Richardo, Stephani, Bangun, Johansen, Raymond, Ezra, Carlos dan semua Manullang junior terima kasih untuk dukungan kalian. Terus maju dan jaga

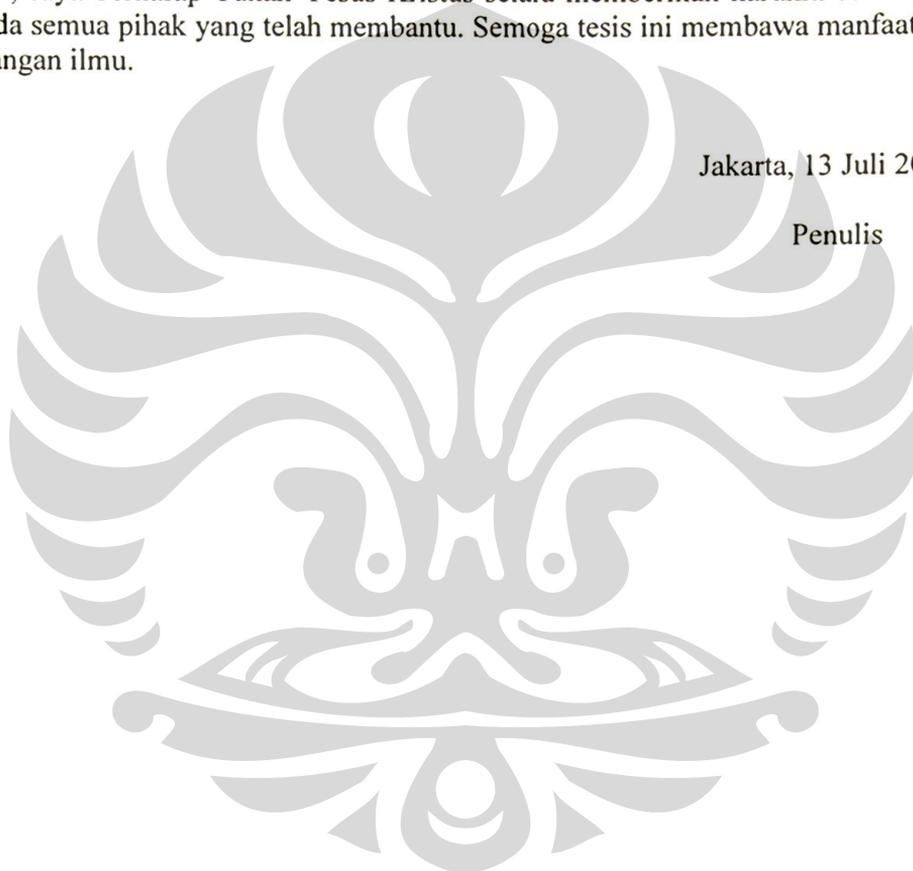
persaudaraan kita yang erat untuk masa depan kita semua. Untuk Lasma boru Manullang, kami tetap berusaha untuk masa depanmu.

- (7) Mery Elisabeth, yang telah mau mendengar dan berbagi cerita, telah berusaha untuk mendaftarkan ke MHUI pada saat saya masih bertugas di Bukittinggi dan memberikan pertolongan pada saat kesulitan dalam studi. Terima kasih untuk semua yang telah diberikan.
- (8) Para sahabat di Bank Rakyat Indonesia (CS angkatan 38, Kantor Cabang BRI Bukittinggi dan Divisi Renstra Kantor Pusat), terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di MHUI.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan karunia dan berkat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 13 Juli 2009

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Patar Pandapotan  
NPM : 0706176145  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis karya : Tesis

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

**“Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Layanan Perbankan *Short Message Services Banking* (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia)”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 13 Juli 2009

Yang menyatakan

  
( Patar Pandapotan )

## ABSTRAK

Nama : Patar Pandapotan  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum  
Judul : “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Layanan Perbankan *Short Message Services Banking* (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia)”

Dunia perbankan telah mengalami perubahan dalam menjalankan bisnisnya. Perkembangan teknologi elektronik perbankan membuat transaksi perbankan tidak harus berada dalam gedung bank dan pada jam tertentu saja, tetapi berubah menjadi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. *SMS banking* sebagai salah satu media dalam transaksi elektronik perbankan saat ini telah banyak digunakan oleh nasabah perbankan mengingat media yang digunakan adalah *handphone* pribadi dengan metode transaksi yang relatif mudah dan cepat. Mengingat transaksi ini mengandung perbuatan hukum maka nasabah perbankan wajib untuk dilindungi haknya sebagai konsumen sedangkan bank selaku penyelenggara melihat *SMS banking* sebagai tantangan dan peluang untuk pengembangan bisnis. Dengan adanya Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diharapkan kepentingan nasabah sebagai konsumen sudah dapat dilindungi. Bank Indonesia selaku lembaga otoritas dan pengawasan perbankan juga mengeluarkan peraturan yang berkenaan perlindungan nasabah perbankan. Pada masa yang akan datang diharapkan perlindungan nasabah *SMS banking* akan terus meningkat dengan melakukan informasi produk yang jelas kepada nasabah, pendirian lembaga legalisasi dan lembaga sertifikasi transaksi elektronik perbankan serta adanya revisi pada Pasal 27 ayat (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## ABSTRACT

Name : Patar Pandapotan  
Study Program : Magister of Law  
Title : “Law Protection Short Message Services Banking User ( Case Study on Bank Rakyat Indonesia)”

Through its course of business, banking industry has changed. The development of banking electronic technology has enabled banking transaction to be conducted outside the bank’s building, anytime and anywhere. SMS banking, as one current medium of banking electronic transaction, has been frequently utilized by bank customers considering the instrument used personal cell-phone, which makes it an easy and fast method of transaction. Since this kind of transaction contains legal acts, bank customers are all entitled to equal protection under the law, and banks as the banking business administrator sees sms banking as a challenge and opportunity in business development. Based on *Undang-Undang No. 8 tahun 1999* about Consumer’s Protection and *Undang-undang No. 11 tahun 2008* about Electronic Information and Transaction, it is expected that customers’ interests as consumers are well-protected. Bank of Indonesia, the banking authoritative and supervisional institution, also issued laws concerning bank customer’s protection. In the future, increasing protection over sms banking customers is expected by providing clear product information to customers, establishing legislation and certification institution dealing with banking electronic transaction, as well as the revision on Article 27 particle (3) of Information and Electronic Transaction Law.

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1    Latar Belakang Masalah.....	1
I.2    Rumusan Permasalahan.....	6
I.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
I.4    Kerangka Teori dan Konsep Teori.....	7
I.5    Metode Penelitian.....	13
I.6    Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II     PERKEMBANGAN TEORI PERLINDUNGAN HUKUM              BAGI NASABAH SMS BANKING</b> .....	16
II.1    Konsepsi Perlindungan Konsumen.....	16
II.2    Hak dan Kewajiban Konsumen.....	20
II.3    Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
II.4    Perlindungan Nasabah <i>SMS Banking</i> .....	23
II.4.1 <i>Know Your Customer Principles</i> .....	26
II.4.2 Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.....	29
II.4.3 Penerapan Manajemen Risiko <i>SMS Banking</i> .....	30
II.4.4 Transparansi Produk Perbankan dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.....	31
II.4.5 Penyelesaian Pengaduan Nasabah.....	33
II.4.6 Mediasi Perbankan.....	38
II.5.    Beberapa Kasus <i>SMS Banking</i> .....	42

<b>BAB III</b>	<b>PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM DI BANK RAKYAT INDONESIA.....</b>	<b>47</b>
III.1	Pelaksanaan <i>SMS Banking</i> di Bank Rakyat Indonesia ...	47
III.2	Perlindungan Hukum Yang Diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Perbankan <i>SMS Banking</i> .....	53
III.3	Sistem Keamanan Yang Diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Dalam Menjamin Keamanan Transaksi <i>SMS Banking</i> Bagi Para Nasabahnya.....	56
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBUKTIAN SECARA ELEKTRONIK TERHADAP PELAKSANAAN SMS BANKING.....</b>	<b>62</b>
IV.1	Pembuktian Transaksi Elektronik.....	62
IV.2	Pencemaran Nama Baik.....	68
IV.3	Praktek Pembuktian di Bank Rakyat Indonesia .....	72
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
V.1	Kesimpulan.....	76
V.2	Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>79</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Disahkannya Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi suatu langkah baru dalam dimensi peraturan yang ada di kalangan perbankan. Disahkan pada tanggal 25 Maret 2008 dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden, diharapkan menjadi suatu landasan hukum yang kuat dalam pelaksanaan transaksi elektronik perbankan saat ini. Pemerintah berharap undang-undang ini akan memberi kepastian hukum dalam transaksi elektronik, mencegah kejahatan berbasis teknologi dan melindungi masyarakat pengguna jasa teknologi informasi<sup>1</sup>. Di Indonesia, signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad 19.<sup>2</sup>

Saat ini tak satupun institusi bisnis yang tidak memanfaatkan jaringan komputer untuk mendukung operasionalnya. *Hyper competition* memaksa mereka merespon tuntutan konsumen, yaitu menyediakan kemudahan dan kecepatan<sup>3</sup>. Kegiatan utama bank sebagai institusi bisnis yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat dengan dasar Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa usaha bank umum meliputi antara lain menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito atau dalam bentuk lain yang

---

<sup>1</sup> BBC Indonesia, "UU Transaksi Elektronik Disahkan, [www.bbc.co.uk/indonesian/news/story/2008/03/080325](http://www.bbc.co.uk/indonesian/news/story/2008/03/080325), diakses tanggal 14 Januari 2009.

<sup>2</sup> Inosensius Samsul, "Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak", Jakarta, FHUI, 2004 hal.7

<sup>3</sup> Budi Arjono, "Uang Baru Bernama E-Money", Harian Kontan tanggal 19 Januari 2009 hal. 23.

dipersamakan dengan itu. Selain itu bank juga melakukan kegiatan memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah. Pada saat ini pemindahan uang tersebut dapat dilakukan melalui sistem komputer yang dilakukan sendiri tanpa harus mengunjungi lokasi kantor bank.

Salah satu ciri mendasar dari transfer dana secara elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik yang canggih dalam proses transfer tersebut. Berbagai tahap transfer yang dahulu digunakan dengan warkat dan dikirim dengan surat sekarang ini diganti dengan sistem elektronik. Dengan alasan kecepatan dan kepraktisan penggunaan elektronik ini menjadikan layanan transaksi perbankan juga memanfaatkan sistem transaksi elektronik.

Penelitian yang dilakukan oleh Neni Meidawati (2004) dalam makalahnya yang berjudul Pengaruh Strategi Perusahaan, Kematangan Teknologi Informasi, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Respon Strategik dalam Menghadapi Globalisasi membuktikan bahwa kematangan teknologi informasi mempunyai hubungan dengan respon strategik perusahaan dalam menghadapi globalisasi berupa keinginan untuk melakukan penambahan investasi dalam teknologi informasi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat, menuntut dunia usaha untuk mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka untuk menang dalam persaingan global, meskipun itu diperlukan investasi yang cukup mahal. Tidak bisa dibantah lagi, kemajuan teknologi informasi ikut menambah tantangan yang dihadapi oleh perbankan. Perkembangan teknologi informasi (TI) menyebabkan makin pesatnya perkembangan jenis dan kompleksitas produk dan jasa bank. Dukungan TI bagi industri perbankan merupakan sebuah keharusan. Tak terbayangkan jika saat ini industri perbankan bergerak tanpa dukungan TI yang memadai.<sup>4</sup>

Perkembangan transaksi keuangan di bidang perbankan semakin hari kian maju dan semakin memberikan kemudahan kepada nasabah. Nasabah tidak harus datang ke bank untuk memberikan perintah dan persetujuan atas transaksi yang dilaksanakannya. Ditunjang oleh kemajuan teknologi, nasabah cukup mengangkat

---

<sup>4</sup> Luciana Spica Almilia, *Perpektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran SMS banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah*, Surabaya : STIE Perbanas Surabaya. hal 2

telepon dan memberikan instruksinya, transaksi pun terlaksana. Nasabah juga dapat melakukan transaksi melalui komputer, mulai dari mencari informasi mengenai saldo rekening, melakukan transfer, hingga jual-beli. Nasabah bahkan dapat memberikan instruksi melalui telepon genggam. Kemudahan dan kemajuan teknologi ini seyogianya diiringi oleh peraturan yang dapat memberikan kepastian dan perlindungan kepada pihak nasabah maupun bank<sup>5</sup>.

Dengan penyesuaian terhadap teknologi maka tugas utama dari bank adalah untuk melakukan konversi sebanyak mungkin apa yang dahulunya dilakukan dengan warkat ke dalam sistem elektronik<sup>6</sup>. Bank dipacu untuk melakukan berbagai perubahan baik internal maupun dengan pemanfaatan teknologi guna mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih baik bagi para nasabahnya.

Perkembangan teknologi akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan. Transaksi-transaksi konvensional melalui *paper*, cepat atau lambat harus ditinggalkan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan sistem komunikasi yang berbasis teknologi, dalam hal ini *Short Message Service (SMS) banking*. Tegasnya, *SMS banking* merupakan tumpuan harapan dari seluruh transaksi perbankan di masa yang akan datang<sup>7</sup>.

*SMS Banking* merupakan suatu mekanisme yang disediakan oleh bank bagi para nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan layanan *SMS*. Layanan ini ditujukan agar para nasabah bank dapat melakukan transaksi tanpa terkendala dengan masalah ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *SMS Banking*, transaksi-transaksi perbankan dapat segera dilakukan sehingga ketersampaian hasil transaksi dari pengirim kepada pihak penerima menjadi lebih cepat<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> Tim RUU dan Pengkajian Hukum Bank Indonesia, "Sekilas Pengaturan *Electronic Banking dan Electronic Fund Transfer di Amerika Serikat*", [www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2E22D42A-F3B5-4C75-B3E4-0902C4747056/8024](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2E22D42A-F3B5-4C75-B3E4-0902C4747056/8024) diakses tanggal 15 Januari 2009.

<sup>6</sup> Munir Fuady. "Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global", Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 2005, hlm. 368.

<sup>7</sup> Try Widiyono. "Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia", Bogor, Ghalia Indonesia, 2006, hlm. 195

<sup>8</sup> Satya Fajar Pratama, "Advanced Encryption Standard (AES) dengan One Time Password untuk Keamanan Layanan SMS Banking", Bandung, Institut Teknologi Bandung, hal.1

*SMS Banking* ini sebagai fasilitas perbankan melalui perangkat komunikasi bergerak seperti telepon seluler, menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Berbagai transaksi perbankan dipermudah untuk memberikan kecepatan dan kenyamanan nasabah. Mulai fasilitas yang paling mudah, yaitu nasabah tinggal mengangkat telepon, baik dari rumah maupun kantor, sampai tinggal tekan PIN (*personal identity number*) dari telepon seluler.

Sejumlah bank besar mulai menawarkan kemudahan baru dalam bertransaksi model *SMS banking* ini. Seperti Bank Rakyat Indonesia, Bank Central Asia, Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, dan lainnya mereka berlomba untuk menghadirkan *SMS Banking* sebagai salah satu fasilitas layanan perbankannya. *SMS Banking*, layanan perbankan ini telah memenuhi kebutuhan transaksi nasabah dengan nyaman, mudah dan aman. Cukup dari satu akses, nasabah dapat melakukan berbagai pembayaran tagihan rutin maupun transaksi lainnya dari belahan dunia manapun, 24 jam sehari, 7 hari seminggu. *SMS Banking* juga dilengkapi sistem keamanan berlapis untuk kerahasiaan data transaksi.

Pasal 6 Huruf (n) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, tiap-tiap bank dapat menentukan jenis kegiatan perbankan yang akan mereka jalankan dan kembangkan, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan telekomunikasi, bank dituntut untuk memberikan jasa layanan perbankan yang modern, cepat, dan aman.

Dewasa ini, teknologi *SMS* menjadi sangat populer dan digunakan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu, hampir seluruh industri perbankan telah mengembangkan pelayanan baru bagi layanan Elektronik Banking yang disebut *SMS Banking* ini<sup>9</sup>. Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu bank BUMN besar di Indonesia juga memberikan layanan transaksi perbankan dan transaksi keuangan lainnya secara mudah dan cepat kepada nasabah, melalui sarana telekomunikasi berupa telepon selular. *SMS banking* menjadi salah satu produk

---

<sup>9</sup> Meilida Nadia, *The Impact of "Rezeki Durian Runtuh Advertising For The Use SMS Banking Transaction: case Study in BNI ITB"*, Bandung, School of Business and Management ITB, 2001.

alternatif lain dari layanan elektronik banking Bank Rakyat Indonesia selain dari mesin ATM dan *phone banking*. Adapun layanan *SMS banking* ini memberikan kemudahan kepada pelanggan nasabah dalam bertransaksi melalui rekeningnya. Melalui layanan ini maka pekerjaan-pekerjaan seperti transfer uang ke rekening bank, pengecekan status rekening, pemberitahuan masuknya sejumlah uang, pembayaran berbagai macam tagihan dapat dilakukan nasabah melalui pengiriman pesan singkat melalui telepon seluler<sup>10</sup>.

Penggunaan *SMS banking* ini memberikan kemudahan serta kecanggihan dalam melakukan interaksi global yang kini menjadi hal yang biasa. Transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa perlu kertas dan pena, perjanjian *face to face* (bertemu secara langsung) pelaku bisnis kini tidak diperlukan lagi. Dengan demikian transaksi yang dilakukan melalui *SMS banking* menjadi tidak terbatas ruang gerak dan waktu, karena dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun, bahkan ketika nasabah sedang dalam perjalanan. Hal yang paling utama dari *SMS banking* ini yakni, untuk menggambarkan hak-hak nasabah, dengan menjaga *privacy, accuracy, property, accessibility* bagi nasabah pengguna *SMS banking*.

Fleksibilitas dan kemudahan bertransaksi menjadi tuntutan dan seakan menemukan jawabannya dengan menggunakan *SMS banking*. Fasilitas penggunaan *SMS banking* yang banyak dimaksudkan agar seluruh manfaat benar-benar dapat perbaikan kualitas dan memberikan keunggulan perbankan dapat tercapai.

Akan tetapi keamanan dan perlindungan nasabah menjadi semakin rentan dengan sistem transfer dana secara elektronik tersebut mengingat transaksi dilakukan dalam dunia maya. Karena itu bank sepatutnya dan selayaknya bertugas untuk memperhatikan aspek keamanan dan perlindungan nasabah. Tugas utama sektor hukum adalah membuat aturan yang menjamin keamanan dan perlindungan nasabah serta memperjelas sistem tanggung jawab hukum seandainya terjadi hal-hal yang merugikan nasabah. Walaupun saat ini telah ditentukan syarat bagi nasabah pengguna *SMS banking* untuk mengisi ID (*Identification*) dan nomor pelanggan tetap saja kemungkinan-kemungkinan apapun dapat saja terjadi.

---

<sup>10</sup> Bank Indonesia, "Program Edukasi Masyarakat dalam rangka Implementasi *Arsitektur Perbankan Indonesia*", <http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/24CDE8AA>, diakses tanggal 15 Januari 2009.

Perlindungan nasabah selaku pengguna *SMS banking* sangat perlu mendapat perhatian khusus. Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kiranya penggunaan *SMS banking* ini pada nasabah Bank Rakyat Indonesia khususnya dan nasabah di Indonesia pada umumnya dapat terlindungi dan aman dalam penggunaannya. Diharapkan perlindungan konsumen yang tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak penyelenggara *SMS banking* dalam hal ini Bank BRI.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai penggunaan *SMS banking* di Indonesia, disebabkan karena transaksi *SMS banking* menjadi semakin populer dan diminati dewasa ini, serta semakin banyak jumlah masyarakat yang menggunakan layanan perbankan *SMS banking* ini dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini telah ada Undang Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang Undang No. 11 tahun 2008 yang mengatur tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk membuat suatu tulisan ilmiah dalam bentuk tesis dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN PERBANKAN SHORT MESSAGE SERVICE BANKING (STUDI KASUS PADA BANK RAKYAT INDONESIA)”**.

## **I.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diutarakan di atas, maka penulis mengajukan beberapa perumusan permasalahan, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen khususnya perlindungan hukum bagi nasabah perbankan pengguna *SMS banking* di Indonesia?
- b. Bagaimana penerapan perlindungan hukum yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia terhadap nasabah pengguna jasa perbankan *SMS banking*?
- c. Bagaimana pembuktian secara elektronik terhadap pelaksanaan *SMS banking* ditinjau dari hukum pembuktian di Indonesia?

### **I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian mengenai perlindungan hukum penggunaan jasa layanan *SMS banking* di Bank Rakyat Indonesia ini mempunyai beberapa tujuan yakni :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen khususnya perlindungan hukum bagi nasabah perbankan pengguna *SMS banking* di Indonesia.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang seperti apa yang diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia terhadap nasabah pengguna jasa perbankan *SMS banking*.
- c. Untuk mengetahui pembuktian yang seperti apa terhadap pelaksanaan *SMS banking* ditinjau dari hukum pembuktian di Indonesia.

#### **I.3.2 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, secara teoritis akan menambah pengetahuan dalam ilmu hukum yang merferensikan secara khusus mengenai perlindungan konsumen dalam penggunaan *SMS banking* di Indonesia. Selain itu secara praktis penulis berharap hasilnya akan menambah wawasan dan memberikan gambaran bagi penulis dan para mahasiswa Fakultas Hukum tentang penggunaan *SMS banking* dan juga penerapan Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia, sebagai wadah penulis dalam berkarya, agar lebih aktif dalam mengantisipasi kemajuan informasi dan teknologi dalam dunia perbankan, serta memberikan informasi dan masukan kepada masyarakat pengguna jasa perbankan mengenai *SMS banking* di Indonesia khususnya layanan jasa perbankan di Bank Rakyat Indonesia.

### **I.4 Kerangka Teori dan Konsep Teori**

Dalam penelitian perlindungan hukum dalam penggunaan *SMS banking* ini teori yang digunakan penulis adalah berdasarkan teori perlindungan konsumen

yang diwujudkan dalam Undang Undang No.8 Tahun 2008, teori hukum transaksi elektronik yang dituangkan dalam Undang Undang No. 11 tahun 2008, serta teori pembuktian sebagai suatu cara yang dilakukan oleh suatu pihak atas fakta dan hak yang berhubungan dengan kepentingannya. Dalam penelitian ini akan dikaji secara khusus mengenai pembuktian transaksi secara elektronik.

Penelitian ini melihat secara menyeluruh bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah pengguna *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia. Perlindungan konsumen dalam hal ini nasabah bank perlu dilihat sejauh mana transaksi yang dilakukan melalui *SMS banking* dapat melindungi kepentingannya dan secara hukum tidak dirugikan sepihak oleh kalangan perbankan. Nasabah dapat terjamin dalam hal keamanan dan kenyamanan penggunaan *SMS banking* tanpa takut kehilangan uangnya yang diakibatkan oleh faktor-faktor eksternal yang di luar kemampuan kendali nasabah.

Beberapa istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini dijabarkan oleh penulis untuk mempersamakan pemahaman dari konteks penelitian ini. Adapun beberapa istilah perbankan dijabarkan dalam pemaparan di bawah ini.

Lembaga perbankan merupakan inti dari suatu sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian<sup>11</sup>.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan, 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. Ada juga pengertian bank yang dikemukakan para ahli. Abdurachman mendefinisikan bank sebagai suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan

---

<sup>11</sup> Hermansyah, "*Hukum Perbankan Nasional Indonesia*", Jakarta, Kencana, 2005, hlm. 7.

terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.<sup>12</sup> Selain itu, Suyatno memberikan pengertian bank sebagai badan yang usaha utamanya menciptakan kredit.<sup>13</sup>

Dari pengertian tersebut dapat dikemukakan bahwa usaha bank selalu berkaitan dengan masalah keuangan, yaitu : menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Dengan demikian bank sebagai suatu badan berfungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang kekurangan dana (*defisit unit*). Hal ini juga yang menyebabkan lembaga bank disebut sebagai lembaga kepercayaan, artinya pihak yang kelebihan dana mempercayakan sepenuhnya kepada bank untuk mengelola dananya termasuk menyalurkannya kepada pihak yang kekurangan atau memerlukan dana berupa kredit. Wujud kepercayaan tersebut dalam bentuk tidak ikut campurnya pihak surplus ini dalam menentukan pihak defisit mana yang layak dipercaya. Bank sebagai lembaga perantara keuangan, di samping harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjamin tingkat likuiditas juga harus beroperasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tingkat rentabilitas (keuntungan) yang memadai.

Kunci dari keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut bisa merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) berjalan dengan baik<sup>14</sup>. Salah satu hal yang bisa merebut hati masyarakat adalah adanya kinerja bank yang baik. Bagi nasabah, mengetahui kinerja suatu bank dapat membantu mengambil keputusan apakah bank tersebut dapat dipercaya atau tidak. Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada 2 (dua) unsur yang saling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya, apabila masyarakat “percaya” untuk menempatkan uangnya, pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir

---

<sup>12</sup> Abdurrahman, Sistem Informasi Akuntansi, Jakarta: Salemba Empat 2001 hal.1

<sup>13</sup> Thomas Suyatno., *Kelembagaan Perbankan. Edisi Kedua*. Penerbit PT. Gramedia.1996. hal.1

<sup>14</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*. Jakarta : Bumi Aksara 2000, hal 79.

dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya, dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan<sup>15</sup>

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa perbankan. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang berlaku. Bank Indonesia mendefinisikan nasabah bank sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam kamus Bank Indonesia dapat dibedakan antara nasabah debitur dan nasabah utama. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah utama nasabah bank yang memiliki transaksi dalam jumlah besar, taat dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya kepada bank sebagaimana yang telah dipersyaratkan (*prime customer*).

Hubungan antara nasabah dengan bank adalah hubungan antarsubjek hukum sebagai pembawa hak dan kewajiban. Pengertian subjek hukum adalah orang dan badan, sedangkan pengertian badan adalah badan hukum dan bukan badan hukum. Nasabah bank perorangan terbagi menjadi nasabah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa diperbolehkan untuk menjadi nasabah simpanan atau nasabah kredit. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (*walking customer*) untuk transfer dan sebagainya.<sup>16</sup>

Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya. Konsekuensi hukum tersebut adalah perjanjian yang dibuat itu tidak memenuhi persyaratan sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUHPdata, yaitu syarat bahwa perjanjian tersebut dilakukan oleh pihak yang cakap untuk

---

<sup>15</sup> Ronny Sautma Hotma Bako, "Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito", Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 32.

<sup>16</sup> Widiyono, Try, *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor : Ghalia Indonesia. 2006. hal.25

membuat perjanjian. Dalam hukum perdata, perjanjian yang dilakukan oleh pihak yang belum dewasa berarti perjanjian itu tidak memenuhi persyaratan subjektif. Ancaman atas pelanggaran tersebut adalah perjanjian dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa tersebut, yaitu orangtua atau walinya dengan melalui acara gugatan pembatalan. Dengan kata lain, sepanjang orang tua atau wali anak tidak melakukan gugatan pembatalan, maka perjanjian tetap sah dan berlaku mengikat.

Berbeda dengan nasabah kredit dan rekening giro yang biasanya mewajibkan nasabah orang adalah orang dewasa. Hal ini dikarenakan, risiko bank sangat besar jika dalam pemberian kredit dan atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi orang yang belum dewasa. Di samping itu, dalam rekening giro biasanya tidak diterima bagi orang yang belum dewasa karena berkaitan dengan alat pembayaran berupa cek dan atau bilyet giro.

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini terkait dengan aspek hukum perseroan (*corporate law*). Subjek hukum sebagaimana tersebut di atas tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan. Peraturan perundang-undangan yang berlaku, misalnya menyangkut kewenangan bertindak dari badan dan atau pengurus yang mewakili badan tersebut, persyaratan yang wajib dipenuhi berdasarkan prinsip mengenal nasabah dan hubungan bidang apa yang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundangan.<sup>17</sup>

*SMS Banking* adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular dengan menggunakan media *SMS*. Jenis transaksi: transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening pembayaran (kartu kredit) pembelian (pulsa isi ulang)<sup>18</sup>. Layanan ini sangat sering melibatkan nominal yang cukup tinggi. Faktor keamanan menjadi kunci penting dalam keberlangsungan transaksi tersebut. Perkembangan teknologi membuat sistem

---

<sup>17</sup> Ibid hal. 29

<sup>18</sup> Bank Indonesia, Program Edukasi Masyarakat dalam rangka Implementasi "*Arsitektur Perbankan Indonesia*".

*SMS-Banking* semakin praktis untuk dipergunakan dan pada bagian di dalamnya terdapat penggunaan teknologi tanda-tangan digital, sehingga dapat meningkatkan aspek keamanan terutama otentikasi pesan *SMS* transaksi.

Hubungan hukum antara nasabah dengan bank terjadi setelah kedua belah pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Dalam setiap produk bank selalu terdapat ketentuan-ketentuan yang ditawarkan oleh bank. Dengan adanya persetujuan dari nasabah terhadap formulir perjanjian yang dibuat oleh bank, berarti nasabah telah menyetujui isi serta maksud perjanjian dan dengan demikian berlaku *facta sur servanda*, yaitu perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak sebagai undang-undang. Azas ini terdapat dalam pasal 1338 KUHPerdara.

Hubungan kontraktual adalah hubungan antara bank dengan nasabah perbankan berdasarkan suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur dan pihak debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang kontrak. Azas kebebasan berkontrak tersebut tidak berarti para pihak bebas untuk melakukan perjanjian apa saja menurut kepentingan dan kehendak para pihak tersebut. Kebebasan sebagaimana diutarakan, dibatasi oleh ketentuan yang terdapat dalam pasal 1320 KUHPerdara yaitu (a) Sepakat mereka yang mengikatkan diri (b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (c) Suatu hal tertentu (d) Suatu sebab yang halal<sup>19</sup>.

Pembuktian ialah meyakinkan hakim tentang kebenaran dalil atau dalil-dalil yang dikemukakan dalam suatu persengketaan. Menurut pendapat Subekti bahwa pembuktian hanya diperlukan dalam persengketaan atau perkara di muka hakim atau pengadilan. Jadi dalam suatu sengketa yang sedang berlangsung di muka hakim itu, masing-masing pihak yang bertentangan. Seorang hakim haruslah memeriksa dan menetapkan dalil-dalil manakah yang benar dan dalil-dalil manakah yang tidak benar<sup>20</sup>.

Salah satu pendekatan aplikatif yang perlu di lakukan adalah mengenai keberlakuan bukti elektronik di pengadilan sebagai alat bukti. Aktivitas

---

<sup>19</sup> Widiyono, Try, *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor : Ghalia Indonesia. 2006. hal.18

<sup>20</sup> Prof. R. Subekti, S.H., "*Hukum Pembuktian*", Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2005, hlm. 2.

aktivitas yang dilakukan dengan media internet, atau dalam *cyberspace*, meninggalkan jejak-jejak elektronik. Misalkan pada saat mengakses sebuah website, akan tertinggal jejak-jejak elektronik di komputer yang disebut *log file*, atau lebih mudah lagi, apa yang diakses melalui *browser* pasti meninggalkan jejak paling tidak di komputer si pengguna yang dikenal dengan *history*. Sehingga pemanfaatan internet tersebut baik untuk tujuan yang baik atau tujuan yang jahat dalam hal ini dijadikan sebagai media, alat atau sarana kejahatan, tercatat atau meninggalkan jejak elektronik. Tinggal bagaimana para aparat hukum menggali serta menangani jejak-jejak elektronik itu sebagai bukti untuk membuat terang sebuah tindak pidana yang dilakukan.

### **I.5 Metode Penelitian**

Pada penulisan ini, metode yang akan digunakan adalah: metode penelitian Yuridis Normatif, yaitu mengkaji permasalahan pelaksanaan *SMS banking* dan aspek-aspek hukum yang diperoleh dari bahan-bahan hukum melalui studi kepustakaan dan wawancara dari praktisi. Bahan hukum yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data-data tersebut adalah melalui :

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang merupakan produk hukum seperti Undang undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan peraturan lainnya yang terkait dengan *SMS banking*. Selain itu bahan hukum primer adalah wawancara atau pengamatan langsung yang terkait dalam penulisan ini.

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang isinya menjelaskan mengenai bahan hukum primer, berupa buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pokok permasalahan yaitu mengenai *SMS banking*.

Metode penulisan yang digunakan adalah Deskriptif dan Preskriptif Analisis, yaitu penelitian yang menggambarkan pelaksanaan *SMS banking* di Bank Rakyat Indonesia, yang kemudian akan menjadi gambaran terhadap jawaban dari pokok-pokok permasalahan yang ada secara mendalam. Setelah itu, akan

dilakukan analisis terhadap gambaran yang ada disertai adanya saran untuk mencapai tujuan dari penelitian ini.

Metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif, yaitu pengumpulan data yang berasal dari dokumen dan wawancara yang kemudian akan diolah dan dianalisis secara menyeluruh yang dapat menggambarkan pelaksanaan perlindungan hukum nasabah *SMS banking* pada Bank Rakyat Indonesia.

## I.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan tesis ini, penulis membagi tesis ini atas V Bab. Adapun pembahasannya dirinci sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori dan konsep teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Perkembangan Teori Perlindungan Hukum Nasabah *SMS Banking*.

Bab ini membahas tentang teori yang dipakai dalam penerapan perlindungan konsumen yang secara detail khusus membahas pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna transaksi perbankan *SMS banking*.

Bab III : Pelaksanaan Perlindungan Hukum di Bank Rakyat Indonesia.

Pada bab ini dibahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah BRI dalam kaitannya dengan penggunaan *SMS banking*.

Bab IV : Pembuktian Secara Elektronik terhadap Pelaksanaan *SMS banking*

Pada bab ini dibahas bagaimana prosedur dan tahapan pembuktian yang berlaku untuk *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia berdasarkan Hukum Pembuktian yang berlaku di Indonesia.

Bab V : Penutup

Bab ini menguraikan kesimpulan dari pembahasan atas permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta saran-saran mengenai pelaksanaan *SMS banking* di Bank Rakyat Indonesia.



## BAB II

### PERKEMBANGAN TEORI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH SMS BANKING

#### II.1. Konsepsi Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen (*consumer law*) bermula dari adanya gerakan perlindungan konsumen (*consumer movement*) di Amerika Serikat pada awal abad 19 dengan terbentuknya Liga Konsumen Nasional (*The National Consumer's League*)<sup>21</sup>. *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh PBB menyatakan : konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa mempunyai hak-hak dasar sosialnya. Dalam hal ini yang dimaksud hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia (cukup papan dan pangan), hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan, dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negara masing-masing.

Presiden J.F.Kennedy dalam pesannya kepada Kongress pada tanggal 15 Maret 1962 dengan judul *A Special Message of Protection the Consumer Interest* menyebutkan mengenai empat hak konsumen, yaitu : (a) *the right to safety* (hak atas keamanan); *the right to choose* (hak untuk memilih); (c) *the right to be heard* (hak untuk didengar). Lebih luas lagi Inosensius Samsul menyebutkan hak-hak konsumen meliputi<sup>22</sup> : (a) *the right to safety*; (b) *the right to honesty*; (c) *the right to fair agreement*; (d) *the right to know*; (e) *the right to choose*; (f) *the right to privacy*; (g) *the right to correct abuses*; (h) *the right to security of employment*; (i) *the right to be heard* dan (j) *the right of peace of mind*.

Munculnya desakan untuk memperhatikan hak-hak konsumen memperlihatkan kesadaran berbagai pihak untuk memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen, karena dalam banyak hal konsumen berada dalam

---

<sup>21</sup> Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2005, hal.313

<sup>22</sup> Inosensius Samsul, *Makalah Kuliah I-V 2008*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, September 2008.

posisi yang lemah ketika berhadapan dengan pelaku usaha. Ketika suatu negara memasuki tahap negara kesejahteraan, tuntutan terhadap intervensi pemerintah melalui pembentukan hukum untuk melindungi pihak yang lemah sangatlah kuat. Pada periode ini negara mulai memperhatikan kepentingan tenaga kerja, konsumen, usaha kecil dan lingkungan hidup.<sup>23</sup>

Intervensi pemerintah ini diwujudkan dalam pembentukan hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang ini hak-hak konsumen meliputi<sup>24</sup> : (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa; (b) hak untuk memilih barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta merta jaminan yang dijanjikan; (c) hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa (d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan; (e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; (f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (h) hak untuk mendapatkan kompensasi serta ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan semestinya.; dan (i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam ilmu perlindungan konsumen, terdapat setidaknya ada beberapa pengertian tentang konsumen. Republik Indonesia menganut falsafah Pancasila sebagai pandangan hidup bangsa dan dasar negara Republik Indonesia. Oleh karena itu undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tersebut terikat pada pandangan hidup dan dasar negara itu. Falsafah hukum perlindungan konsumen juga adalah Pancasila. Guna memenuhi butir-butir falsafah tersebut, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut menegaskan, bahwa perlindungan konsumen di Indonesia berasaskan manfaat,

---

<sup>23</sup> Inosentius Samsul, "*Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*", Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Cet.1,2004, hal 12.

<sup>24</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Penyeimbangan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha, sejalan dengan sikap jujur dan bertanggung jawab.<sup>25</sup>

Dalam hubungan antara produsen dan konsumen, sebenarnya terdapat hubungan yang saling menguntungkan. Konsumen membutuhkan produk (barang /jasa) hasil kegiatan pelaku usaha, sebaliknya hasil produksi barang dan jasa pelaku usaha tersebut akan menjadi tidak berarti jika tidak dibeli oleh konsumen. Saling ketergantungan antara pelaku usaha dan konsumen seharusnya menciptakan hubungan yang saling menguntungkan di antara kedua belah pihak guna menjaga kelangsungan dan kelestarian hubungan tersebut.

Dalam prakteknya ternyata tidaklah seperti yang diharapkan. Kedudukan konsumen umumnya lebih lemah bila berhadapan dengan pelaku usaha. Konsumen tidak memiliki kemampuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan pada tingkatan yang sama dengan pelaku usaha umumnya lemah atau lebih rendah dalam hal-hal sebagai berikut<sup>26</sup>:

1. Akses pada sumber informasi;
2. Tingkat pendidikan
3. Pemilihan sumber daya
4. Kemampuan untuk mengadakan negosiasi

Posisi konsumen yang lemah tersebut sering kali menimbulkan perilaku pelaku usaha yang bersifat negatif dalam menjalankan kegiatannya misalnya, pertama, melakukan praktek penyalahgunaan posisi dominan dengan membatasi atau menghilangkan kompetisi atau kemungkinan besar akan berdampak negatif terhadap persaingan atau perkembangan ekonomi. Kedua, melakukan praktek bisnis curang (*unfair business practices*) yang merupakan praktek bisnis yang dilarang, misalnya dengan perbuatan bersifat bohong atau menyesatkan, dengan memberikan iklan bohong.

Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen di dalam masyarakat secara garis besar terjadi kegiatan transaksi yang meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> Az Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999*, Jakarta : Mappi FHUI, 2003 hal 1.

<sup>26</sup> Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, cet.1, 1995, hal.26

Pertama, tahap pra transaksi konsumen. Dalam tahap ini, konsumen masih berada pada tahap pencarian keterangan ihwal dimana barang dan jasa dapat diperoleh, berapa harganya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh barang atau jasa tersebut. Ini berarti, transaksi pembelian, penyewaan, atau peminjaman barang dan sebagainya belum terjadi.

Kedua, tahap transaksi konsumen. Pada tahap ini transaksi sudah terjadi, jual beli atau sewa menyewa barang ataupun penyelenggaraan jasa. Berbagai persyaratan tentang peralihan kepemilikan atau nikmat, cara pembayaran atau hak dan kewajiban yang mengikuti, merupakan hal-hal pokok konsumen.

Ketiga, tahap purna transaksi konsumen. Tahap ini disebut juga tahap purna jual, artinya tahap transaksi konsumen telah terjadi dan pelaksanaannya telah terselenggarakan. Misalnya konsumen melakukan pembelian sebuah barang, dan barang ini telah diterima untuk kemudian digunakan sendiri atau bersama keluarganya.

Pada setiap tahap tersebut tidak tertutup kemungkinan adanya kerugian atau pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Kerugian tersebut diakibatkan lemahnya posisi konsumen akibat informasi yang tidak memadai yang dimiliki oleh konsumen, sehingga seringkali apa yang diperoleh oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Lemahnya posisi konsumen juga dialami oleh konsumen atau nasabah perbankan. Pada tahap pra transaksi nasabah tidak memiliki informasi yang memadai tentang produk yang ditawarkan, misalnya karena pengetahuan konsumen yang kurang atas produk yang ditawarkan. Pada tahap transaksi nasabah tidak memiliki posisi tawar yang seimbang dalam penentuan hak dan kewajiban para pihak, misalnya adanya klausula baku<sup>27</sup>. Sedangkan pada tahap purna transaksi nasabah seringkali mendapatkan pelayanan dan perlakuan yang tidak menyenangkan atau merugikan sehubungan dengan posisinya sebagai nasabah bank.

---

<sup>27</sup> Klausula baku atau perjanjian standar adalah perjanjian yang klausula-klausulanya dibakukan oleh satu pihak, dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal yang spesifik dari obyek yang diperjanjikan.

Dalam kaitannya dengan pemberian perlindungan kepada konsumen yang relatif dalam posisi yang lemah dalam berhadapan dengan pelaku usaha, prinsip perlindungan konsumen mengalami pergeseran yang mengarah pada tanggung jawab produk (*product liability*) dari pelaku usaha<sup>28</sup>.

Prinsip tanggung jawab ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan tanpa mempersoalkan ada atau tidaknya kesengajaan, kesalahan atau kelalaian. Jadi kesalahan tidak menjadi faktor yang menentukan, meskipun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *force majeure*. Pada prinsip ini ada hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang diperbuatnya<sup>29</sup>.

Dalam transaksi perbankan, termasuk transaksi-transaksi *on-line* yang dikenal dengan *SMS banking*, maka bank penyelenggara sebagai pelaku usaha dan penyelenggara *SMS banking* memiliki hak dan kewajiban yang dapat memberikan perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen perbankan. Demikian pula nasabah, selain diberikan perlindungan yang lebih oleh peraturan perundang-undangan juga mempunyai hak dan kewajibannya sendiri. Apabila masing-masing pihak menyadari hak dan kewajibannya diharapkan bahwa transaksi *SMS banking* dapat terlaksana dengan baik dan aman.

## II.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagaimana disebutkan di atas, bahwa informasi merupakan salah satu hak konsumen. Bagi konsumen, informasi atas produk barang dan jasa merupakan hal sangat vital untuk diperoleh sebelum membelanjakan penghasilannya terhadap produk barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Informasi tersebut dapat berupa kualitas produk, keamanan, biaya atau harga yang harus dikeluarkan, berbagai persyaratan yang harus dipenuhi, pelayanan purna jual dan sebagainya.

Informasi-informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dapat diperoleh baik dari keterangan atau bahan-bahan lisan atau tertulis, para pelaku usaha yang bersangkutan. Informasi juga dapat diperoleh dari kalangan pemerintahan baik dalam melaksanakan perundang-undangan, maupun dalam melaksanakan

<sup>28</sup> Lihat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> Edmon Makarim, "Kompilasi Hukum Telematika", Rajagrafindo Persada, 2005, op.cit., hal.339

Dalam kaitannya dengan pemberian perlindungan kepada konsumen yang relatif dalam posisi yang lemah dalam berhadapan dengan pelaku usaha, prinsip perlindungan konsumen mengalami pergeseran yang mengarah pada tanggung jawab produk (*product liability*) dari pelaku usaha<sup>28</sup>.

Prinsip tanggung jawab ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan tanpa mempersoalkan ada atau tidaknya kesengajaan, kesalahan atau kelalaian. Jadi kesalahan tidak menjadi faktor yang menentukan, meskipun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *force majeure*. Pada prinsip ini ada hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang diperbuatnya<sup>29</sup>.

Dalam transaksi perbankan, termasuk transaksi-transaksi *on-line* yang dikenal dengan *SMS banking*, maka bank penyelenggara sebagai pelaku usaha dan penyelenggara *SMS banking* memiliki hak dan kewajiban yang dapat memberikan perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen perbankan. Demikian pula nasabah, selain diberikan perlindungan yang lebih oleh peraturan perundang-undangan juga mempunyai hak dan kewajibannya sendiri. Apabila masing-masing pihak menyadari hak dan kewajibannya diharapkan bahwa transaksi *SMS banking* dapat terlaksana dengan baik dan aman.

## II.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagaimana disebutkan di atas, bahwa informasi merupakan salah satu hak konsumen. Bagi konsumen, informasi atas produk barang dan jasa merupakan hal sangat vital untuk diperoleh sebelum membelanjakan penghasilannya terhadap produk barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Informasi tersebut dapat berupa kualitas produk, keamanan, biaya atau harga yang harus dikeluarkan, berbagai persyaratan yang harus dipenuhi, pelayanan purna jual dan sebagainya.

Informasi-informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dapat diperoleh baik dari keterangan atau bahan-bahan lisan atau tertulis, para pelaku usaha yang bersangkutan. Informasi juga dapat diperoleh dari kalangan pemerintahan baik dalam melaksanakan perundang-undangan, maupun dalam melaksanakan

<sup>28</sup> Lihat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> Edmon Makarim, "Kompilasi Hukum Telematika", Rajagrafindo Persada, 2005, op.cit., hal.339

kebijakan pemerintah. Lebih jauh, informasi tentang produk konsumen juga dapat disediakan oleh konsumen atau organisasi konsumen<sup>30</sup>.

Dari kalangan pelaku usaha, sumber-sumber informasi umumnya terdiri dari berbagai bentuk iklan baik melalui media elektronik maupun non elektronik, label, termasuk pembuatan berbagai selebaran, seperti brosur, pamlet, katalog, dan sebagainya. Informasi juga dapat diperoleh dari pelaku usaha melalui pameran-pameran, peresmian pembukaan usaha, pengiriman produk perdana, dan seminar-seminar tertentu. Bahan-bahan informasi tersebut diperoleh dari pelaku usaha, pengiriman produk perdana dan seminar-seminar tertentu. Bahan-bahan informasi tersebut dibuat oleh pelaku usaha dengan tujuan memperkenalkan produknya, mempertahankan, dan atau meningkatkan pangsa pasar produk yang telah atau ingin lebih lanjut diraih.

Informasi bagi konsumen dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pertama, informasi yang dibuat oleh konsumen yang dengan informasi tersebut konsumen dapat membuat pilihan yang sesuai dengan keinginannya atas berbagai jenis barang dan jasa ditawarkan. Kedua, informasi yang secara khusus bertujuan untuk memberikan informasi bagi konsumen terhadap hak-hak konsumen yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan.

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut<sup>31</sup>. Selain itu dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi dalam bentuk penyelenggaraan *SMS banking* adalah hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen. Dalam banyak hal, seringkali nasabah *SMS banking* tidak memahami risiko-risiko yang menyertainya, sehingga hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen ini menjadi sangat penting. Pengertian pendidikan tidak harus diartikan sebagai proses formal yang dilembagakan, bentuk informasi yang lebih

---

<sup>30</sup> Az Naution, "*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*", cet.1, Jakarta : Daya Widya,1999, hal.57-58.

<sup>31</sup> Sidharta, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", Jakarta: PT Grasindo,2004, hal.21

komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen<sup>32</sup>.

Dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, konsumen sangat berkepentingan terhadap kenyamanan, keamanan dan keselamatan dirinya<sup>33</sup>. Hak ini mendapat perhatian yang sangat besar dalam konsepsi perlindungan konsumen. Barang dan atau jasa yang dihasilkan dan ditawarkan pelaku usaha tidak ada artinya apabila pada akhirnya mengancam keamanan dan keselamatan konsumen. Dalam bidang teknologi informasi hak ini mencakup hak atas informasi pribadi konsumen. Hak atas informasi pribadi (*privacy*) menjadi hak yang krusial dan rumit karena terkait dengan masalah pengamanan teknologi informasi yang sangat kompleks dan melibatkan berbagai pihak dan berbagai aspek, termasuk peran serta dari konsumen sendiri sebagai pengguna teknologi informasi.

Selain mendapat perlindungan dan memperoleh hak sebagaimana diatur dalam pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, sesuai dengan asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen, maka konsumen juga mempunyai kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal 5, yaitu: (a) membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, (b) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa, (c) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan (d) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **II.3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pada dasarnya bank merupakan pelaku usaha dalam menyelenggarakan *SMS banking*, dimana untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi bank sebagai pelaku usaha dan keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka bank sebagai pelaku usaha diberikan hak yang diatur dalam pasal 6 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, yaitu : (a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar

---

<sup>32</sup> Ibid., hal.27.

<sup>33</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. op.cit., Pasal 4 angka 1.

barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; (b) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; (c) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; (d) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan (e) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban yang diatur dalam pasal 7 Undang-Undang No.8 tahun 1999, yaitu (a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ; (b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; (c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (d) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; (e) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan ; (f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.

Jika diperhatikan dengan seksama, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dari sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab dari pelaku usaha.

#### **II.4 Perlindungan Nasabah *SMS Banking***

Sebuah bank bisa saja menginvestasikan dana jutaan dollar untuk sebuah sistem *switching* yang mengendalikan *ATM*, *SMS Banking*, dan *electronic channel* lainnya dengan jaminan performance mendekati 100%. Jutaan dollar yang lain pula untuk sebuah sistem perbankan handal dan berkinerja tinggi. Seperangkat sistem pengamanan transaksi berteknologi terkini yang menjamin keamanan transaksi sampai level “sangat aman” dan mendapat sertifikasi dari berbagai organisasi internasional. Segala macam perangkat teknologi yang sangat canggih

tersebut harus dikawal oleh *human ware*, *info ware* dan *organization ware* yang juga kompeten untuk menghasilkan layanan perbankan berbasis IT yang dapat diandalkan.

Beberapa hal yang dapat menjadi acuan bagi perbankan dalam mengelola elektronik banking agar dapat diandalkan antara lain dengan cara bank harus mempunyai sistem pengendali *electronic channel* yang mampu memberi jaminan kehandalan layanan pada tingkat yang sangat memuaskan. Secara prinsip angka 99% in service biasa menjadi acuan kehandalan. Kemudian bank juga harus mempunyai sistem *core banking* (sistem komputer perbankan) yang handal dan mampu memberi jaminan kehandalan layanan pada tingkat yang sangat memuaskan. Secara prinsip angka 99% in service biasa menjadi acuan kehandalan sebuah sistem core banking. Selain itu bank harus mempunyai sistem pengamanan transaksi *electronic channel* yang sangat aman. Sebagai contoh, perangkat HSM (*host security module*) adalah perangkat yang wajib dimiliki oleh bank yang mengoperasikan mesin *ATM* dan *EDC*. Standar enkripsi *triple DES* misalnya, menjadi prasyarat bagi Bank untuk bergabung dalam komunitas internasional penyelenggara jasa EFT (*electronic funds transfer*) seperti *VISA* dan *MasterCard*, bank harus menyiapkan fasilitas *Disaster Recovery System* yang handal dan teruji sehingga dapat memberikan jaminan *uninterrupted services*, terutama pada saat terjadi disaster/bencana.<sup>34</sup>

Tetapi, hal-hal tersebut di atas bukanlah hal-hal yang paling utama bagi sebuah bank didalam menjalankan bisnis *SMS banking*. Hal-hal berikut ini jika tidak disediakan, dikelola dan dijamin keberadaannya akan sangat mungkin berujung pada munculnya permasalahan dan berbagai komplain dari nasabah. Hal yang perlu diperhatikan bank antara lain perhatian pada personil/staf yang berada dibalik operasional *electronic channel* haruslah dibekali dengan pengetahuan yang cukup mengenai operasional *electronic channel*, dan juga yang paling penting

---

<sup>34</sup> W. Wongsodipuro, *Layanan Prima Electronic Banking*, <http://ebankingtalk.com> diakses tanggal 1 Maret 2009.

adalah bekal kemampuan yang tinggi dalam melayani nasabah secara prima. Selain itu bank haruslah mempunyai standar operasi dan prosedur serta standar layanan yang mudah dipahami oleh staf yang ada dibelakang operasi *electronic channel*. Hal ini sangat penting untuk menjamin tingkat layanan yang prima. Bank juga harus menyiapkan organisasi khusus yang dapat menjamin efisiensi, efektifitas dan *responsiveness* dalam pengelolaan operasi *electronic channel*. Terakhir bank harus memastikan bahwa baik staf maupun organisasi yang disiapkan untuk mendukung operasi *electronic channel* betul-betul mampu menangani semua hal yang terkait dengan *electronic channel*, mulai dari *business development* sampai dengan *customer complaint handling*.<sup>35</sup>

Ruang lingkup perlindungan konsumen yang sangat luas dan dalam membuat Bank Indonesia sebagai regulator juga berperan dalam mengatur kegiatan perbankan khususnya dalam transaksi perbankan elektronik. Oleh karena itu maka Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih dimaksudkan sebagai payung hukum sebagai dasar pembuatan berbagai undang-undang.

Berkaitan dengan payung hukum tersebut sejak tanggal 21 April 2008 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik resmi diberlakukan. Undang-Undang ini terdiri dari 13 Bab dan 54 Pasal, dengan demikian menjadi *cyber law* pertama di Indonesia.

Pemanfaatan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada transaksi *SMS banking* lebih ditekankan pada pemanfaatan teknologi informasi, media, dan komunikasi yang telah mengubah perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Jadi dalam kaitannya dengan *SMS banking* undang-undang ini lebih menekankan pada permasalahan hukum yang terkait dengan penyampaian informasi, komunikasi, dan/atau transaksi secara elektronik, khususnya dalam hal pembuktian.

Bank Indonesia sebagai regulator dan pengawas bank merupakan lembaga yang paling bertanggung jawab terhadap kelangsungan usaha perbankan, telah

---

<sup>35</sup> Ibid.

mengeluarkan berbagai peraturan baik dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia maupun surat edaran kepada bank-bank untuk mengatur masalah perbankan termasuk masalah *SMS banking*.

Perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup serius dalam layanan jasa perbankan sebagaimana dapat dilihat pada API (Arsitektur Perbankan Indonesia). Pilar keenam API menyebut masalah perlindungan konsumen<sup>36</sup>. Beberapa peraturan yang dikeluarkan Bank Indonesia yang dapat dijadikan acuan dalam perlindungan konsumen. Beberapa acuan tersebut yakni ketentuan mengenai *Know Your Customer*, Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Penerapan Manajemen Risiko *SMS Banking*, Transparansi Produk Perbankan dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan.

#### **II.4.1. *Know Your Customer Principles*.**

Ketentuan mengenai prinsip mengenal nasabah (*know your customer principles*) dalam transaksi apapun yang dilakukan oleh dengan bank, wajib diidentifikasi oleh bank berdasarkan prinsip mengenal nasabah. Dalam hal ini maka baik bank maupun nasabah mengetahui aspek hukum berkaitan dengan hal dimaksud yang pada akhirnya kedua belah pihak dapat memahami fungsi dan kewajiban masing-masing dalam bertransaksi dengan bank.

Ketentuan mengenai prinsip mengenal nasabah ini diatur dalam PBI No.3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 5/21/PBI/2003 tanggal 17 Oktober 2003. Penerapan kebijakan dan prosedur<sup>37</sup> tersebut bertujuan agar bank dapat mengenali profil nasabah maupun karakteristik setiap transaksi nasabah sehingga pada gilirannya bank dapat

---

<sup>36</sup> Muliaman D. Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/PaperMuliamanDHadad\\_PerindunganKonsumen.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/PaperMuliamanDHadad_PerindunganKonsumen.pdf), diakses tanggal 30 April 2009.

<sup>37</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*), op.cit., Pasal 2, Bank wajib menetapkan kebijakan dan prosedur, yaitu : (a) menetapkan kebijakan penerimaan nasabah; (b) menetapkan kebijakan dan prosedur dalam mengidentifikasi nasabah; (c) menetapkan kebijakan dan prosedur pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah; dan (d) menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang berkaitan dengan Prinsip Mengenal Nasabah.

mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan (*suspicious transaction*) dan selanjutnya melaporkan kepada PPATK<sup>38</sup>. Dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah berarti bank juga dapat meminimalkan kemungkinan risiko yang mungkin timbul yaitu *operasional risk, legal risk dan reputational risk*.

Sebelum melakukan hubungan usaha dengan nasabah, bank wajib meminta informasi mengenai identitas calon nasabah, baik nasabah perorangan, perusahaan, bank, lembaga pemerintah, lembaga asing, perwakilan negara asing maupun badan lainnya. Bank wajib mengetahui maksud dan tujuan hubungan usaha yang akan dilakukan oleh calon nasabah dan informasi lain mengenai profil nasabah berdasarkan data-data pendukung yang relevan. Bank wajib menolak membuka rekening dan atau melaksanakan transaksi dengan calon nasabah yang tidak memenuhi syarat, memberikan informasi yang tidak benar, berbentuk *shell banks* atau dengan bank yang mengizinkan rekeningnya digunakan oleh *shell banks*<sup>39</sup>.

Bagi bank yang telah menggunakan media elektronik dalam pelayanan jasa perbankan wajib melakukan pertemuan dengan calon nasabah sekurang-kurangnya pada saat pembukaan rekening<sup>40</sup>.

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, peraturan ini dapat dikategorikan sebagai bentuk perlindungan nasabah terhadap perbuatan dari nasabah yang beritikad tidak baik dan tidak bertanggung jawab.

Dalam pengenalan terhadap nasabah ini, bank seringkali menghadapi permasalahan berikut<sup>41</sup> :

---

<sup>38</sup> PPATK (Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan) adalah lembaga independent yang dibentuk dalam rangka mencegah dan memberantas tindak pidana pencucian uang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2003. Sebelum dibentuknya PPATK apabila bank mengetahui adanya transaksi yang mencurigakan wajib melaporkan kepada Bank Indonesia.

<sup>39</sup> Shell bank adalah bank yang tidak mempunyai kehadiran secara fisik (*physical presence*) di negara tempat bank tersebut didirikan dan memperoleh ijin, dan tidak berafiliasi dengan kelompok jasa keuangan yang menjadi subyek pengawasan terkonsolidasi yang efektif. Yang dimaksud dengan kehadiran secara fisik adalah adanya pengelolaan, pengurus, dan kantor bank di wilayah hukum bank tersebut didirikan.

<sup>40</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*), op.cit., Pasal 4 ayat (4).

<sup>41</sup> Widiyono, Try, *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor : Ghalia Indonesia. 2006. hal.94

a. Pembukaan rekening nasabah melalui elektronik

Pasal 4 ayat (4) PBI No. 3/10/PBI/2001 tentang Pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah, bagi bank yang telah menggunakan media elektronik dalam pelayanan jasa perbankan wajib melakukan pertemuan dengan calon nasabah sekurang-kurangnya pada saat pembukaan rekening.

Penjelasan pasal 4 ayat (4): penerapan prinsip mengenal nasabah mencakup nasabah bank biasa (*face to face customer*) maupun nasabah bank tanpa kehadiran fisik (*nonface to face customer*), seperti nasabah yang melakukan transaksi melalui telepon, surat-menyurat, dan *SMS banking*. Bagi lembaga perbankan yang mempunyai produk elektronik banking, misalnya *SMS banking*, maka calon nasabah yang akan menjadi nasabah yang bersangkutan, dapat melakukan pembukaan rekening melalui sarana elektronik, dalam hal ini adalah melalui sarana internet. Dengan demikian, tidak terdapat pertemuan dan atau tatap muka antara bank dengan nasabah tersebut. Dengan adanya ketentuan tersebut, maka bank tetap mewajibkan kepada pihak yang membuka rekening untuk tetap mendatangi cabang bank dimana rekening dibuka. Dengan demikian, tidak dikenal pembukaan rekening tanpa kehadiran pihak yang membuka rekening, sekalipun menggunakan teknologi elektronik canggih.

b. Bank Tidak Dapat Memastikan Kebenaran Dokumen

Penjelasan pasal 4 ayat 3: yang dimaksud dengan penelitian kebenaran dokumen pendukung identitas nasabah sekurang-kurangnya meliputi pemeriksaan seluruh dokumen yang berkaitan dengan identitas nasabah untuk memastikan dokumen tersebut secara nyata dinyatakan sesuai kondisi nasabah. Permasalahan pemeriksaan terhadap dokumen pendukung dalam pembukaan rekening adalah permasalahan yang paling penting dalam prinsip mengenal nasabah. Kegagalan pemeriksaan ini dapat berakibat pada aspek yang sangat luas. Dalam praktik, tidak mudah dapat memeriksa dokumen nasabah dengan benar karena volume transaksi yang sangat banyak dan kecanggihan teknologi ikut mendukung terhadap kesempurnaan pemalsuan dokumen. Kesulitan justru adanya ketentuan yang terdapat dalam penjelasan pasal 4 ayat (3) PBI tersebut,

yakni pada kata-kata "...untuk memastikan dokumen...". Hal ini tidak mungkin dapat dilakukan oleh pegawai bank, sebab pegawai bank tidak mungkin dapat mengecek seluruh dokumen tersebut kepada penerbit dokumen. Yang dapat dilakukan oleh pegawai bank hanyalah penelitian fisik secara wajar dan tidak sampai pada tingkat kepastian kebenaran dokumen.

#### c. Sistem Informasi Tergantung Data yang Diterima

Penjelasan pasal 9 ayat (1) ; sistem informasi yang dimiliki harus dapat memungkinkan bank untuk menelusuri setiap transaksi (*individual transactie*) apabila diperlukan, baik untuk keperluan intern dan atau bank Indonesia, maupun dalam kaitannya dengan kasus peradilan. Hal-hal yang termasuk dalam penelusuran transaksi antara lain adalah penelusuran atas identitas nasabah, instrumen transaksi, tanggal transaksi, serta jumlah dan dokumen transaksi, dan seterusnya. Berkaitan dengan sisi penilaian identitas nasabah, maka ketentuan tersebut mewajibkan kepada bank agar sistem informasinya dapat terjangkau sampai pada penelusuran identitas nasabah. Sistem ini sepenuhnya tergantung pada data yang diterima saat pembukaan rekening dan transaksi selanjutnya. Dengan demikian, kesalahan pada saat identifikasi nasabah pada saat pembukaan rekening berarti juga mengakibatkan kegagalan sistem informasi ini, sebab dengan adanya pemberian dan penerimaan dokumen palsu oleh bank, maka dokumen tersebut tidak mungkin dapat ditelusuri.

#### II.4.2. Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

Pesatnya lingkungan eksternal dan internal perbankan menyebabkan semakin kompleksnya risiko kegiatan usaha perbankan. Oleh karena itu agar mampu beradaptasi dalam lingkungan bisnis perbankan, bank dituntut untuk menerapkan manajemen risiko<sup>42</sup> yang meliputi pengawasan aktif pengurus bank, kebijakan, prosedur dan penetapan limit risiko, serta pengendalian intern bank.

---

<sup>42</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, op.cit., Pasal 1 angka 3, Manajemen Risiko adalah serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari usaha kegiatan usaha bank.

Penerapan manajemen risiko memberikan manfaat baik kepada perbankan maupun otoritas pengawasan bank<sup>43</sup>. Bank Indonesia sebagai otoritas pengawasan bank sangat berkepentingan untuk memastikan bahwa perbankan secara sungguh-sungguh dan konsisten menerapkan manajemen risiko sesuai dengan ukuran dan kompleksitas usaha bank, sehingga dapat meningkatkan tata kelola bank yang sehat.

Berkaitan dengan kebutuhan ini, Bank Indonesia telah mengeluarkan PBI No.5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. Direksi Bank mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk menyusun strategi dan kebijakan manajemen risiko secara tertulis dan komprehensif, yang sekurang-kurangnya memuat<sup>44</sup> : (a) penetapan risiko yang terkait dengan produk dan transaksi perbankan; (b) penetapan penggunaan metode pengukuran dan sistem manajemen informasi manajemen risiko, (c) penentuan limit dan penetapan toleransi risiko, (e) penyusunan rencana darurat (*contingency plan*) dan kondisi terburuk (*worst case scenario*); dan (f) penetapan sistem pengendalian intern dalam penerapan manajemen risiko.

Selain itu, bank wajib membentuk Komite Manajemen Risiko yang sekurang-kurangnya terdiri dari mayoritas Direksi dan pejabat eksekutif terkait<sup>45</sup>, serta membentuk satuan kerja manajemen risiko yang independen dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama atau kepada Direktur yang ditugaskan secara khusus.

#### **II.4.3. Penerapan Manajemen Risiko SMS Banking**

Surat keputusan Direksi Bank Indonesia No.27/164/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, sampai saat ini masih berlaku sebagai ketentuan yang mengatur mengenai penggunaan

---

<sup>43</sup> Bagi Perbankan, penerapan manajemen risiko dapat meningkatkan shareholder value, memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan kerugian bank di masa yang akan datang, meningkatkan metode dan proses pengambilan keputusan yang sistematis yang didasarkan atas ketersediaan informasi, digunakan sebagai dasar pengukuran yang lebih akurat mengenai kinerja bank, digunakan untuk menilai risiko yang melekat pada instrument atau kegiatan usaha bank yang relative kompleks serta menciptakan infrastruktur manajemen risiko yang kokoh dalam rangka meningkatkan daya saing bank.

<sup>44</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, op.cit., Pasal 8.

<sup>45</sup> Ibid., Pasal 17.

teknologi informasi bagi perbankan. Ketentuan ini mengatur mengenai pengelolaan teknologi sistem informasi yang dilakukan oleh bank. Bank diwajibkan untuk melakukan langkah-langkah pengamanan untuk mencegah timbulnya risiko yang diakibatkan oleh pelaksanaan teknologi sistem informasi. Manajemen bank wajib menerapkan pengendalian manajemen yang meliputi perencanaan, penetapan kebijakan, standar dan prosedur, organisasi dan personalia; serta melaksanakan fungsi audit intern Teknologi Sistem Informasi, dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Dalam menggunakan sistem dan aplikasi Teknologi Sistem Informasi, manajemen bank wajib : (a) memiliki sistem kontrol terhadap sistem dan aplikasi yang mencakup pengadaan, pengembangan, pengoperasian dan pemeliharaannya; (b) menerapkan prinsip-prinsip sistem pengawasan dan pengamanan terhadap penggunaan sistem dan aplikasi yang mengandung risiko tinggi, khususnya yang menyangkut teknologi database, komputer mikro, dan komunikasi data; dan (c) memiliki *Disaster & Recovery Plan* yang sudah teruji dan memadai.

#### **II.4.4. Transparansi Produk Perbankan dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah**

Pengaturan mengenai transparansi produk perbankan dan penggunaan data pribadi nasabah diatur dalam PBI No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Hal ini pada satu sisi terjadi karena pada umumnya informasi mengenai produk bank yang disediakan bank belum menjelaskan secara berimbang manfaat, risiko maupun biaya-biaya yang melekat pada suatu produk bank. Oleh karena itu, tidak jarang timbul perselisihan antara bank dengan nasabah yang disebabkan oleh adanya kesenjangan informasi mengenai karakteristik produk bank yang ditawarkan bank kepada nasabah. Akibatnya, hak-hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh menjadi tidak terpenuhi. Pada sisi yang lain, kurangnya informasi yang memadai mengenai

produk bank memungkinkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan kegiatan usaha perbankan yang dapat merugikan nasabah sehingga diperlukan adanya transparansi informasi mengenai produk bank untuk meningkatkan *good corporate governance* di sektor perbankan.

Selain aspek transparansi informasi mengenai produk bank yang masih kurang memadai, nasabah dihadapkan pula pada masalah pemberian data pribadi oleh bank kepada pihak lain di luar bank tersebut untuk tujuan komersial tanpa izin nasabah. Oleh karena itu, transparansi informasi penggunaan data pribadi nasabah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam ketentuan tersebut diatur bahwa bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank<sup>46</sup>. Informasi dimaksud wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan<sup>47</sup>. Dan dalam memberikan informasi, bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*)<sup>48</sup>.

Informasi mengenai karakteristik produk bank tersebut di atas sekurang-kurangnya meliputi<sup>49</sup> : (a) nama produk bank; (b) jenis produk bank; (c) manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank; (d) persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank; (e) Biaya-biaya yang melekat pada produk bank; (f) perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan; (g) jangka waktu berlakunya produk bank; dan (h) penerbit (*issuer/originator*) produk bank.

Dalam hal produk bank terkait dengan penghimpun dana, bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk bank tersebut. Bank dilarang mencantumkan informasi dan atau keterangan mengenai karakteristik produk bank yang letak dan atau bentuknya sulit terlihat dan atau

---

<sup>46</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Pasal 4 ayat (1).

<sup>47</sup> Ibid., Pasal 4 ayat (2).

<sup>48</sup> Ibid., Pasal 4 ayat (2).

<sup>49</sup> Ibid., Pasal 5

tidak dapat dibaca secara jelas dan atau yang pengungkapannya sulit dimengerti<sup>50</sup>. Bank wajib meminta persetujuan tertulis dari nasabah dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>51</sup>. Dalam permintaan persetujuan tersebut bank terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebaran data pribadi nasabah kepada pihak lain. Dalam hal bank akan menggunakan data pribadi seseorang dan atau sekelompok orang yang diperoleh dari pihak lain untuk tujuan komersial, bank wajib memiliki jaminan tertulis dari pihak lain yang berisi persetujuan tertulis dari seseorang dan atau sekelompok orang tersebut untuk menyebarluaskan data pribadinya<sup>52</sup>.

#### **II.4.5. Penyelesaian Pengaduan Nasabah**

Nasabah perbankan dapat dikatakan memiliki posisi tawar yang lemah terhadap bank. Sebagai contoh nasabah tabungan, misalnya, bank bisa saja mengenakan aturan-aturan tentang biaya administrasi dan biaya lain-lain yang dibebankan kepada nasabah. Akan tetapi ketika nasabah ingin mendapatkan haknya akan pelayanan berkualitas dari bank, bank sering kali tidak mampu mengakomodasi kepentingan nasabah.

Sebagai contoh kasus, ada sebuah bank lokal yang *teller*-nya istirahat bersamaan dengan jam istirahat kantor-kantor di sekitarnya. Padahal, sebenarnya, jam istirahat makan siang adalah saat-saat banyaknya nasabah bank yang bertransaksi. Nasabah akhirnya harus antre dan rugi waktu. Akhirnya, nasabah hanya punya tiga pilihan, yakni mendiamkan saja masalah tersebut, komplain langsung ke bank yang bersangkutan, atau komplain melalui media massa. Biasanya, komplain langsung ke bank dirasakan prosesnya relatif lama. Sebagian besar nasabah lebih memilih mengeluh di media massa karena dianggap lebih efektif.

Isu tentang perlindungan konsumen sebenarnya sudah lama. Sebenarnya dalam Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

---

<sup>50</sup> Ibid., Pasal 7

<sup>51</sup> Ibid., Pasal 9 ayat (1)

<sup>52</sup> Ibid., Pasal 11

Konsumen sudah mengatur secara jelas hak ataupun kewajiban konsumen dan produsen. Pasal 4a UU tersebut, misalnya, mencatat hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa. Konsumen juga punya hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa, seperti tercantum dalam Pasal 4c. Di sisi lain, dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 Ayat 1, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian dalam mengonsumsi barang dan jasa. Bahkan, pelaku usaha bisa saja dituntut secara pidana ke pengadilan, walaupun sudah memberikan ganti rugi, seperti tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4.

Menurut Yusuf Shofie, dosen dan praktisi hukum pemerhati masalah konsumen, konsumen punya hak atas kenyamanan dalam mengonsumsi barang dan jasa, hak untuk didengar keluhannya, serta hak atas upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut. Kasus-kasus pelanggaran terhadap hak konsumen, menurut Yusuf Shofie, bisa saja diselesaikan melalui jalur pengadilan. Apalagi, kasus-kasus yang sifatnya sudah kriminal. Untuk kasus seperti itu, bisa dikenakan, antara lain, Pasal 335 Butir 1e dan 2e Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), yaitu perbuatan tidak menyenangkan, dengan hukuman penjara selama-lamanya satu tahun atau denda sebanyak-banyaknya Rp.4.500,- (empat ribu lima ratus rupiah). Pengawasan bank dalam hal pengaduan nasabah tetap di bawah Bank Indonesia. Bank Indonesia akan menerima laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan bank-bank secara triwulan. Saat ini ada empat cara yang biasa digunakan nasabah untuk mengadukan masalahnya. Yaitu, melalui *call center*, melalui kantor cabang tempat munculnya permasalahan, melalui surat pembaca di media cetak, dan melalui surat langsung ke kantor pusat.<sup>53</sup>

Hubungan antara nasabah dan bank kadangkala tidak harmonis, dan seringkali timbul perselisihan yang dapat mengakibatkan hak-hak nasabah tidak terlaksana dengan baik. Keluhan nasabah seringkali muncul dalam pemberitaan-

---

<sup>53</sup> InfoBankNews.com, *Jangan Lagi Sepelekan Keluhan Nasabah*, <http://www.infobanknews.com/artikel/rubrik/artikel.php?aid=449>, diakses tanggal 1 April 2009.

pemberitaan di media, dan apabila ini tidak ditangani dengan baik, nasabah akan sangat dirugikan dan pada akhirnya hal ini akan merugikan bagi bank sebagai lembaga kepercayaan. Oleh karena itu, untuk melindungi nasabah dan mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank, maka Bank Indonesia merasa perlu untuk menetapkan standar minimum mekanisme pengaduan nasabah dalam PBI No.7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah<sup>54</sup>. Peraturan ini juga ditujukan untuk mendukung kesetaraan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Peraturan ini mewajibkan bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah<sup>55</sup>. Untuk itu bank diwajibkan membentuk unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah<sup>56</sup>. Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan.

Pada prinsipnya, PBI di atas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk

---

<sup>54</sup> Muliawan D Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, op/cit., Muliawan mengemukakan bahwa dari perspektif regulator, penerbitan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama, yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. Dari sisi bank keberadaan PBI ini juga akan sangat membantu bank dalam beberapa hal, antara lain : (a) Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk yang ditawarkan 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. Sementara itu, dari sisi nasabah keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan pada PBI tersebut diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan nasabah yang sering dijumpai dalam berbagai media cetak dapat dikurangi. Dengan demikian, penerapan PBI Penyelesaian Pengaduan nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun risiko reputasi pada bank.

<sup>55</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Pengaduan Nasabah, Pasal 2 ayat (1)

<sup>56</sup> Ibid., pasal 4.

pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

Dalam rangka implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia (API) perihal perlindungan konsumen, BI menerbitkan dua PBI, yaitu PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI Transparansi Informasi Produk Perbankan. Dalam PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah, tujuan yang ingin dicapai adalah penanganan penyelesaian pengaduan nasabah bisa secara terarah dan sistematis. “Bank Indonesia mewajibkan bank menyelesaikan setiap pengaduan nasabah melalui proses penerimaan, penanganan dan penyelesaian, serta pemantauan penyelesaian pengaduan nasabah. PBI Nomor 7/7/PBI 2005 juga mengatur sanksi yang dikenakan kepada bank bila melanggarnya. Secara umum, ada tiga sanksi yang akan dikenakan menurut Pasal 17 dan 18. Satu, bank akan dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis dan dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan bank. Dua, bank umum yang terlambat menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan nasabah dikenai sanksi kewajiban membayar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) per hari kerja dan Rp100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk bank perkreditan rakyat (BPR). Tiga, bank umum yang tidak menyampaikan laporan dikenai sanksi kewajiban membayar Rp.30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah) dan Rp.250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) untuk BPR. Pengawasan bank dalam hal pengaduan nasabah tetap di bawah BI. BI akan menerima laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan bank-bank secara triwulan. Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank.

Dalam PBI tersebut selain sanksi di atas secara rinci juga diatur beberapa kewajiban bank sebagai berikut :

- a. Bank wajib menerima pengaduan nasabah pada pada setiap kantor bank dan tidak terbatas hanya pada kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi serta

wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan secara tertulis. Pengaduan tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang wajib dicatat dalam catatan penerimaan pengaduan.

- b. Bank wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan saat nasabah mengajukan pengaduan.
- c. Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis, yang wajib meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- d. Bank wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani pengaduan serta unit ini wajib dipublikasikan keberadaan dan atau fungsinya, khususnya dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada masyarakat secara tertulis dan atau elektronik.
- e. Pengaduan secara lisan wajib diselesaikan oleh bank paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan, yang dengan alasan "terdapat kondisi tertentu" dapat diperpanjang 20 hari kerja dan wajib diberitahukan kepada nasabah yang mengadu. Hasil penyelesaian ini wajib dijawab oleh bank secara tertulis.
- f. Bank wajib menginformasikan status penyelesaian pengaduan nasabah setiap saat dan atau kuasanya meminta penjelasan kepada bank mengenai pengaduan yang diajukan.
- g. Bank wajib menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan.
- h. Bank wajib memiliki mekanisme pelaporan internal penyelesaian pengaduan.
- i. Bank wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulan kepada Bank Indonesia.

Dengan adanya PBI Nomor 7/7/PBI/2005, ke depan, nasabah bank memang tak perlu lagi khawatir. Apalagi, BI sudah menjamin, direksi bank yang akan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah.

Dan, diharapkan, bank tetap menjadi lembaga kepercayaan masyarakat. Kalau tidak, bank tentu tahu risikonya.

#### **II.4.6. Mediasi Perbankan**

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah di atas tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank, baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Oleh karena itu, melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/ 2006 tentang Mediasi Perbankan, BI secara khusus mengatur soal pendirian lembaga mediasi perbankan di Indonesia. Jenis produk yang paling menimbulkan sengketa adalah sistem pembayaran, diikuti penyaluran kredit, dan penghimpunan dana melalui produk simpanan.

Namun, sampai saat ini, lembaga mediasi perbankan independen tak kunjung terbentuk. Kalaupun ada, mediasi perbankan yang berjalan saat ini masih bersifat sementara dan menjadi bagian dari BI. Sesuai peraturan, paling lambat

akhir 2007, lembaga mediasi perbankan yang independen sudah harus terbentuk. Lembaga mediasi ini harus bersifat independen karena lembaga itu nantinya berfungsi sebagai mediator atau penengah antara nasabah dan bank. Artinya, lembaga mediasi tidak boleh diisi orang-orang yang terkooptasi atau terkait dengan pihak-pihak yang bersengketa. Tujuannya, lembaga itu tidak berat sebelah. Kendati begitu, yang menjadi ganjalan, dalam peraturan disebutkan bahwa lembaga mediasi perbankan yang independen nantinya dibentuk asosiasi perbankan.

Sebab, bisa saja asosiasi perbankan menunjuk dan menempatkan orang-orang yang bisa saling bekerja sama untuk menguntungkan suatu pihak. Apalagi, kalau lembaga mediasi perbankan mendapatkan dana yang dikumpulkan asosiasi dari bank-bank. Otomatis, lembaga itu bakal mengalami perasaan sungkan kepada bank saat menjadi mediator. Akan lebih baik jika lembaga mediasi perbankan diisi orang-orang yang tidak bersinggungan dengan bank atau nasabah, misalnya orang-orang yang berasal dari kalangan akademisi atau profesional yang dipilih lewat proses terbuka yang bisa diketahui publik.

Sedangkan untuk biaya operasional, pada tahap awal BI memberikan suntikan dana ke lembaga mediasi itu. Tapi, ke depan, lembaga itu harus mencari dana sendiri, misalnya dengan menjadi konsultan dalam hal kemampuan negosiasi di perusahaan-perusahaan nonbank.

Alternatif Pertama Lembaga Mediasi Perbankan Independen dapat berbentuk yayasan dengan dasar hukumnya adalah Undang-undang No. 16 Tahun 2001 tanggal 6 Agustus 2001 tentang Yayasan sebagaimana diubah dengan Undang-undang No. 28 tahun 2004 tanggal 6 Oktober 2004. Sebagai contoh alternatif pertama ialah pada pendirian Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).<sup>57</sup>

Kemudian, Alternatif Kedua pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan tersebut adalah dapat berbentuk Perkumpulan Berbadan Hukum dengan Dasar hukum Ketentuan Tentang Perkumpulan-perkumpulan Berbadan Hukum (*Rechts persoonlijckheid van vereenigingen*) Keputusan Raja No. 2 tanggal 28 Maret 1870, S.1870 : 64). Sebagai contoh alternatif kedua ialah pada pendirian Badan

---

<sup>57</sup> Fakhrol Aufa, *Lembaga Mediasi Perbankan Independen: Solusi Kebuntuan Negosiasi Nasabah dan Bank*, Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB. 2008 hal. 1

Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI). Lembaga Mediasi Perbankan dapat didirikan oleh Asosiasi atau perserikatan perdata/ikatan sedangkan himpunan yang bukan badan hukum tidak bisa menjadi pendiri Yayasan/Perkumpulan Berbadan Hukum, namun mungkin menjadi anggota Perkumpulan Berbadan Hukum.<sup>58</sup>

Sebagai suatu lembaga mediasi, Lembaga Mediasi Perbankan harus benar-benar independen. Oleh karena itu pengawasan terhadap jalannya proses mediasi tidak dilakukan oleh Bank Indonesia, tapi oleh Dewan kehormatan yang khusus ditunjuk untuk mengawasi, mengevaluasi dan menetapkan ada tidaknya mediator yang bertindak keliru/salah, menyalahgunakan atau melampaui batas kewenangan. Sehingga diharapkan akan terbentuk Lembaga Mediasi Perbankan yang benar-benar independen dan dapat bekerja dengan optimal.

Kelak, ada dua hal yang dapat menjadi fungsi dari Lembaga Mediasi Perbankan. Pertama adalah *complain management*. Lembaga itu baru akan ada dan diperlukan kalau ternyata dari komplain normal ini nasabah juga tak puas, sehingga nasabah bisa mengajukan ke pengadilan. Tetapi, kalau menempuh mekanisme pengadilan, akan mahal biayanya. Oleh karena itu, nasabah bisa pergi ke lembaga mediasi yang telah dibentuk ini. Lembaga ini tentunya akan berfungsi sebagai lembaga mediasi perbankan. Dan, tentu saja, lembaga mediasi itu bisa hanya berperan sebagai mediator yang mempertemukan dua pihak tersebut. Atau, lembaga ini bertindak sebagai arbitrator. Tapi, yang jelas, kedua kemungkinan itu bisa saja dilakukan. Selain sebagai mediator, Lembaga Mediasi Perbankan dapat juga dilengkapi dengan fungsi arbitrator.

Terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan tak hanya menguntungkan bagi nasabah, perbankan juga akan mendapat keuntungan dari terbentuknya lembaga ini. Ada beberapa keuntungan yang bisa didapat oleh perbankan akibat terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan. Pertama, bank bisa membuat nasabah menjadi lebih betah karena setiap ada persoalan yang dirasakan oleh nasabah dapat dijawab dengan jelas oleh bank. Bila nasabah makin betah, diharapkan akan menunjukkan loyalitas nasabah yang akan makin teruji. Kedua, adanya komplain dapat menjadi informasi berharga bagi manajemen bank. Dengan demikian, kalau

---

<sup>58</sup> Ibid

manajemen bank mengetahui bahwa ternyata komplain banyak terjadi pada bidang tertentu, misalnya, dapat segera diperbaiki. Terkait dengan loyalitas nasabah, dengan adanya komplain nasabah, akan menjadi *warning* bagi bank. Artinya, manajemen bank yang bersangkutan menjadi tahu, aspek mana saja yang banyak dikeluhkan nasabah. Dengan demikian, aspek tersebut dapat langsung diperbaiki sisi lemahnya.

Manfaat lain bagi bank, bagian *market research* pada bank tersebut jadi mengetahui kelemahannya di mana saja. Hal ini menjadikan efisiensi karena *market research* tak perlu menyewa supervisi dari luar. Selain itu, reputasi bank bersangkutan makin bagus karena layanan bank tersebut juga mengalami perbaikan. Hal lain, bila terdapat *negative publicity*, bisa segera diketahui atau diminimalisasi. Daripada ketidakpuasan nasabah terhadap suatu bank dituliskan di surat pembaca media massa, lebih baik langsung ditangani. Sebab, kalau nasabah komplain di media massa, setidaknya, reputasi bank tersebut bakal buruk. Jadi, sekali lagi, jangan dilihat lembaga ini hanya untuk konsumen semata. Karena, banyak juga manfaatnya bagi bank. Walaupun namanya perlindungan pada nasabah, tapi, sebetulnya, banyak manfaatnya untuk kedua pihak. Sedangkan buat nasabah, lembaga mediasi perbankan akan memberikan jaminan terhadap perlindungan konsumen di industri perbankan. Bagi BI sendiri, keberadaan lembaga mediasi perbankan akan sangat membantu mewujudkan pilar keenam Arsitektur Perbankan Indonesia, yakni perlindungan nasabah. Lembaga mediasi perbankan independen dapat melancarkan kembali saluran komunikasi dan negosiasi antara nasabah dan bank yang sempat mengalami kebuntuan.

Penyelesaian pengaduan oleh bank yang tidak selalu memuaskan nasabah ini dan seringkali menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, maka Bank Indonesia mengeluarkan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan. PBI tersebut kemudian dilakukan perubahan No.10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI No. 8/5/2006 tentang Media Perbankan.

Peraturan tersebut mengamanatkan untuk membentuk lembaga mediasi perbankan independen oleh asosiasi perbankan untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2007. Sebelum lembaga

tersebut terbentuk fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Fokus mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia adalah pada sengketa dengan nasabah kecil dan usaha mikro kecil (UMK) dengan batas klaim maksimal Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), dan nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan financial yang disebabkan oleh kerugian immaterial. Pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan bank. Bank Indonesia tidak memberikan rekomendasi dan atau keputusan penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank. Hasil mediasi diwujudkan dalam bentuk Akta Kesepakatan yang ditandatangani nasabah dan bank, yang dapat memuat kesepakatan secara keseluruhan, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

#### **II.5. Beberapa Kasus SMS Banking**

Kasus atau permasalahan yang sering terjadi seputar *SMS banking* biasanya berupa pendaftaran yang dilakukan pihak lain atau berupa kesalahan teknis dimana perintah pengiriman transaksi yang seringkali gagal. Beberapa contoh permasalahan dalam transaksi *SMS banking* :

1. Saudara A merasa tidak pernah mendaftarkan atau menggunakan fasilitas *SMS banking* dari bank X, akan tetapi dalam *report* transaksi rekeningnya terdapat transaksi melalui *SMS banking* untuk pembayaran tagihan *handphone* ke salah satu operator seluler sebesar Rp 800.000,- (delapan ratus ribu rupiah) dan transaksi transfer antar rekening bank X sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah). Setelah komplain langsung ke bank X, saudara A hanya dijelaskan bahwa memang telah ada pendaftaran *SMS banking* dan telah terjadi transaksi pembayaran tagihan operator seluler dan transfer rekening. Bank X hanya meminta maaf karena secara sistem transaksi itu sudah sah dan saudara A tidak dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan bukan orang yang melaksanakan transaksi tersebut<sup>59</sup>.
2. Saudara B yang menggunakan fasilitas *SMS banking* dari Bank Y bermaksud untuk melakukan pengecekan saldo atas rekeningnya. Setiap

---

<sup>59</sup> <http://m.detik.com>, *Suara Pembaca* diakses tanggal 13 Juni 2009

pengiriman SMS banking maka akan dikenakan biaya sebesar Rp 1000,- (seribu rupiah). Pada pengiriman pertama saudara B tidak mendapatkan SMS balasan dari Bank Y atas informasi saldo tersebut. Setelah menunggu beberapa lama masih belum mendapat SMS balasan maka saudara B mengirimkan kembali SMS banking untuk pengecekan saldo. Hal tersebut terus berulang hingga 10 kali. Saudara B yang merasa pulsanya telah terpotong hingga Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dengan hasil yang sia-sia merasa sangat dirugikan. Akan tetapi pihak Bank Y hanya menyampaikan maaf atas kendala teknis dan menerangkan bahwa pemotongan pulsa adalah otoritas operator seluler.<sup>60</sup>

3. Pada tanggal 29 Agustus 2008, jam 12.03. Saudara D melakukan perintah transfer SMS Banking Bank X sebesar Rp 1.000.000. Beberapa detik setelah pengiriman perintah transfer melalui SMS, nasabah mendapatkan SMS balasan seperti ini "*Mohon tunggu, saat ini transaksi Anda sedang diproses. Cek saldo atau mutasi rekening Anda. ....*". menurut pemahaman nasabah pesan tersebut mempunyai konotasi bahwa permintaannya sedang diantrikan untuk diproses, dan mungkin dalam beberapa menit (atau mungkin maksimal 1 jam) akan dieksekusi, lalu bank akan memberikan konfirmasi lagi. Akan tetapi hingga 6 (enam) hari sejak perintah transaksi, ternyata perintah tersebut tidak pernah dijalankan oleh sistem SMS Banking X. Akan tetapi dengan adanya kalimat "*Cek saldo atau mutasi rekening Anda.*" maka nasabah merasa dideskreditkan apabila terjadi masalah dan kebetulan tidak melakukan cek saldo.
4. Sekitar tiga bulan lalu saudara F menjadi nasabah Bank R. Pada tanggal 17 April 2008, saudara F melakukan setoran tunai di Bank R Cabang Pasar Minggu, Jakarta Selatan, sebesar Rp 2 juta. Pada hari Sabtu, 3 Mei 2008, nasabah akan transfer uang melalui ATM ke rekening anaknya di Bank R juga yang ada di Bandung, Jawa Barat, dan Purwokerto, Jawa Tengah, ternyata tidak bisa dilakukan karena dana yang tersisa hanya Rp 43.007. Pada tanggal 5 Mei 2008 sore saudara F mengecek ke Bank R Cabang Pasar Minggu, Jakarta Selatan, dan dianjurkan untuk mengecek ke Bank R

---

<sup>60</sup> [www.konsumen.org](http://www.konsumen.org) *Konsumen Dot Org* diakses tanggal 13 Juni 2009

Cabang Pasar Rebo, Jakarta Timur, pada 6 Mei 2008. Ternyata dana tersebut sudah didebet lewat *SMS Banking* Bank R pada tanggal 18 April 2008 sebesar Rp 2 juta. Saudara F sudah menjelaskan ke bagian layanan nasabah, baik di Bank R Cabang Pasar Minggu maupun Bank R Cabang Pasar Rebo, bahwa saudara F tidak pernah mengaktifkan *SMS Banking*, apalagi melakukan transfer lewat fasilitas ini. Namun, petugas layanan nasabah kedua cabang itu menjelaskan senada bahwa saudara F telah mengaktifkan *SMS Banking* sejak 17 Februari 2007. Hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen, dimana teknologi yang dipakai tidak dapat meyakinkan apakah yang mendaftarkan diri di *SMS banking* itu benar-benar pemilik rekening atau bukan.<sup>61</sup>

5. Kasus berikut akan menunjukkan bahwa kesalahan atau permasalahan tidak hanya bersumber pada bank pengelola *SMS banking*, tapi masalah juga muncul dari operator telepon seluler. Bulan lalu (Maret-April) saudara H dikenakan tagihan dengan nomor tujuan "SMS Banking MT 5600202", adapun tujuan percakapan dicantumkan "BankOrderId", sebesar Rp. 500 per transaksi. Ajaibnya, jumlah transaksi perhari mencapai puluhan item, sehingga menurut rincian tagihan itu ada 401 SMS yang terjadi selama bulan tagihan Maret April. Setelah dihitung, SMS-SMS itu terjadi selama 20 hari di bulan Maret-April, artinya sekitar 20 SMS perhari yg dikirim atau diterima telepon seluler saudara H. Kenyataannya, saudara H tidak pernah merasa mengirimkan dan atau menerima SMS semacam itu. Ketika saudara H mengkonfirmasi permasalahan ini ke *Call Centre*-nya setelah menunggu operator 30 menit jawabannya Cuma hubungi Komplain centre terdekat. Apabila dilihat dari nomor "SMS Banking MT 5600202", maka nampak seperti transaksi *SMS Banking*. Saudara H memang pengguna *SMS Banking* Bank P, tapi untuk *SMS Banking* bank P ini ada secara jelas ditagihkan dan nomor tujuan jelas "3399" dengan keterangan tujuan percakapan dicantumkan "SMS Bank P". Ketepatan penanganan komplain mengenai *SMS banking* ini pihak perbankan juga

---

<sup>61</sup> Kompas, *Tidak Mendaftar, Uang Didebet Lewat SMS Banking*, tanggal 19 Mei 2009

sebaiknya mengatur dengan jelas perjanjian yang baku apabila terjadi kerugian nasabah yang diakibatkan kesalahan sistem dari operator seluler, sehingga dapat diperjelas batasan-batasan tanggung jawab dan komplain yang ada dapat diarahkan sehingga tidak merugikan nasabah.<sup>62</sup>

6. Kasus penyelesaian perselisihan antara nasabah dan bank terkait adanya pelayanan elektronik banking di lembaga mediasi perbankan adalah mengenai transaksi *ATM* yang merugikan nasabah hingga Rp.285.000.000,- (dua ratus delapan puluh lima juta rupiah). Hal ini terjadi ketika Ibu C seorang nasabah Bank Z melakukan transaksi *ATM* Non Tunai untuk pendaftaran *SMS banking* dan membayar tagihan televisi kabel. Tiga hari berikutnya, Ibu C datang ke kantor cabang bank Z untuk melakukan pencetakan buku tabungannya. Ibu C terkejut ketika mengetahui bahwa tabungannya telah hilang sebesar Rp. 285.000.000,- (dua ratus delapan puluh lima juta rupiah). Permasalahan yang terjadi adalah nasabah dituntut untuk lebih berhati-hati karena di beberapa (tidak semua) *ATM* Non Tunai pada saat selesai bertransaksi tidak memerlukan konfirmasi selesai bertransaksi. Transaksi yang belum selesai yang dilakukan oleh Ibu C tersebut menyebabkan orang lain yang tidak bertanggungjawab memanfaatkan kelalaian Ibu C untuk menguras tabungan Ibu C, dicurigai orang tersebut sebelumnya telah mengintip PIN Ibu C. Ini yang menyebabkan Ibu C kehilangan uangnya sebesar Rp. 285.000.000,- (Dua ratus delapan puluh lima juta rupiah). Atas kerugian yang dideritanya Ibu C melakukan pengaduan ke kantor cabang Bank Z untuk menuntut kerugiannya. Oleh karena upaya penyelesaian pengaduan Ibu C kepada kantor cabang Bank Z tidak menemui titik temu, Ibu C mengancam akan menuntut proses penyelesaian sengketa dengan Bank Z tersebut melalui pengadilan. Namun pihak Bank Z menanggapi dengan berusaha menuntun Ibu C untuk mengajukan penyelesaian sengketa itu melalui mediasi perbankan di Bank Indonesia. Adapun kesepakatan yang dicapai dari mediasi tersebut adalah bahwa Bank Z sepakat untuk

---

<sup>62</sup> <http://www.mail-archive.com>, *Tagihan Mesterius Telkomsel*, diakses tanggal 20 Mei 2009

memberikan kompensasi atau pembayaran kepada Ibu C atas tabungannya yang hilang sebesar Rp.225.000.000,-(dua ratus dua puluh lima juta rupiah), dari tuntutan Ibu C semula sebesar Rp.285.000.000,-(dua ratus delapan puluh lima juta rupiah). , dan kesepakatan tersebut telah dilaksanakan oleh kedua belah pihak. Kesepakatan ini dengan dasar bahwa kesalahan tersebut bukan sepenuhnya kesalahan sistem dari perbankan akan tetapi ada juga unsur kelalaian dari Ibu C sehingga Ibu C juga harus menanggung risiko yang terjadi.<sup>63</sup>



---

<sup>63</sup> Data diperoleh dari Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia.

### BAB III

## PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM DI BANK RAKYAT INDONESIA

#### III.1. Pelaksanaan *SMS Banking* di Bank Rakyat Indonesia

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, (yang selanjutnya disebut sebagai Bank Rakyat Indonesia), secara resmi berdiri pada tanggal 16 Desember 1895 dalam bentuk organisasi kecil yang mengelola keuangan masjid. Dalam perkembangannya dalam penyalurkan kredit kecil kemudian dibentuk organisasi dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoffden* yang berdiri di Purwokerto. Organisasi inilah yang menjadi cikal bakal Bank Rakyat Indonesia. Sebagai bank BUMN besar di Indonesia, Kepuasan nasabah merupakan prioritas utama Bank Rakyat Indonesia yang mengerti kebutuhan dan gaya hidup.

Dengan jaringan yang terintegrasi dan terbesar di seluruh Indonesia, Bank Rakyat Indonesia ada di mana pun, nasabah membutuhkannya dan menjadikan aktivitas perbankan menjadi begitu mudah dan praktis tanpa banyak buang waktu. Bank Rakyat Indonesia juga membuktikan komitmennya pada kepuasan pelanggan melalui berbagai produk jasa perbankan elektronik terbaik yang akan nasabah temukan. Selain itu Bank Rakyat Indonesia juga memiliki jaringan elektronik yang besar dan luas di Indonesia dengan jaringan kantor cabang yang terhubung secara *online* di seluruh Indonesia yang siap siaga melayani kebutuhan nasabah<sup>64</sup>.

Bank Rakyat Indonesia juga bekerja sama dengan lebih dari 34.000 *merchant* di Indonesia. Tak kalah penting, nasabah dapat menikmati layanan perbankan non tunai dengan cepat, mudah dan efisiensi melalui fasilitas perbankan elektroniknya yaitu *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia. *SMS banking* merupakan terobosan baru layanan perbankan yang praktis, tanpa banyak buang waktu. Dengan layanan *SMS banking* ini, nasabah serasa memiliki *Automated Teller Machine (ATM)* pribadi di ponsel. Diluncurkan pada Desember

---

<sup>64</sup> BRI Annual report tahun 2008 hal.67

2006, produk *SMS banking* BRI memiliki berbagai transaksi perbankan yang dapat nasabah lakukan melalui ponsel semudah nasabah bertransaksi perbankan di *Automated Teller Machine* (ATM)<sup>65</sup>

*SMS banking* Bank Rakyat Indonesia banyak diminati karena selalu memanfaatkan teknologi canggih dalam memberikan layanan jasa perbankan elektronik dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan non tunai. Selain itu Bank Rakyat Indonesia memberikan layanan jasa perbankan elektronik yang praktis, nyaman, dan bersahabat bagi nasabahnya untuk mengakses layanan informasi perbankan serta melakukan transaksi *financial* atau non tunai melalui telepon selular. Ini semua semata-mata untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan dengan cepat, aman, dan murah dimanapun nasabah berada<sup>66</sup>.

**Tabel 3.1.**  
**Kapasitas Transaksi dan Jumlah Registrasi *SMS Banking* BRI**  
**(Desember 2006 – Maret 2009)**

	Des 2006	Des 2007	Des 2008	Jan 2009	Feb 2009	Mar 2009
Transaksi <i>SMS Banking</i>	443	166,6 ribu	403,4 ribu	361,5 ribu	328 ribu	429 ribu
Jumlah Registrasi <i>SMS Banking</i>	Belum ada data	63,4 ribu	152,1 ribu	160,4 ribu	167,9 ribu	177,1 ribu

Sumber : Divisi Sentra Operasi BRI

Pelaksanaan *SMS banking* di Bank Rakyat Indonesia cukup berjalan dengan lancar dan diterima sangat baik. Hal ini dapat terlihat dari peningkatan jumlah transaksi penggunaan *SMS banking* BRI maupun *user SMS banking* BRI dari tahun ke tahun. Nasabah yang tercatat mendaftarkan layanan jasa perbankan elektronik ini per Desember 2008 telah berjumlah sekitar 152,1 ribu nasabah, sekitar 10% dibandingkan total nasabah Bank Rakyat Indonesia dengan 328 ribu transaksi. Pada akhir Maret 2009, mencapai 177,1 ribu nasabah dan transaksi

<sup>65</sup> Data diperoleh dari Divisi Consumer Banking BRI.

<sup>66</sup> Data diperoleh dari Divisi Teknologi Sistem Informasi BRI

sekitar 50% dibandingkan tahun 2007, dengan jumlah nasabah yang meningkat sebesar 104.500 nasabah<sup>67</sup>.

Aplikasi teknologi informasi dalam bisnis perbankan mendapat respon positif dari para nasabahnya. Terbukti penerimaan nasabah atas layanan jasa perbankan ini cukup bagus. Total transaksi per bulan yang terjadi melalui *SMS banking* BRI ini telah melampaui total transaksi yang selama ini terjadi di seluruh kantor cabang.

Tujuan dan manfaat bagi para nasabah dengan dikeluarkannya layanan jasa perbankan berbasis *SMS banking* di Bank Rakyat Indonesia, untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan. Karena dengan *SMS banking* BRI nasabah bisa bertransaksi perbankan kapan saja dan di mana saja 24 jam sehari dan 7 hari seminggu langsung dari ponsel nasabah. Keuntungan lain yang didapat dari nasabah sebagai pengguna *SMS banking* di Bank Rakyat Indonesia, yaitu nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja, seperti cek saldo, cek mutasi transaksi uang ke rekening Bank Rakyat Indonesia, pembayaran berbagai macam tagihan dan sebagainya.

Keistimewaan dari layanan jasa perbankan melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia bisa dijangkau oleh banyak nasabah, karena mayoritas nasabah Bank Rakyat Indonesia kini memiliki *handphone*. Dan nasabah mudah bertransaksi melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia karena menggunakan sarana *Short Message Service* (SMS) yang sudah sangat dikenal.

Sebagai *transactions banking*, artinya transaksi-transaksi antarbank dan antara bank dengan para nasabahnya dilaksanakan secara elektronik, ragam macam pembayaran memang memegang peranan yang sangat penting dan utama bagi Bank Rakyat Indonesia. Apalagi mereka memiliki jaringan kantor 5457 unit kantor di seluruh Indonesia.

---

<sup>67</sup>Data dari Divisi Sentra Operasi BRI

**Tabel 3.2.****Jumlah Kantor BRI Tahun 2008**

<b>Unit Kerja</b>	<b>Jumlah</b>
Kantor Pusat	1
Kantor Wilayah	14
Kantor Inspeksi	12
Kantor Cabang Domestik	372
Kantor Cabang Khusus	1
Kantor Cabang Perwakilan Luar Negeri	3
Kantor Cabang Pembantu	337
Kantor Kas	179
BRI Unit	4417
Pos Pelayanan Desa	76
Kantor Cabang Syariah	27
Kantor cabang Pembantu Syariah	18
<b>TOTAL</b>	<b>5457</b>

Sumber : BRI Annual Report 2008

*SMS banking* menjadi sangat efektif dan praktis bukan bagi nasabah, tetapi juga bagi efisiensi operasional usaha. Sekedar contoh, transaksi lewat *SMS banking* jauh lebih menguntungkan Bank Rakyat Indonesia. Bayangkan, setiap transaksi dengan tatap muka menelan biaya US\$1, sementara lewat *SMS banking* hanya US\$ 0,1-0,2. Jadi dengan layanan jasa perbankan melalui *SMS banking* ini akan memangkas biaya operasional per transaksi bila dibandingkan dengan layanan di *counter* oleh cabang. Namun jika dibandingkan dengan investasi lainnya, seperti kantor cabang maupun *Automated Teller Machine (ATM)*, investasi layanan *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia ini tergolong relatif kecil. Memang benar, dalam memanfaatkan teknologi informasi, Bank Rakyat Indonesia bukanlah pionir. Tetapi jarang mereka menjadi yang terbelakang dalam menawarkan ragam produk atau layanan berbasis teknologi. Namun, implementasi teknologi informasi yang mereka terapkan bukan sekadar gagah-gagahan, melainkan untuk menjawab kebutuhan nasabahnya. Karena layanan *SMS*

*banking* Bank Rakyat Indonesia ini tidak terlalu difokuskan untuk mencari keuntungan atau *fee based income* (FBI) saat menggunakan fasilitas *SMS banking* ini, namun lebih kepada pemberian *service* bagi nasabah serta penghematan biaya operasional perbankan ( $\pm 75\%$ ) dan memantapkan langkah dalam membangun dominasinya dalam dunia pembayaran.

Transaksi yang dapat dilakukan melalui *SMS banking* BRI adalah sebagai berikut<sup>68</sup>:

1. *SMSInfo* Informasi Saldo
2. *SMSTransfer* Transfer antar rekening Bank Rakyat Indonesia.
3. *SMSPayment* Pembayaran berbagai macam tagihan kartu kredit, telepon, asuransi, zakat & infaq, dll.
4. *SMSPrepaid* Isi ulang pulsa (Simpati, Mentari, XL & IM3).
5. *SMSAdmin* Aktivasi, Ganti PIN.

Operator yang sudah bekerjasama dalam layanan *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia ini adalah<sup>69</sup>:

1. PT. Excelcomindo Pratama, Tbk untuk pemegang kartu Xplor dan bebas.
2. PT. Indosat, Tbk untuk pemegang Kartu Mentari dan Matrix.
3. PT. Telekomunikasi Selular untuk pemegang kartu HALO dan simPATI.
4. PT Mobile8 Telecom Tbk untuk pemegang kartu Fren
5. PT Bakrie Telecom untuk pemegang kartu Esia

Setiap transaksi yang dilakukan melalui *SMS banking*, Bank Rakyat Indonesia tidak mengenakan biaya tambahan kepada nasabah. Nasabah hanya dikenakan biaya SMS (*Short Sending Message*) sebesar biaya pengiriman SMS tiap operator. Dan untuk SMS balasan konfirmasi dari operator maka dikenakan biaya sebesar Rp. 500,- (lima ratus rupiah) dari semua operator kecuali Fren yang hanya mengenakan biaya sebesar Rp 100,00 (seratus rupiah). Sedangkan, Syarat menggunakan *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia (*SMS banking* BRI) ini adalah<sup>70</sup>:

<sup>68</sup> [http://www.bri.co.id/JasaLayanan/JasaBank/Ebanking/SMSBanking\\_BRI\\_/tabid/230\\_/Default.aspx](http://www.bri.co.id/JasaLayanan/JasaBank/Ebanking/SMSBanking_BRI_/tabid/230_/Default.aspx), 2009, tanggal akses 2 Mei 2009.

<sup>69</sup> Data dari Divisi Dana dan Jasa BRI.

<sup>70</sup> [http://www.bri.co.id/JasaLayanan/JasaBank/Ebanking/SMSBanking\\_BRI\\_/tabid/230\\_/Default.aspx](http://www.bri.co.id/JasaLayanan/JasaBank/Ebanking/SMSBanking_BRI_/tabid/230_/Default.aspx), "SMS Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk", tanggal akses 1 April 2009.

1. Memiliki BRI Card.
2. Telah melakukan registrasi di ATM BRI dan Kantor BRI Online terdekat.
3. Telah memiliki PIN SMS Banking BRI sejumlah 6 digit yang didaftarkan melalui ATM BRI.
4. Menggunakan nomor akses 3300 untuk seluruh operator, baik GSM:Telkomsel, Indosat & Excelcomindo, serta CDMA : Fren & Esia.

Untuk limit transfer yang dapat dilakukan melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia merupakan satu kesatuan dengan limit transaksi transfer melalui ATM (*Automated Teller Machine*) Bank Rakyat Indonesia sebesar maksimum<sup>71</sup>:

1. Rp 1 juta per hari, untuk kartu ATM Silver
2. Rp 10 juta per hari, untuk kartu ATM Gold.
3. Rp 20 juta per hari, untuk kartu Platinum

Untuk pengakhiran SMS banking BRI nasabah dapat mengikuti ketentuan sebagai berikut<sup>72</sup>:

1. *SMS banking* BRI akan berakhir jika nasabah mengajukan permohonan pengakhiran layanan *SMS banking* BRI kepada Bank Rakyat Indonesia.
2. Nasabah menutup semua rekening yang terhubung dengan kartu ATM (*Automated Teller Machine*) Bank Rakyat Indonesia.

Industri perbankan sangat memerlukan adanya kemampuan untuk memberikan jasa (*service*) yang cepat dan tepat kepada nasabah. Dari sekian banyak perkembangan teknologi yang terjadi, Bank Rakyat Indonesia melihat bahwa ponsel merupakan salah satu sarana perkembangan teknologi yang sangat pesat dan cukup berkembang, baik teknologinya maupun jumlahnya, dan penyebarannya meluas hampir seluruh kalangan masyarakat.

*SMS banking* sesuai pemaparan di atas secara jelas merupakan suatu layanan bank yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan perangkat seluler mereka dan merupakan bisnis yang dapat menghemat biaya operasional perbankan. Transaksi *SMS banking* tersebut mudah dilakukan melalui *SMS* yang dikirimkan secara langsung ke nomor tujuan bank, atau dapat juga terimplementasi dalam *SIM card* telepon seluler nasabah.

---

<sup>71</sup> Data dari Divisi Dana dan Jasa BRI.

<sup>72</sup> Data dari Divisi Dana dan Jasa BRI.

Aplikasi yang tertanam pada *SIM card* telepon seluler menyimpan beberapa informasi mengenai transaksi yang bisa dilakukan dengan menggunakan tarif *SMS*. Adapun layanan yang disediakan oleh bank untuk dapat melakukan transaksi melalui *SMS* juga bervariasi, diantaranya ialah cek saldo, cek kurs valuta asing, cek tiga transaksi terakhir, cek tagihan mitra, pembayaran tagihan mitra, pembayaran kartu kredit, dan transfer antar rekening. Layanan *SMS-Banking* menjanjikan mobilitas yang tinggi, bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.

### **III.2. Perlindungan Hukum Yang Diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Perbankan *SMS Banking***

Penggunaan banyaknya alat elektronik sebagai media dalam suatu transfer uang, ternyata jauh lebih rentan terhadap, keterlambatan atau *error* dibandingkan dengan transfer uang menggunakan warkat (*paper based*). Dalam kenyataannya, berbagai kesalahan dapat saja terjadi dalam hubungan dengan transfer uang secara elektronik melalui *SMS banking* ini.

Kesalahan dalam hubungan dengan transfer dana secara elektronik sering terjadi dalam hal-hal berikut<sup>73</sup>:

1. Kesalahan dalam penggunaan ponsel.
2. Belum adanya ketentuan khusus mengenai pengiriman *messages*, sehingga kerap kali menimbulkan kesalahan-kesalahan.
3. Pesan-pesan yang telah dilakukan *recreasi* kembali.

Untuk mengamankan terhadap tindakan-tindakan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam penggunaan sistem transfer uang via bank, tersedia beberapa upaya pengamanan. Harapannya adalah agar terwujudnya suatu sistem transfer yang bebas dari kesalahan (*error free electronic funds transfer*) atau sistem transfer yang lebih aman dan efisien.

Perlindungan hukum yang akan diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia yang menyediakan layanan jasa perbankan pertama kali menggunakan elektronik berbasis *SMS banking* terhadap para nasabahnya, yaitu Bank Rakyat Indonesia hanya akan memberikan perlindungan secara hukum bagi para nasabahnya yakni,

---

<sup>73</sup> Munir Fuady, "*Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*", Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2005, hlm.370.

Bank Rakyat Indonesia akan memberikan ganti rugi sepanjang dapat dibuktikan bahwa kerugian nasabah tersebut ditimbulkan karena adanya kesalahan pada sistem yang digunakan oleh Bank Rakyat Indonesia. Jadi, Bank Rakyat Indonesia akan bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan.

Nasabah dalam hal ini juga akan membebaskan Bank Rakyat Indonesia dari segala tuntutan hukum apa pun, dalam hal Bank Rakyat Indonesia tidak dapat melaksanakan instruksi dari nasabah baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank Rakyat Indonesia seperti pada bencana alam, perang, huru-hara<sup>74</sup>.

Bank Rakyat Indonesia juga akan menerima dan menjalankan setiap instruksi dari nasabah sebagai instruksi yang sah secara hukum berdasarkan penggunaan nomor *handphone* dan PIN (*Personal Identification Number*) *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia, dan oleh karena itu instruksi tersebut sah secara hukum mengikat nasabah dengan sebagaimana mestinya, kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya.

Nasabah wajib dan bertanggungjawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi. Bank Rakyat Indonesia tidak akan bertanggungjawab terhadap segala akibat apa pun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data, atau ketidaktepatan instruksi dari nasabah dan Bank Rakyat Indonesia berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari nasabah, jika saldo nasabah di Bank Rakyat Indonesia tidak mencukupi. Jadi, pihak yang menggunakan fasilitas *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan hukum yang berlaku pada Bank Rakyat Indonesia serta syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang mengatur semua jasa atau fasilitas dan transaksi yang dicakup oleh kartu ATM (*Automated Teller Machine*) Bank Rakyat Indonesia, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank Rakyat Indonesia dalam bentuk dan melalui sarana apa pun<sup>75</sup>.

---

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Yana Supriaman, Kepala Bagian Pengembangan Divisi Hukum BRI tanggal 29 April 2009.

<sup>75</sup> Data diperoleh dari Divisi dana dan Jasa BRI.

Beberapa langkah pengamanan transfer tersebut antara lain adalah sebagai berikut<sup>76</sup>:

1. Usaha dari bank yang bersangkutan.
2. Keterlibatan pihak nasabah pengirim transfer.

Namun, jika ada pengiriman laporan perkembangan rekening secara periodikal, ada keharusan bagi nasabah untuk meneliti dengan saksama isi laporan tersebut, dan ada kewajiban bagi nasabah untuk melaporkan ketimpangan yang terjadi dalam transfer dana tersebut.

Untuk menjawab pertanyaan, terdapat berbagai teori dalam ilmu hukum perbankan, yaitu sebagai berikut<sup>77</sup>:

1. Teori yang menyatakan bahwa ada kewajiban bagi nasabah untuk memeriksa adanya ketimpangan dalam rekeningnya dan wajib memberitahukan kepada bank tentang ketimpangan tersebut dalam suatu waktu yang dianggap pantas. Jika tidak diberitahukan, maka *statement of account* tersebut sudah dianggap benar.
2. Jika pihak nasabah tidak memeriksa *statement of account* yang dikirim kepadanya secara periodikal, maka dia ikut memberikan *contributory negligence* terhadap kesalahan tersebut.

Ada beberapa teori hukum untuk menentukan siapakah yang akan bertanggung jawab secara hukum terhadap kesalahan dalam transfer uang menggunakan sistem elektronik, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan transaksi transfer uang, termasuk memilih alat kirim yang cocok, selaku lembaga bisnis, bank memiliki kewajiban untuk berhati-hati (*reasonable care*). Jika dia secara hukum dianggap lengah, maka bank tersebut harus bertanggung jawab.
2. Dimungkinkan diberikan pembebasan tanggung jawab (*disclaimer*) kepada bank jika terjadi kesalahan dan hal mana harus ditentukan secara tegas dan jelas dalam suatu kontrak yang tertulis.

Transfer uang via bank, baik untuk kepentingan nasabah sebagai pengguna layanan jasa perbankan elektronik ini maupun untuk kepentingan bank itu sendiri.

---

<sup>76</sup> Munir Fuady, "Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global", Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2005, hlm. 370.

<sup>77</sup> Ibid, hlm. 371.

harus mempunyai alas hukum dan dasar hukum dalam sistem perundang-undangan Indonesia. Ketentuan di bidang perbankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa: transfer uang merupakan salah satu kegiatan dari suatu bank. Kemudian, ketentuan tersebut mendapat penjabarannya dalam berbagai perundang-undangan lainnya di bidang perbankan.

### **III.3. Sistem Keamanan Yang Diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Dalam Menjamin Keamanan Transaksi *SMS Banking* Bagi Para Nasabahnya**

Jauh sebelum layanan *SMS banking* digulirkan, beberapa bank penyelenggara *SMS banking* tersebut sudah menggulirkan layanan perbankan melalui jaringan internet, yang lebih dikenal dengan internet banking. Namun, isu keamanan jaringan internet membuat para nasabah bank penyelenggara internet banking menjadi ragu untuk memanfaatkan secara total layanan itu. Padahal layanan perbankan non fisik itu menjanjikan banyak kenyamanan. Keraguan nasabah untuk menikmati layanan perbankan non-fisik tersebut sepertinya mulai terjawab oleh kehadiran berbagai layanan *SMS banking*. Asumsinya, jaringan *SMS banking* jauh lebih aman dibandingkan dengan jaringan internet banking.

Pakar Multimedia Roy Suryo mengakui *SMS banking* jauh lebih aman dibandingkan dengan internet banking. Faktor yang mempengaruhinya tentu saja karena sifat layanan yang lebih privasi, karena *SMS banking* menggunakan telepon seluler pribadi sehingga lebih personal. Jaminan keamanan yang diberikan juga berganda, yaitu dari operator yang menyediakan infrastruktur jaringan serta dari jaringan sistem perbankan itu sendiri.

*SMS banking* merupakan salah satu jaringan komunikasi elektronik dalam melakukan transaksi perbankan melalui telepon selular yang bersifat global dan sangat terbuka. Proses ilegal dalam mengakses informasi sangat mungkin terjadi dalam penggunaan *SMS*. Hal itu telah menciptakan masalah-masalah baru bagi tugas penyelidikan dan penuntutan oleh para penegak hukum terhadap kejahatan tersebut. Konsekuensinya, *SMS* memerlukan adanya perlindungan hukum yang

kuat dan tegas terhadap upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Perlindungan nasabah pada transaksi-transaksi perbankan beraneka ragam dan pelayanan yang berbasis teknologi seperti *SMS banking* ini pada kenyataannya sangat rentan akan kejahatan, kurang terjaminnya keamanan serta perlindungan hukum belum memadai terhadap transaksi yang dilakukan oleh pihak bank bagi nasabahnya, yang menyebabkan nasabahnya selalu berada dalam posisi yang lemah. Penerapan teknologi dalam kegiatan perbankan, bukan berarti menghilangkan kemungkinan berberapa masalah yang akan terjadi di kemudian hari, namun pada kenyataannya, masalah tersebut muncul sesuai dengan kecanggihan teknologi itu sendiri yaitu kesulitan seperti yang telah dijabarkan di atas bahwa penggunaan alat bukti elektronik *record* di pengadilan, kekuatan hukum alat bukti tanda tangan elektronik, serta penetapan tempat pembuatan perjanjian.

Selain itu sistem keamanan dalam transaksi perbankan secara elektronik sangat dibutuhkan untuk mengurangi kerugian-kerugian yang dapat terjadi dalam pelaksanaan *SMS banking*, faktor keamanan membutuhkan partisipasi dari kedua belah pihak, yaitu nasabah dan bank sehingga dapat dicapai suatu kerjasama yang diharapkan.

Sistem keamanan terhadap *SMS banking* yang digunakan oleh Bank Rakyat Indonesia guna memberikan perlindungan, percaya dan rasa aman terhadap nasabahnya yang menggunakan layanan jasa perbankan berbasis *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia ini, yakni menggunakan sistem pengamanan berlapis, yaitu berupa setiap transaksi perbankan yang sedang berlangsung harus menggunakan PIN (*Personal Identification Number*) *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia, dimana PIN *SMS banking* BRI tersebut akan dipilih sendiri oleh nasabah saat melakukan pendaftaran di ATM (*Automated Teller Machine*). Kemudian, setiap transaksi perbankan yang dikirim dari atau ke *handphone* akan diacak (*diencrpt*) agar transaksi yang nasabah lakukan terjamin keamanannya, dengan menggunakan sistem *3Des Encryption*, sehingga data yang dikirimkan dari atau ke telepon selular tidak akan bisa dibuka oleh pihak lain sampai data itu diterima oleh Bank Rakyat Indonesia, dan begitu pun sebaliknya. Hal ini untuk

menghindari kemungkinan-kemungkinan pemalsuan transaksi perbankan. Jadi, nasabah tidak perlu ragu lagi akan keamanan bertransaksi melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia, sebab *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal. Transaksi yang berhasil yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia, nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam *inbox*, sebagai bukti transaksi tersebut telah dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia<sup>78</sup>.

Selanjutnya, Untuk dapat melakukan transaksi *SMSTransfer* dan *SMSPrepaid*, nasabah diminta untuk mengunjungi cabang Bank Rakyat Indonesia terdekat, guna untuk melakukan aktivasi finansial. Hal tersebut dimaksudkan, untuk lebih menjamin keamanan transaksi perbankan elektronik yang akan dilakukan melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia nantinya<sup>79</sup>.

Pengertian enkripsi (*encryption*) data itu sendiri adalah suatu proses yang mengubah informasi ke dalam bentuk simbol-simbol dan karakter tertentu menjadi tidak dapat dipahami (*unintelligible*) bagi pembaca yang tidak berwenang. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, *cryptography* diberi arti: "*the art of writing or solving codes*", yaitu seni untuk menulis dan memecahkan sandi<sup>80</sup>. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari dan mencegah berbagai kemungkinan usaha dari pihak-pihak yang tidak berwenang serta untuk melihat serta memanfaatkan data transaksi elektronik selama dilakukan transmisi ataupun penyimpanan. Teknik enkripsi data ini lazim sering digunakan antara lain untuk transfer dana menggunakan elektronik melalui suatu sistem jaringan, pembuatan PIN (*Personal Identification Number*) dan untuk penyimpanan *password*.

Untuk memberikan rasa aman bagi nasabahnya dan mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, terdapat 2 (dua) cara pengamanan penggunaan fasilitas *SMS banking* yang digunakan oleh Bank Rakyat Indonesia, yaitu sebagai berikut<sup>81</sup>:

---

<sup>78</sup> Data diperoleh dari Divisi Dana dan Jasa BRI.

<sup>79</sup> Data diperoleh dari Divisi dana dan Jasa BRI.

<sup>80</sup> Sutan Remy Sjahdeini, "*Sistem Pengamanan E-Commerce*", Jurnal Hukum Gloria Juris, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Vol. 18. No. 7. hlm. 8.

<sup>81</sup> Data diperoleh dari dari Divisi Dana dan Jasa BRI.

## 1. Bagi nasabah.

Untuk mencegah adanya akses informasi dan pencurian informasi oleh orang yang tidak berwenang, para nasabah Bank Rakyat Indonesia diberikan PIN (*Personal Identification Number*), yaitu suatu jajaran digit unik yang mengidentifikasi penggunaan jasa sebagai nomor identifikasi pribadi untuk masuk kedalam sistem. Beberapa teknik kontrol dalam penerbitan dan pengamanan PIN adalah:

- a. Informasi PIN (*Personal Identification Number*), agar disimpan setelah dilakukan enkripsi;
- b. Penyimpanan dan pengoperasian PIN (*Personal Identification Number*), dilaksanakan dengan pengawasan ketat oleh pejabat senior yang berwenang dengan melibatkan audit *intern bank*;
- c. Informasi PIN (*Personal Identification Number*), tidak boleh tercantum secara nyata dan perlu diamankan dengan menggunakan PIN *mailer*;
- d. Pembuatan dan pengiriman PIN, seyogyanya terpisah dari kartu magnetik;
- e. Sistem perlu diupayakan dapat mencegah akses maupun penampilan informasi PIN.

Nasabah Bank Rakyat Indonesia, sebagai pengguna layanan perbankan *SMS banking* ini juga harus berhati-hati dalam menjaga penggunaan PIN miliknya agar tidak diketahui oleh orang lain dengan cara<sup>82</sup>:

1. PIN harus dimasukkan sendiri oleh si pemegang nomor PIN tersebut;
2. Memasukkan nomor PIN harus terlindung dari penglihatan orang lain;
3. Jika nasabah lupa nomor PIN, nasabah harus membuat nomor PIN yang baru;
4. Nasabah harus membiasakan diri untuk mengganti nomor PIN secara berkala.

## 2. Bagi bank

Hingga saat ini, peraturan baku yang mengatur tentang cara pengamanan penggunaan fasilitas *SMS banking* pada khususnya maupun *electronic banking* pada umumnya berpedoman pada Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang

---

<sup>82</sup> Data diperoleh dari Divisi Dana dan Jasa BRI

Informasi dan Transaksi Elektronik. Pengamanan fasilitas ini, diserahkan pada kebijaksanaan masing-masing bank, tetapi Bank Indonesia melalui Surat Edaran Bank Indonesia, SEBI Nomor 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank membuat suatu panduan pengamanan yang minimum harus dilaksanakan oleh bank yang menggunakan fasilitas *electronic banking* yang didalamnya termasuk untuk *SMS banking*.

Disamping sistem pengamanan terhadap komunikasi elektronik berjalan dengan baik, namun juga harus dapat memberikan perlindungan bagi nasabah sebagai pengguna elektronik ini, terhadap hal-hal sebagai berikut<sup>83</sup>:

1. Perubahan, penambahan, atau perusakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data dan informasi, baik selama dalam penyimpanan maupun selama proses transmisi oleh pengirim kepada penerima, dan
2. Perbuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha memperoleh informasi yang dirahasiakan, baik secara langsung dari penyimpanannya maupun ketika ditransmisikan oleh pengirim kepada penerima.

Berhubungan dengan itu, sistem pengamanan komunikasi elektronik harus mengakomodasi kebutuhan-kebutuhan pengaman yang berkaitan dengan aspek-aspek<sup>84</sup>:

1. *Confidentiality*;

Menyangkut, kerahasiaan data dan / atau informasi, dan perlindungan informasi tersebut terhadap pihak yang tidak berwenang.

2. *Integrity*;

Menyangkut, perlindungan data terhadap usaha memodifikasi data itu oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, baik selama data itu disimpan atau selama data itu dikirimkan kepada pihak lain. Sistem pengamanan harus mampu memastikan bahwa pada waktu diterima oleh penerima, informasi tersebut harus disimpan atau dikirimkan.

---

<sup>83</sup> Sutan Remy Sjahdeini, "Sistem Pengamanan E-Commerce", Jurnal Hukum Bisnis, Op. Cit., hlm. 9.

<sup>84</sup> Loc. Cit.

3. *Authorization*;

Menyangkut, pengawasan terhadap akses kepada informasi tertentu. Transaksi-transaksi tertentu mungkin hanya dapat diakses oleh pihak-pihak tertentu saja, sedangkan transaksi-transaksi yang lain tidak. *Authorization*, dimaksudkan untuk membatasi perbuatan oleh pihak-pihak yang tidak berwenang untuk dapat berbuat sesuatu di dalam lingkungan jaringan informasi itu.

4. *Availability*;

Menyangkut, informasi yang disimpan atau ditransmisikan melalui jaringan komunikasi harus dapat tersedia sewaktu-waktu apabila diperlukan. Sistem perlindungan itu harus dapat mencegah timbulnya sebab-sebab yang dapat menghalangi tersedianya informasi yang diperlukan itu.

5. *Authenticity*;

Menyangkut kemampuan seseorang untuk membuktikan identitas pemilik informasi tersebut yang sesungguhnya. Semua pihak yang terlibat dalam suatu transaksi harus merasa aman dan pasti bahwa komunikasi yang terjadi melalui jaringan di antara pihak-pihak itu adalah benar, yaitu benar bahwa para pihak berhubungan dengan pihak-pihak yang sesungguhnya diinginkan dan benar mengenai informasi yang dipertukarkan di antara mereka.

6. *Non-repudiation of Origin*;

Menyangkut perlindungan terhadap suatu pihak yang terlibat dalam suatu transaksi atau kegiatan komunikasi yang di belakang hari pihak tersebut menyanggah bahwa transaksi atau kegiatan tersebut benar telah terjadi. Sistem *Non-repudiation of Origin* harus dapat membuktikan kepada pihak ketiga yang independen mengenai originalitas dan mengenai pengiriman data yang dipersoalkan itu.

7. *Auditability*;

Menyangkut, data tersebut harus dicatat sedemikian rupa bahwa terhadap data itu semua syarat-syarat *confidentiality* dan *integrity* yang diperlukan telah terpenuhi, yaitu bahwa pengiriman data tersebut telah dienkripsi (*encrypted*) oleh pengirimnya dan telah didekripsi (*decrypted*) oleh penerimanya sebagaimana mestinya.

**BAB IV**  
**PEMBUKTIAN SECARA ELEKTRONIK TERHADAP**  
**PELAKSANAAN SMS BANKING**

**IV.1 Pembuktian Transaksi Elektronik.**

Sebelum ada Undang Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, analisis tentang dasar pemikiran informasi elektronik sebagai alat bukti dalam pembuktian keperdataan dan keabsahan *electronic signature* menunjukkan suatu gambaran yang rumit dan holistik. Hal demikian terjadi karena dalam perdagangan dengan menggunakan *electronic commerce* mempunyai sifat virtual sehingga sistem jaringan tersebut tidak mengenal batas daerah atau negara dan tanpa kertas serta global. Di sisi lain, hukum pembuktian keperdataan di Indonesia memberikan pembatasan terhadap alat-alat bukti yaitu bukti tertulis, saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah di muka hakim.

Data elektronis sebagai alat bukti hingga saat ini dalam praktek pengadilan di Indonesia masih dipertanyakan validitasnya dan belum biasa digunakan. Di beberapa negara, data elektronis seperti *e-mail* sudah menjadi pertimbangan bagi hakim dalam memutus suatu perkara (perdata maupun pidana), dan masalah ini menjadi isu menarik seiring dengan penggunaan teknologi informasi (internet). Pada beberapa negara seperti Australia, Chili, China, Jepang, Singapore telah memiliki peraturan yang member pengakuan terhadap data elektronis sebagai alat bukti sah di pengadilan, misalkan di China salah satu pasal *Contract Law of the People's Republic of China 1999*, menyebutkan bahwa, bukti tulisan yang diakui sebagai alat bukti dalam pelaksanaan perjanjian antara lain surat & data teks dalam berbagai bentuk, seperti telegram, teleks, faksimili, & *e-mail*. Dalam praktek bisnis, keberadaan dokumen elektronis menjadi konsekuensi dengan perkembangan teknologi. AS mengakui dokumen elektronik yang dihasilkan dalam praktek bisnis. Sejak Januari 2001, Divisi Tindak Pidana Komputer dan Hak Milik Intelektual Departemen Kehakiman Amerika telah membuat kebijakan khusus yang berkaitan dengan pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti sah di pengadilan. Ada suatu ketegasan, jika suatu praktek bisnis yang menggunakan perangkat komputer atau internet, tidak ada satu alasan untuk

menyetarakan dengan tulisan asli. Cakupan pengertian ini begitu luas hingga meliputi persetujuan, rekaman, kompilasi data dalam berbagai bentuk. Termasuk Undang-Undang, opini & hasil analisa yang dihasilkan pada waktu transaksi dibuat atau yang dihasilkan melalui pertukaran informasi dengan menggunakan komputer.<sup>85</sup>

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini merupakan suatu langkah besar dalam pembuktian dimana pada awalnya alat bukti utama dalam hukum pembuktian keperdataan adalah bukti tertulis. Bagi perdagangan melalui *electronic commerce* bukti tertulis menjadi masalah aktual karena *electronic commerce* menggunakan alat (*a tool*) yaitu informasi elektronik dan *electronic signature*. Oleh karena itu maka masalah pembuktian perdata di Indonesia dilakukan dengan dasar hukum yang mengakomodasi informasi elektronik dan *electronic signature*. Nampak bahwa melalui analisis pasal-pasal alat bukti tertulis yang digunakan untuk menjadi dasar keabsahan informasi elektronik dan *electronic signature* tidaklah mudah karena terdapat multi tafsir. Maka satu-satunya cara yang dilakukan adalah melalui penemuan hukum (*rechtsvinding*) atas bukti tertulis itu dengan pendekatan *statute, comparative, filosofis*<sup>86</sup>.

Tanda tangan elektronik atau *electronic signature* adalah data dalam bentuk elektronis yang tercantum atau secara logis terasosiasi didalam berita elektronis dan digunakan untuk mengidentifikasi tanda tangan dari si pengirim dan mengindikasikan persetujuan pengirim terhadap informasi-informasi yang termuat didalam berita tersebut. *Electronic Signature* tersebut dapat berupa *password, Personal Identification Number (PIN), kode-kode test key, kode-kode yang berasal dari token, digital id, dan sejenisnya*<sup>87</sup>.

Kerangka hukum (*legal framework*) dalam rangka mengantisipasi perkembangan *electronic commerce* global serta komunikasi elektronik global semakin aktual dalam abad ini karena berkaitan dengan otentisitas, integritas,

---

<sup>85</sup> Robaga Gautama Simanjuntak, *Hukum Telematika*, Semarang : Universitas Wiraswasta Indonesia, 2005 hal. 1

<sup>86</sup> Raharjo, Ignasius Sumarsono. "*Informasi Elektronik Pada Electronic Commerce Dalam Hukum Pembuktian Perdata*", Pasca Sarjana Universitas Airlangga, Surabaya: 2007.hal.1

<sup>87</sup> Sundari S. Arie, "*Pengaruh Perkembangan Telematika Dalam Transaksi Bisnis Perbankan*". Makalah disampaikan pada Seminar tentang Pengaruh Perkembangan Telematika Terhadap Pembangunan Hukum dan Peraturan Perundang-undangan, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2003, h.1.

reliabilitas, kerahasiaan serta originalitas suatu informasi elektronik dan *electronic signature*. Kerangka hukum yang difasilitasi pemerintah menjadi penting untuk penyelesaian masalah yurisdiksi dan pilihan hukum karena bagaimanapun juga batas-batas suatu negara masih tetap aktual dan sulit dihapus hanya karena perkembangan *cyberspace* dan sekarang perlu dikembangkan bentuk pengadilan siber (*Cyber Court*) seperti pengembangan lembaga *Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy* (UDRP)<sup>88</sup> dengan berbagai variasi kepentingan untuk mengantisipasi kegiatan *cyberspace* yang perkembangannya sulit diramalkan di masa depan<sup>89</sup>.

Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disahkan setelah melalui Rapat Paripurna DPR RI pada Selasa, 25 Maret 2008 mempunyai esensi perjalanan perangkat hukum yang sangat penting bagi kepastian hukum di dunia maya ini.

Adapun rancangan mengenai Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 2003, 6 tahun yang lalu. Pada awalnya, Undang Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mulai dirancang sejak Maret 2003 oleh Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi (Kominfo) dengan nama Rancangan Undang Undang Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik (RUU-IETE). Semula Rancangan Undang Undang ini dinamakan Rancangan Undang Undang Informasi Komunikasi dan Transaksi Elektronik (RUU IKTE) yang disusun oleh Ditjen Pos dan Telekomunikasi - Departemen Perhubungan serta Departemen Perindustrian dan Perdagangan, bekerja sama dengan Tim dari Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran (Unpad)

---

<sup>88</sup> *The Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy is the grandfather of domain name dispute policies, having been approved by ICANN back in October 1999. It governs arbitration proceedings involving the most important gTLDs, including disputes about .com, .net, .org, .biz and .info domains. In addition, some ccTLDs registries have voluntarily adopted the UDRP. The UDRP was promulgated by ICANN; however, ICANN is not responsible for providing dispute resolution facilities. There are presently four providers accredited for gTLD disputes: WIPO Arbitration and Mediation Center, the National Arbitration Forum, the CPR Institute for Dispute Resolution, and the Asian Domain Name Dispute Resolution Center. WIPO and NAF handle the vast majority of the cases. WIPO was the first UDRP accredited provider, and began providing a domain name arbitration service in 1999. Since then has processed more than 22,000 cases. NAF is based in the US, and many of the complainants who use its services are based in North America. It deals with only slightly fewer cases than WIPO.*

<sup>89</sup> Op.cit. hal 1

dan Tim Asistensi dari ITB, serta Lembaga Kajian Hukum dan Teknologi Universitas Indonesia (UI)<sup>90</sup>.

Kemudian pada tanggal 5 September 2005, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono melalui surat No. R./70/Pres/9/2005 menyampaikan naskah RUU ITE secara resmi kepada DPR RI. Selanjutnya DPR merespon surat Presiden tersebut dengan membentuk Panitia Khusus (Pansus) Rancangan Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang beranggotakan 50 orang dari 10 (sepuluh) Fraksi di DPR RI<sup>91</sup>.

Pemerintah melalui Departemen Komunikasi dan Informatika membentuk "Tim Antar Departemen Dalam rangka Pembahasan RUU ITE Antara Pemerintah dan DPR RI" dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 83/KEP/M.KOMINFO/10/2005 tanggal 24 Oktober 2005 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri No.: 10/KEP/M.Kominfo/01/2007 tanggal 23 Januari 2007 dengan Pengarah: Menteri Komunikasi dan Informatika, Menteri Hukum dan HAM, Menteri Sekretaris Negara, dan Sekretaris Jenderal Depkominfo, dan melibatkan Departemen Hukum dan HAM, Departemen Perdagangan, Kejaksaan Agung, Polri, Bank Indonesia, Bank BUMN, Operator Telekomunikasi dan Akademisi serta Praktisi TIK.

Undang-undang ini merupakan menjadi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dan profesional yang dekat dengan perangkat aplikasi teknologi. Setiap saat dapat ditemui masyarakat melakukan transaksi-transaksi elektronik di berbagai tempat dan waktu tanpa terikat jam operasional perbankan. Selama ini belum ada peraturan yang memang mengatur adanya transaksi elektronik perbankan. Padahal setiap transaksi elektronik perbankan juga memiliki implementasi terhadap hukum. Hal ini menjadi rawan perbedaan karena *back up* hukum yang digunakan sebelumnya masih konvensional.

Pakar hukum telematika dari Universitas Indonesia, Edmon Makarim sebelum Undang Undang ini disahkan, berpendapat fokus utama dari Rancangan Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah menghadirkan

---

<sup>90</sup> Yulius Haflan, *Selamat Datang UU Informasi dan Transaksi Elektronik*, <http://www.wikimu.com/News/DisplayNews.aspx?id=7349> diakses tanggal 18 Mei 2009.

<sup>91</sup> Ibid.

informasi elektronik menjadi bernilai secara hukum dan mempunyai kekuatan pembuktian. Hal tersebut terjadi karena selama ini ada kemungkinan hakim menolak menggunakan alat bukti elektronik<sup>92</sup>.

Menurut Edmon, info elektronik dapat diekuivalenkan dengan kertas dimana untuk bernilai hukum seharusnya sebuah informasi elektronik berbentuk tertulis, bertandatangan dan original, dalam kondisi tertentu. Dengan begitu setelah berlakunya undang-undang ini hakim tidak boleh menolak alat bukti elektronik dan harus melakukan verifikasi dengan patokan UU Informasi dan Transaksi Elektronik. Metode pembuktian itu disebut *functional equivalent approach*, yaitu pendekatan yang kelihatannya secara *nature* berbeda antara informasi di atas kertas dengan informasi elektronik.

Perihal informasi dan transaksi elektronik perlu kualifikasi tertentu agar memiliki nilai hukum, yang pertama informasi itu harus berasal dari sistem yang layak dipercaya. Selain itu para pihak yang bertransaksi perlu menggunakan tanda tangan elektronik maksudnya agar para pihak tidak memungkiri substansi sebuah transaksi. Untuk itu ada dua jenis tanda tangan elektronik yang dapat digunakan pertama dalam arti luas yang berbentuk *geometric* dan dalam arti sempit yaitu tanda tangan digital.

Sebuah informasi elektronik dapat berkedudukan baik sebagai barang bukti maupun alat bukti. Dalam hukum acara pidana ketika berkedudukan sebagai barang bukti maka harus dirangkaikan dengan alat bukti lain sehingga dapat diidentifikasi sebagai petunjuk sebagaimana dalam pasal 184 KUHP. Dengan adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik maka informasi elektronik dapat menjadi alat bukti yang dapat berdiri sendiri. Misalkan di bidang hukum acara perdata transaksi elektronik sebagai kegiatan yang terekam dari proses *input*, *menstorage* hingga *print out* maka *output* yang ada layaknya akta otentik. Output yang dihasilkan seperti akta otentik, hal itu menjadi alasan agar sebelum pengujian diaudit oleh pengacara. Ketika informasi elektronik ini

---

<sup>92</sup> Teguh Samudera. *Advokat dan Akademisi Beri Masukan terhadap RUU ITE*, <http://www.hukumonline.com/detail.asp?id=15128&cl=Berita>

didelegasikan pada *cyber notary* maka kekuatan otentiknya lebih kuat lagi. Karena yang melakukan verifikasi adalah notaris<sup>93</sup>.

Dengan disahkannya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maka akhirnya secara hukum segala bentuk Informasi elektronik atau Dokumen Elektronik atau hasil cetaknya dapat digunakan sebagai alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku sebagaimana termuat dalam Pasal 5 undang-undang tersebut. Pasal 5 Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik:

- (1) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- (2) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.
- (3) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.
- (4) Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku untuk:
  - a. Surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
  - b. Surat beserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Dengan adanya pasal tersebut, akhirnya mengakhiri perdebatan ahli dan praktisi hukum mengenai email serta dokumen elektronik lainnya tergolong dalam alat bukti yang sah menurut undang-undang. Hal ini membuat para Hakim tidak ragu untuk mengkategorikan dokumen elektronik sebagai alat bukti.

Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memudahkan penindakan terhadap kasus kejahatan dunia maya atau *cybercrime*, karena saat ini email atau pesan pendek (SMS) bisa menjadi barang bukti.

---

<sup>93</sup> Ibid.

Cakupan materi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini secara umum antara lain berisi: informasi dan dokumen elektronik, pengiriman dan penerimaan surat elektronik, tanda tangan elektronik, sertifikat elektronik, penyelenggaraan sistem elektronik, transaksi elektronik, hak atas kekayaan intelektual dan privasi.

Adapun terobosan-terobosan yang penting dalam UU ITE ini adalah :

1. Tanda tangan elektronik diakui memiliki kekuatan hukum yang sama dengan tandatangan konvensional (tinta basah dan bermaterai).
2. Alat bukti elektronik diakui seperti alat bukti lainnya yang diatur dalam KUHAP maupun Hukum Acara Perdata.
3. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun di luar Indonesia yang memiliki akibat hukum di Indonesia.

Seperti yang dikemukakan di atas bahwa sebelum ada Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini, hukum pembuktian Indonesia tidak mengakui keabsahan tanda tangan digital, karena hukum pembuktian Indonesia masih mensyaratkan alat bukti tertulis berbasis kertas (*paper based*). Dinyatakan pula bahwa pembangunan infrastruktur teknologi informasi perlu diikuti dengan peningkatan kualitas instrumen hukum dalam mendukung usaha tersebut<sup>94</sup>.

#### **IV.2. Pencemaran Nama Baik.**

Ada yang menarik dalam implementasi Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini, terutama pada pasal 27. Adapun isi Pasal 27 tersebut adalah:

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan.

---

<sup>94</sup> Ridwan Khairandy, "Pengakuan Dan Keabsahan Digital Signature Dalam Perpektif Hukum Pembuktian", Jurnal Hukum Gloria Juris, Fakultas Hukum Unika Atama Jaya, Vol. 18. hlm. 31.

- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan perjudian.
- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.
- (4) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan pemerasan dan/atau pengancaman.

Pada ayat (3) disebutkan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik, hal ini menjadi suatu perhatian khusus dimana definisi pencemaran nama baik tidak dijelaskan secara rinci, mengakibatkan kebebasan berpendapat dan menyampaikan keluhan menjadi terhambat.

Kasus pencemaran nama baik melalui media elektronik ini menjadi perbincangan hangat terkait dengan penerapan Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik setelah ada kasus yang menimpa Prita, Prita ditahan karena dituduh melakukan pencemaran nama baik terhadap RS Omni Internasional lewat internet. Kasus yang menimpa Prita ini berawal dari email yang dia kirim kepada teman-temannya seputar keluhannya terhadap RS Omni. Email tersebut kemudian menyebar ke publik lewat milis-milis dan sudah dijawab oleh RS Omni melalui milis dan iklan di media. Akibat kasus tersebut Prita ditahan di Lembaga Pemasyarakatan Wanita Tangerang dengan tuduhan pencemaran nama baik atas perusahaan besar<sup>95</sup>. Oleh polisi, Prita hanya dijerat pasal pencemaran nama baik KUHP dengan ancaman hukuman maksimal 4 tahun penjara dan tidak ditahan. Namun ketika berkas masuk kejaksaan, jaksa menambah dengan pasal 27 ayat (3) UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dengan ancaman hukuman 6 tahun

---

<sup>95</sup> Kompas, Prita: *Saya Pengin Pulang*, tanggal 3 Juni 2009.hal 1.

penjara dan denda Rp 1 miliar. Berkat pasal inilah jaksa menahan Prita di LP Wanita sembari menunggu sidang di PN Tangerang<sup>96</sup>.

Sistem peradilan di Indonesia nampaknya belum mampu mengakomodasi secara penuh penerapan dan pembatasan yang diperkenankan dalam hukum internasional terkait dengan kemerdekaan menyampaikan pendapat dan kebebasan berekspresi. Dalam berbagai putusan pengadilan terkait dengan pencemaran nama baik, masih nampak bahwa persoalan penyampaian pendapatlah yang dipermasalahkan dalam hal ini berarti ranah etika telah menjadi ranah hukum.

Untuk mengubah atau mengamandemen undang-undang yang memuat pasal karet penghinaan dan pencemaran nama baik perlu dilakukan penjabaran makna frasa penghinaan dan pencemaran nama baik itu sendiri. Kondisi bagaimana yang boleh dikategorikan sebagai penghinaan dan pencemaran nama baik, dan unsur-unsur apa yang terkandung di dalam sebuah penghinaan dan pencemaran nama baik yang bisa dikenai sanksi hukum.

Sesuai kamus Bahasa Indonesia kata *hina* (kata sifat) bermakna 1 rendah kedudukannya (pangkatnya, martabatnya); 2 keji, tercela; tidak baik (perbuatan, kelakuan). Sedangkan frasa *menghina* (kata kerja) bermakna 1 merendahkan; memandang rendah (*hina*, tidak penting); 2 memburukkan nama baik orang; menyinggung perasaan orang (seperti memaki-maki, menistakan).

Kalau hanya menggunakan penjelasan dari sudut pandang bahasa seperti tersebut di atas, sekilas isi pasal KUHP dan UU ITE tentang penghinaan dan pencemaran nama baik tersebut sudah sesuai. Tetapi permasalahan undang-undang bukan sekedar permasalahan bahasa, tapi merupakan masalah kemasyarakatan dan kenegaraan. Efek bola salju sebuah pasal karet bisa berkembang tidak terkendali menjadi rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap hukum, kepercayaan terhadap aparat pemerintah bahkan negara secara luas.

Bagi Indonesia, pasal-pasal penghinaan ini masih dipertahankan. Alasannya, selain menghasilkan *character assassination*, pencemaran nama baik juga dianggap tidak sesuai dengan tradisi masyarakat Indonesia yang masih

---

<sup>96</sup> Novi Christiastuti Adiputri, *Memulis di Internet Dipenjara Prita Minta RS Omni Hentikan Zalimi Dirinya*, detikNews, 3 Juni 2009.

menjunjung tinggi adat dan budaya timur. Karena itu, pencemaran nama baik adalah salah satu bentuk *rechtsdelicten* dan bukan *wetdelicten*.

Artinya, pencemaran nama baik sudah dianggap sebagai bentuk ketidakadilan sebelum dinyatakan dalam undang-undang karena telah melanggar kaidah sopan santun. Bahkan lebih dari itu, pencemaran nama baik dianggap melanggar norma agama jika dalam substansi pencemaran itu terdapat fitnah.

Ada tiga catatan penting terkait dengan delik pencemaran nama baik. Pertama, delik itu bersifat amat subyektif. Artinya, penilaian terhadap pencemaran nama baik amat bergantung pada orang atau pihak yang diserang nama baiknya. Karena itu, pencemaran nama baik merupakan delik aduan yang hanya bisa diproses oleh polisi jika ada pengaduan dari orang atau pihak yang merasa nama baiknya dicemarkan.

Kedua, pencemaran nama baik merupakan delik penyebaran. Artinya, substansi yang berisi pencemaran disebarluaskan kepada umum atau dilakukan di depan umum oleh pelaku.

Ketiga, orang yang melakukan pencemaran nama baik dengan menuduh suatu hal yang dianggap menyerang nama baik seseorang atau pihak lain harus diberi kesempatan untuk membuktikan tuduhan itu.

Terkait pencemaran nama baik yang dilakukan melalui media elektronik tersebut, di Indonesia telah terjadi beberapa kasus, diantaranya<sup>97</sup>:

1. Pada tanggal 25 Mei 2005, Revrison Baswir, pengamat ekonomi Universitas Gajah Mada, dilaporkan ke Mapolda Yogyakarta atas tuduhan mencemarkan nama baik SCTV lewat tulisannya di milis internet. Revrison kemudian meminta maaf kepada SCTV dan SCTV mencabut pengaduannya.
2. Tanggal 14 Juli 2008, anggota DPR dari PAN, Alvin Lie, melaporkan kasus dugaan pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Iwan Piliang terhadap dirinya lewat tulisan di milis internet.
3. Tanggal 16 November 2008, Erick Adriansjah, Broker di PT Bahana Securities, di tahan polisi atas dugaan pencemaran nama baik dan

---

<sup>97</sup> Kompas, MA: *Hakim Harus Hati-Hati*, tanggal 6 Juni 2009. hal 1

penyebaran berita bohong lewat *email* yang menyebutkan lima bank mengalami likuiditas.

4. Tanggal 3 Juni 2009, Prita Mulyasari dibebaskan dari tahanan dan berstatus tahanan kota setelah mendekam 20 hari di LP Wanita Tangerang dalam kasus pencemaran nama baik RS Omni Internasional Tangerang melalui tulisan di milis internet.

Saat ini belum ditemukan kasus pencemaran nama baik yang berkaitan dengan penggunaan *SMS banking* suatu bank di Indonesia, penyampaian masih bersifat keluhan teknis yang solusinya dapat ditangani secara damai oleh perbankan dan nasabah sendiri.

#### **IV.3. Praktek Pembuktian di Bank Rakyat Indonesia**

Dalam sebuah transaksi elektronis tidak mungkin dilakukan penandatanganan oleh pihak yang melakukan transaksi, karena transaksi elektronis berlangsung tanpa media kertas (*paperless transaction*). Oleh karena itu, kedudukan tanda tangan didalam transaksi elektronis lazimnya digantikan oleh *digital signature*.

Pada hakekatnya suatu *digital signatures* dimaksudkan sebagai suatu jaminan kebenaran informasi, kebenaran si pembuat informasi dan kebenaran si penerima informasi yang tepat dan bukan dimiliki pihak yang lainnya. *Digital Signature* pada prinsipnya berkenaan dengan jaminan terhadap “*message integrity*” yang menjamin bahwa si pengirim pesan (*sender*) benar-benar orang berhak dan bertanggung-jawab terhadap itu.

Perangkat-perangkat tersebut merupakan *digital signature* yang memiliki fungsi dan kedudukan sebagaimana halnya tanda-tangan, yakni sebagai personifikasi dari nasabah. Setiap transaksi yang terjadi dengan menggunakan *digital signature* milik seorang nasabah haruslah dianggap sebagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah tersebut. Oleh karena itu, dia harus menjaga kerahasiaan *digital signature* miliknya dari penguasaan oleh orang-orang yang tidak memiliki wewenang untuk itu.

Nasabah Bank Rakyat Indonesia menyetujui keabsahan, kebenaran, atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang ditransmisikan secara elektronik

antara kedua belah pihak, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi Bank Rakyat Indonesia, seperti *tape*, *print out* komputer, salinan dan semua bentuk penyimpanan informasi yang lain yang terdapat pada Bank Rakyat Indonesia serta dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah atas transaksi-transaksi perbankan melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia, kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya<sup>98</sup>. Jadi, dengan melakukan transaksi melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia, nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari nasabah yang diterima Bank Rakyat Indonesia akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani, kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya. Bukti perintah nasabah melalui *SMS banking* BRI adalah mutasi yang tercatat dalam rekening koran atau buku tabungan Britama, jika dicetak<sup>99</sup>.

Untuk setiap instruksi dari nasabah atas transaksi financial yang berhasil dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia, nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam *inbox*, sebagai alat bukti transaksi tersebut telah dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia dengan ketentuan<sup>100</sup>:

1. *Inbox message* tidak penuh.
2. Tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi dan GSM.

Permasalahan lain yang muncul dalam *e-commerce* dapat dibagi ke dalam dua bagian<sup>101</sup>:

1. Permasalahan yang sifatnya substantif, yakni:
  - a. Keaslian data *message* dan tanda tangan elektronik. Masalah keotentikkan data *message* ini menjadi permasalahan yang sangat vital dalam *e-commerce*, karena data *message* inilah yang dijadikan dasar utama terciptanya suatu kontrak, baik itu dalam hubungannya dengan

---

<sup>98</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Syarat Dan Ketentuan SMS Banking BRI*.

<sup>99</sup> *Ibid*.

<sup>100</sup> *Loc. Cit*.

<sup>101</sup> Ridwan Khairandy, "Pengakuan Dan Keabsahan Digital Signature Dalam Perspektif Hukum Pembuktian", *Op. Cit.*, hlm. 32.

kesepakatan ketentuan-ketentuan dan persyaratan kontrak ataupun dengan substansi kesepakatan itu sendiri;

b. Keabsahan (*validity*).

Keabsahan suatu kontrak tergantung pada pemenuhan syarat-syarat kontrak. Dalam *e-commerce* ini, terjadinya kesepakatan sangat erat hubungannya dengan penerimaan atas absah dan otentiknya data *message* yang memuat kesepakatan itu;

c. Kerahasiaan (*confidentiality/privacy*).

Kerahasiaan yang dimaksud meliputi kerahasiaan data dan / atau informasi dan juga perlindungan terhadap data dan informasi tersebut dari akses yang tidak sah dan berwenang.

d. Ketersediaan (*availability*).

Permasalahan lain yang juga harus diperhatikan adalah keberadaan informasi yang dibuat dan ditransmisikan secara elektronik yang harus tersedia setiap kali dibutuhkan.

2. Permasalahan yang bersifat prosedural, yakni:

Pengakuan dan daya mengikat putusan hakim suatu negara lain untuk diberlakukan dan dilaksanakan di negara lawan, sekalipun hal ini memakai instrumen-instrumen internasional, seperti konvensi Brussel. Lugano yang memberikan contoh *jurisdiction exorbitant*, menjadi suatu permasalahan yang cukup kompleks, terutama dalam hubungannya dengan aplikasi *e-commerce*.

Maka apabila ditemukan beberapa permasalahan yang memang sifatnya substantif seperti di atas maka Bank Rakyat Indonesia kembali mengingatkan nasabah untuk menjaga kerahasiaan tanda tangan digital, dan data-data terkait dengan transaksi elektronik dari pihak lain yang tidak berkepentingan langsung. Berdasarkan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, apabila bukti yang ditemukan dalam bentuk elektronik yang menekankan keabsahan transaksi dalam arti tanda tangan digital sesuai dengan data yang telah dikonfirmasi maka transaksi tersebut telah sesuai prosedur. Jadi apabila tanda tangan digital milik nasabah sempat diketahui oleh pihak lain

dan dipergunakan dengan tidak semestinya oleh pihak lain tersebut maka hal ini akan menjadi tanggung jawab nasabah sendiri<sup>102</sup>.

Untuk menguatkan kedudukan *digital signature* sebagai alat personifikasi diri nasabah, biasanya didalam perjanjian awal sebuah transaksi elektronik dimuat klausula *representations and warranties* (pernyataan dan jaminan), dimana nasabah mengakui dan menjamin bahwa *digital signature*nya adalah benar-benar mewakili dirinya dan bersedia bertanggung jawab atas setiap penggunaan *digital signature* didalam transaksi.



---

<sup>102</sup> Hasil wawancara dengan Yana Supriaman , Kepala Bagian Pengembangan Divisi Hukum BRI tanggal 18 Mei 2009.

## BAB V

### PENUTUP

#### V.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pokok permasalahan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan peraturan hukum yang berlaku di Indonesia, perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah *SMS banking* sebagian besar sudah mengakomodasi kepentingan nasabah dari segi keamanan dan kenyamanan transaksi. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengatur dengan jelas perlindungan hukum atas transaksi *SMS banking* yang dilakukan nasabah. Berkaitan dengan adanya peraturan tersebut maka nasabah tidak perlu ragu mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepadanya dalam melakukan transaksi *SMS banking*. Bank Indonesia sebagai regulator turut berperan dalam memberikan keamanan kepada pengguna *SMS banking*. Adapun peran Bank Indonesia tersebut diwujudkan dalam PBI No.3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*), PBI No.5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, PBI No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, PBI No.7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan terakhir adalah PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan yang kemudian dirubah menjadi PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI No. 8/5/2006 tentang Media Perbankan.
2. Pelaksanaan transaksi *SMS banking* di Bank Rakyat Indonesia saat ini telah mencapai 429 ribu transaksi (Februari 2009) dengan tingkat pertumbuhan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Dengan tingginya pertumbuhan ini diharapkan tinggi juga perlindungan hukumnya. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia kepada nasabahnya terkait transaksi *SMS banking*, yakni Bank Rakyat Indonesia akan memberikan ganti rugi

sepanjang dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut ditimbulkan karena adanya kesalahan pada sistem yang digunakan Bank Rakyat Indonesia. Jadi tanggung jawabnya ada pada Bank Rakyat Indonesia yang akan memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan.

3. Hukum pembuktian secara elektronik terhadap pelaksanaan *SMS banking* telah diatur dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Secara hukum segala bentuk Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik atau hasil cetaknya dapat digunakan sebagai alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku sebagaimana termuat dalam Pasal 5 undang-undang tersebut. Seluruh transaksi yang dilakukan melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia mengakui semua komunikasi dan instruksi dari nasabah yang diterima Bank Rakyat Indonesia akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah. Bukti perintah nasabah melalui *SMS banking* Bank Rakyat Indonesia adalah mutasi yang tercatat dalam rekening koran atau buku tabungan Britama.

## V.2. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ini, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak penyelenggara layanan jasa perbankan, dalam hal ini bank perlu memberikan informasi yang lebih lengkap, jelas dan akurat dalam transaksi menggunakan *handphone*. Pemberian informasi mengenai penggunaan produk maupun pendampingan awal sangat diperlukan untuk menghindari kekeliruan dalam pengoperasian transaksi *SMS banking*. Hal ini juga mengingat bahwa nasabah akan selalu melakukan transaksi yang mandiri, dalam arti nasabah pengguna jasa perbankan elektronik melakukan transaksi tanpa didampingi petugas bank. Berdasarkan pentingnya informasi bagi para nasabah perbankan elektronik ini, maka bank sebagai pihak penyedia fasilitas perbankan wajib memberikan informasi yang benar dan jelas, sehingga nasabah dapat mengerti, yakin dan mempercayai keamanan dari transaksi *SMS banking*.

2. Dalam rangka melindungi nasabah yang melakukan transaksi elektronik perlu adanya lembaga legalisasi khusus yang dapat melegalisasi keabsahan identitas dan status subjek hukum penandatanganan selama keberlakuan tanda tangan elektronik, sehingga tidak terjadi duplikasi yang dilakukan pihak lain. Selain itu bagi pihak penyelenggara transaksi elektronik dalam hal ini perbankan perlu juga dilakukan sertifikasi khusus oleh lembaga sertifikasi yang berwenang melakukan audit dan mengeluarkan sertifikat keandalan bagi perbankan yang melakukan usaha di bidang transaksi elektronik, sehingga dapat diyakinkan bahwa transaksi elektronik yang diselenggarakan oleh perbankan mempunyai tingkat keamanan yang tinggi.
3. Perlu kepastian hukum yang tegas antara melindungi konsumen dan melaksanakan Pasal 27 ayat (3) UU ITE yang menyatakan, setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan atau mentransmisikan dan atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan atau pencemaran nama baik. Pasal ini dapat membuat kepentingan konsumen dapat sangat dirugikan. Diharapkan ke depannya pasal mengenai pencemaran nama baik perlu diperjelas, karena saat ini tidak ada definisi apa yang dimaksud dengan penghinaan atau pencemaran nama baik. Dalam mengadili kasus pencemaran nama baik ini, pihak-pihak yang melakukan penyidikan dan penyelidikan harus dapat melihat konteks kasus secara keseluruhan sehingga kebenaran dan keadilan dapat ditegakkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku / Artikel

- Adiputri, Novi Christiastuti. "Menulis di Internet Dipenjara Prita Minta RS Omni Hentikan Zalimi Dirinya". detikNews, 3 Juni 2009.
- Abdurrahman, *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat 2001
- Almilia, Luciana Spica. *Perpektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran SMS banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah*, Surabaya : STIE Perbanas Surabaya. 2006
- Arie, Sundari S. "Pengaruh Perkembangan Telematika Dalam Transaksi Bisnis Perbankan", Makalah disampaikan pada Seminar tentang Pengaruh Perkembangan Telematika Terhadap Pembangunan Hukum dan Peraturan Perundang-undangan, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2003
- Arjono, Budi. "Uang Baru Bernama E-Money", Harian Kontan tanggal 19 Januari 2009.
- Ashshofa, Burhan. "Metode Penelitian Hukum", Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Aufa, Fakhrol. *Lembaga Mediasi Perbankan Independen: Solusi Kebuntuan Negosiasi Nasabah dan Bank*, Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB. 2008
- Bako, Ronny Sautma Hotma. "Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito", Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 32.
- Bank Indonesia, "Program Edukasi Masyarakat dalam rangka Implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia", <http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/24CDE8AA>, diakses tanggal 15 Januari 2009.
- Bank Rakyat Indonesia. *Annual Report 2008*
- BBC Indonesia. "UU Transaksi Elektronik Disahkan, [www.bbc.co.uk/indonesian/news/story/2008/03/080325](http://www.bbc.co.uk/indonesian/news/story/2008/03/080325), diakses tanggal 14 Januari 2009.
- Bisnis Indonesia. *Peran TI di Industri Keuangan, Kian Kuat & Menentukan*. 15 Maret 2007.

- Fuady, Munir. *"Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global"*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2005.
- Hermansyah, *"Hukum Perbankan Nasional Indonesia"*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Hadad, Muliaman D. *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/PaperMuliamanDHadad\\_PerindunganKonsumen.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/PaperMuliamanDHadad_PerindunganKonsumen.pdf), diakses tanggal 30 April 2009.
- Haflan, Yulius. *Selamat Datang UU Informasi dan Transaksi Elektronik*, <http://www.wikimu.com/News/DisplayNews.aspx?id=7349> diakses tanggal 18 Mei 2009.
- Khairandy, Ridwan. *"Pengakuan Dan Keabsahan Digital Signature Dalam Perpektif Hukum Pembuktian"*, Jurnal Hukum Gloria Juris, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Vol. 18.
- Kompas. *Prita: Saya Pengin Pulang*. 3 Juni 2009
- Kompas. *MA: Hakim Harus Hati-Hati*. 6 Juni 2009
- Kriekhoff, Valerine J.L. *"Metode Penelitian Hukum"*, Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2006
- Makarim, Edmon. *"Kompilasi Hukum Telematika"*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005.
- Nadia, Meilida. *The Impact of "Rezeki Durian Runtuh Advertising For The Use SMS Banking Transaction: case Study in BNI ITB"*, Bandung: School of Business and Management ITB, 2001.
- Nasution, Az. *"Konsumen dan Hukum"*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, cet.1, 1995.
- \_\_\_\_\_, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999*, Jakarta : Mappi FHUI, 2003
- Pratama, Satya Fajar. *"Advanced Encryption Standard (AES) dengan One Time Password untuk Keamanan Layanan SMS Banking"*, Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2005.
- Samudera, Teguh. *Advokat dan Akademisi Beri Masukan terhadap RUU ITE*, <http://www.hukumonline.com/detail.asp?id=15128&cl=Berita>

Samsul, Inosensius. *"Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak"*, Jakarta: FHUI, 2004.

\_\_\_\_\_, *Makalah Kuliah I-V 2008*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, September 2008.

Sidharta. *"Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia"*, Jakarta: PT Grasindo, 2004.

Simanjuntak, Robaga Gautama. *Hukum Telematika*, Semarang : Universitas Wiraswasta Indonesia, 2005

Sinungan, Muchdarsyah, *Manajemen Dana Bank*. Jakarta : Bumi Aksara 2000.

Sjahdeini, Sutan Remy. *"Sistem Pengamanan E-Commerce"*, Jurnal Hukum Gloria Juris, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Vol. 18. No. 7.

Soekanto, Soerjono. *"Pengantar Penelitian Hukum"*, Jakarta: 1984.

Sutedi, Adrian. *"Hukum Perbankan"*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Suyatno, Thomas. *Kelembagaan Perbankan. Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia. 1996.

Raharjo, Ignasius Sumarsono. *"Informasi Elektronik Pada Electronic Commerce Dalam Hukum Pembuktian Perdata"*, Pasca Sarjana Universitas Airlangga, Surabaya: 2007.hal.1

Tim RUU dan Pengkajian Hukum Bank Indonesia. *"Sekilas Pengaturan Electronic Banking dan Electronic Fund Transfer di Amerika Serikat"*, [www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2E22D42A-F3B5-4C75-B3E4-0902C4747056/8024](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2E22D42A-F3B5-4C75-B3E4-0902C4747056/8024) diakses tanggal 15 Januari 2009.

Widiyono, Try. *"Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia"*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2006.

Wongsodipuro, W. *Layanan Prima Electronic Banking*, <http://ebankingtalk.com> diakses tanggal 1 Maret 2009.

## **2. Peraturan / Ketentuan**

Republik Indonesia. Undang-Undang Tentang Perbankan. UU No.7 Tahun 1992, LN No.31 tahun 1992, TLN No.3472.

\_\_\_\_\_. Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. UU No.10 Tahun 1998, LN No.182 Tahun 1998, TLN No.3790.

- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen. UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Tentang Bank Indonesia. UU No. 23 Tahun 1999, LN No. 66 Tahun 1999, TLN No. 3843.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia. UU No. 3 Tahun 2004, LN No.7 Tahun 2004, TLN No. 4357
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU No. 11 Tahun 2008, LN No.58 Tahun 2008.
- Bank Indonesia. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.27/164/KEP/DIR Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank tanggal 31 Mei 1995.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles)*. PBI No. 3/10/PBI/2001, LN No.78 Tahun 2001. TLN No.4107.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles)*. PBI No. 3/23/PBI/2001, LN No.151 Tahun 2001, TLN No. 4160.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum*. PBI No. 5/8/PBI/2003, LN No.56 Tahun 2003. TLN No.4292.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles)*. PBI No. 5/21/PBI/2003, LN No.111 tahun 2003. TLN No.4325.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*. PBI No. 7/6/PBI/2005, LN No. 16 Tahun 2005. TLN No. 4475.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*. PBI No.7/7/PBI/2005, LN No.17 tahun 2005. TLN No.4476.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum*. PBI No.8/4/PBI/2006, LN No.6 tahun 2006, LN No. 7 Tahun 2006. TLN No.4401.

*. Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas PBI No. 8/5/2006 Tentang Media Perbankan. PBI No. 10/1/PBI/2008, LN No. 10 tahun 2008. TLN No. 4808.*

