

BAB IV

Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Dalam Transaksi Elektronik Banking

A. Keamanan Bagi Nasabah Dalam Transaksi Elektronik Banking

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. Dilihat dari sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga, maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dari semua kedudukan tersebut, pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank.

Timbulnya Friksi Tersebut Terutama Disebabkan Oleh Empat Hal Yaitu:

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank;
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang;
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana;
4. Tidak adanya saluran memadai untuk memfasilitasi penyelesaian friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Berbagai contoh pengaduan nasabah mengenai elektronik banking diambil pada Bank Mandiri, karena pada saat ini Bank Mandiri adalah salah satu bank terbesar yang sudah lama mensosialisasikan mengenai penggunaan fasilitas e-banking kepada nasabahnya.

Bank Mandiri senantiasa berupaya agar para nasabah mereka puas dengan layanan e-banking mereka, seperti pada saat nasabah mereka datang ke kantor cabang, sehingga bank mandiri terus memperbaiki system yang ada. Keamanan juga merupakan factor yang paling penting, system keamanan ditiap-tiap fasilitas juga berbeda, yaitu:⁵⁰

a. Mandiri Internet

⁵⁰ www.bankmandiri.co.id tanggal 30 november 2009

User ID dan PIN Mandiri Internet

1. User ID dan PIN merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna. User ID bersifat tetap dan tidak dapat diubah kembali.
2. Nasabah wajib mengamankan User ID dan PIN Internet Banking dengan cara:
 - 1) Tidak memberitahukan User ID dan PIN Internet Banking kepada orang lain.
 - 2) Tidak mencatatkan PIN Internet Banking pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - 3) Memusnahkan secepatnya Access ID dan PIN Mailer Internet Banking setelah menerimanya.
 - 4) Berhati-hati menggunakan User ID dan PIN Mandiri Internet agar tidak terlihat orang lain.
 - 5) Sering mengganti PIN Mandiri Internet secara berkala.
3. Dalam hal Nasabah Pengguna mengetahui atau menduga User ID dan PIN telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, maka Nasabah Pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan perubahan PIN.

Apabila karena suatu sebab Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan perubahan PIN maka Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank. Sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi

berdasarkan penggunaan User ID dan PIN oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

Penggunaan User ID dan PIN mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna, sehingga karenanya Nasabah Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID dan PIN dalam setiap perintah atas transaksi Mandiri Internet juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank.

Segala penyalahgunaan Access ID/User ID dan Access PIN/PIN Mandiri Internet merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan Access ID/User ID dan Access PIN/PIN Mandiri Internet.

b. Mandiri SMS

PIN Mandiri SMS

1. PIN Mandiri SMS merupakan kode yang bersifat rahasia yang kewenangan penggunaannya ada pada nasabah pengguna.
2. Nasabah wajib mengamankan PIN Mandiri SMS dengan cara:

- 1) Menghapus *send items* SMS yang telah terkirim ke Bank, khususnya pesan SMS dimana tertera PIN Mandiri SMS.
 - 2) Tidak memberitahukan PIN Mandiri SMS kepada orang lain.
 - 3) Tidak mencatatkan PIN Mandiri SMS pada memori ponsel atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - 4) Berhati-hati menggunakan PIN Mandiri SMS agar tidak terlihat orang lain. Sering mengganti PIN Mandiri SMS secara berkala.
3. Segala penyalahgunaan PIN Mandiri SMS merupakan tanggung jawab nasabah pengguna. Nasabah pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik pihak lain maupun nasabah pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan ponsel dan PIN Mandiri SMS.
4. Penggunaan PIN Mandiri SMS mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah pengguna, sehingga karenanya nasabah pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan PIN Mandiri SMS dalam setiap perintah atas transaksi Mandiri SMS juga merupakan pemberian kuasa dari nasabah pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank

Apabila SIM Card nasabah pengguna hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, nasabah pengguna wajib memberitahukan kepada Bank secara tertulis melalui Cabang Pengelola Rekening atau telepon ke Call Centre Bank Mandiri. Sebelum diterimanya pemberitahuan oleh

pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan PIN Mandiri SMS oleh pihak yang tidak berwenang menjadi tanggung jawab nasabah pengguna.

c. Mandiri Call

User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call

1. User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Phone Banking. User ID Mandiri Call bersifat tetap dan tidak dapat diubah kembali.
2. Nasabah wajib mengamankan User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call dengan cara, antara lain:
 - 1) Tidak memberitahukan User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call kepada orang lain.
 - 2) Tidak mencatatkan User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - 3) Berhati-hati menggunakan User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call agar tidak terlihat orang lain.
 - 4) Mengganti PIN Mandiri Call secara berkala.
3. Segala penyalahgunaan User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call merupakan tanggung jawab Nasabah Phone Banking. Nasabah Phone Banking dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Phone Banking sendiri sebagai akibat penyalahgunaan User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call.

Penggunaan User ID Mandiri Call dan PIN Mandiri Call mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani

oleh Nasabah, sehingga karenanya Nasabah Phone Banking dengan ini menyatakan bahwa penggunaan PIN Mandiri Call dalam setiap perintah atas transaksi Mandiri Call juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Phone Banking kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank.

B. Pengaduan Nasabah

Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank, hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian yang dilaksanakan antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan suatu perjanjian baku.

Yang dimaksud dengan pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank atau ketidakpuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh bank.⁵¹

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Hal-hal yang menyangkut dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan dan data-data yang merupakan bahan informasi.

⁵¹ Modul CS Leader Final. Jakarta, 2009.

Mengingat pentingnya perlindungan nasabah tersebut, Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan.⁵²

Arah kebijakan pengembangan industri perbankan tersebut dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi Nasional.

Enam Pilar dalam API adalah :

1. Struktur Perbankan yang sehat
2. Sistem pengaturan yang sehat
3. Sistem pengawasan yang independent dan efektif
4. Industri Perbankan yang kuat
5. Infrastruktur pendukung yang mencukupi
6. Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan nasabah dalam Pilar ke VI API dituangkan dalam empat aspek yang terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Empat aspek tersebut adalah:

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk, dan

⁵² Muhammad Djumhana, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008 hal 18.

4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Program penyusunan mekanisme pengaduan nasabah di bank dan program pembentukan lembaga mediasi independen ditujukan untuk mengatasi permasalahan antara nasabah dengan bank yang saat ini sudah terjadi, sedangkan program penyusunan standar transparansi informasi produk perbankan ditujukan sebagai sarana awal untuk mencegah timbulnya permasalahan antara nasabah dengan bank. Khusus untuk program edukasi nasabah, pelaksanaannya dirasakan perlu diperluas hingga mencakup mereka yang belum dan akan menjadi nasabah bank agar pada saat pertama kali berhubungan dengan bank para calon nasabah tersebut sudah memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha serta produk dan jasa bank.

Edukasi masyarakat di bidang perbankan pada dasarnya merupakan pemberian informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai fungsi dan kegiatan usaha bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan bank. Pemberian Edukasi ini diharapkan dapat memfasilitasi pemberian informasi yang cukup kepada masyarakat sebelum mereka melakukan interaksi dengan bank. Dengan demikian akan terhindar adanya kesenjangan informasi pada pemanfaatan produk dan jasa perbankan yang dapat menyebabkan timbulnya permasalahan antara bank dengan nasabah dikemudian hari.

4 (Empat) Besar Pengaduan Nasabah di Bank Mandiri adalah:

1. ATM (\pm 69%) – Rekening Terdebet

Yang biasanya diadukan oleh nasabah adalah :

1) Uang tidak keluar , rekening terdebet.

Pada saat penarikan uang, uang nasabah tidak keluar tetapi saldo di rekening sudah terdebet, sehingga nasabah merasa dirugikan.

2) Gagal pembayaran.

Pada saat nasabah ingin melakukan transaksi pembayaran, transaksi tersebut tidak dapat dilakukan, kemungkinan disebabkan oleh gangguan sistem.

3) Bantahan transaksi

Nasabah mengadukan mengenai transaksi yang tidak dilakukannya, seperti; tiba-tiba saldonya terdebit, padahal dia tidak merasa melakukan transaksi tersebut.

4) Indikasi penipuan.

Indikasi penipuan yang dimaksud disini adalah adanya usaha penipuan yang dilakukan oleh suatu oknum, dimana nasabah yang bersangkutan diiming-imingi dengan suatu hadiah dari Bank, tetapi dengan syarat harus melakukan transfer sejumlah uang, itu bisa juga dengan modus memasang stiker palsu di ATM Bank.

5) Lain-lain

2. Kartu Kredit ($\pm 6,4\%$) – Bantahan Transaksi

1) Bantahan transaksi

Bantahan transaksi yang dimaksud disini adalah nasabah tidak merasa menggunakan kartu kredit yang dimiliki untuk sejumlah uang/transaksi yang terdapat di tagihannya.

2) Banding

Nasabah meminta penghapusan biaya atas transaksi yang tidak dilakukannya atau meminta penghapusan biaya atas denda keterlambatan pembayaran tagihan.

3. Merchant ($\pm 4\%$) – rekening terdebit

1) Terdebit

Pengaduan yang biasanya dibuat adalah rekening nasabah yang bersangkutan terdebit dua kali pada saat menggunakan kartu ATMnya sebagai kartu debit.

2) Bantahan transaksi

Nasabah mengadakan mengenai transaksi yang tidak dilakukannya, seperti; tiba-tiba saldonya terdebit, padahal dia tidak merasa melakukan transaksi tersebut.

3) Banding

Nasabah meminta penghapusan biaya atas transaksi yang tidak dilakukannya atau meminta penghapusan biaya atas denda keterlambatan pembayaran tagihan.

4) Indikasi Penggandaan

Nasabah mengadakan adanya indikasi penggandaan Kartu ATM yang dimilikinya

4. Cash Deposit Machine (\pm 4%) - setoran tidak mengkredit

1) Tidak terkredit

Setoran yang dimasukkan nasabah ke dalam mesin CDM tidak dapat diproses, sehingga saldo nasabah tersebut tidak terkredit.

2) Terkredit kurang

Setoran yang dimasukkan nasabah ke dalam mesin CDM tidak terkredit sepenuhnya atau sesuai dengan jumlah yang sudah dimasukkan oleh nasabah tersebut.

3) Banding

Nasabah meminta bank bertanggung jawab atas uang yang disetorkannya, dengan alasan belum masuk ke dalam rekening nya, dan meminta perhitungan bunga atas sejumlah uang tersebut.

C. Penyelesaian Sengketa

I. Bentuk Penyelesaian Sengketa

Istilah penyelesaian sengketa berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *dispute resolution*. Richard L. Abel mengartikan sengketa (*dispute*) adalah sebagai berikut:

“Pernyataan publik mengenai tuntutan yang tidak selaras

(*inconsistent claim*) terhadap sesuatu yang bernilai”.⁵³

Definisi lain dikemukakan oleh Nader dan Todd. Ia mengartikan sengketa adalah:

“keadaan di mana konflik tersebut dinyatakan di muka atau dengan melibatkan pihak ketiga. Selanjutnya Ia mengemukakan istilah prakonflik dan konflik. Prakonflik adalah keadaan yang mendasari rasa tidak puas seseorang. Konflik itu sendiri adalah keadaan di mana para pihak menyadari atau mengetahui tentang adanya perasaan tidak puas tersebut”.⁵⁴

Steven Rosenberg esq mengartikan konflik sebagai perilaku bersaing antara dua orang atau kelompok. Konflik terjadi ketika dua orang atau lebih berlomba untuk mencapai tujuan yang sama atau memperoleh sumber yang jumlahnya terbatas.

Pola penyelesaian sengketa adalah suatu bentuk atau kerangka untuk mengakhiri suatu pertikaian atau sengketa yang terjadi antara para pihak. Pola penyelesaian sengketa dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu (1) melalui pengadilan; dan (2) alternatif penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa, di mana dalam penyelesaian sengketa itu diselesaikan oleh pengadilan. Putusannya bersifat mengikat. Penggunaan sistem litigasi mempunyai keuntungan dan kekurangannya dalam penyelesaian suatu sengketa. Keuntungannya adalah sebagai berikut:

1. Dalam mengambil alih keputusan dan para pihak, litigasi sekurang-kurangnya dalam batas tertentu menjamin bahwa kekuasaan tidak dapat memengaruhi hasil dan dapat menjamin ketentraman sosial.
2. Litigasi sangat baik sekali untuk menemukan kesalahankesalahan

⁵³ Lawrence M. Friedman, *American Law an Introduction*, diterjemahkan oleh Wisnu Basuki (Jakarta: Tata Nusa, 2001).

⁵⁴ Valerine J.L. Kriekhoff, “Mediasi (Tinjauan Dari Segi Antropologi Hukum)”, *Antropologi Hukum: Sebuah Bunga Rampai oleh Ihromi* (Jakarta: Yayasan Obor, 2001).

dan masalah-masalah dalam posisi pihak lawan.

3. Litigasi memberikan suatu standar bagi prosedur yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar keterangannya sebelum mengambil keputusan.
4. Litigasi membawa nilai-nilai masyarakat untuk penyelesaian sengketa pribadi.
5. Dalam sistem litigasi, para hakim menerapkan nilai-nilai masyarakat yang terkandung dalam hukum untuk menyelesaikan sengketa.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa litigasi tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi lebih dari itu juga menjamin suatu bentuk ketertiban umum, yang tertuang dalam undang-undang secara eksplisit maupun implisit. Namun, litigasi setidaknya sebagaimana terdapat di Amerika Serikat, memiliki banyak kekurangan (*drawbacks*).

Kekurangan litigasi, yaitu:

1. memaksa para pihak pada posisi yang ekstrem;
2. memerlukan pembelaan (*advocacy*) atas setiap maksud yang dapat memengaruhi putusan;
3. benar-benar mengangkat seluruh persoalan dalam suatu perkara, apakah persoalan materi (*substantive*) atau prosedur, untuk persamaan kepentingan dan mendorong para pihak melakukan penyelidikan fakta yang ekstrem dan sering kali marjinal;
4. menyita waktu dan meningkatkan biaya keuangan;
5. fakta-fakta yang dapat dibuktikan membentuk kerangka persoalan, para pihak tidak selalu mampu mengungkapkan kekhawatiran mereka yang sebenarnya;
6. tidak mengupayakan untuk memperbaiki atau memulihkan hubungan para pihak yang bersengketa;
7. tidak cocok untuk sengketa yang bersifat sengketa yang melibatkan

banyak pihak dan beberapa kemungkinan alternatif penyelesaian.

Proses litigasi mensyaratkan pembatasan sengketa dan persoalan-persoalan sehingga para hakim atau para pengambil keputusan lainnya dapat lebih siap membuat keputusan.

Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa (ADR) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.⁵⁵

Apabila kita mengacu pada ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, cara penyelesaian sengketa melalui ADR dibagi menjadi lima cara, yaitu:

1. Konsultasi;
2. Negosiasi;
3. Mediasi;
4. Konsiliasi; atau
5. Penilaian ahli

Kelima alternatif penyelesaian sengketa tersebut merupakan cara diluar arbitrase. Konsultasi dan penilaian ahli dapat dilakukan secara bersama-sama antara para pihak yang bersengketa dengan pihak ketiga yang memberikan konsultasi atau pendapat hukumnya, maupun secara sendiri-sendiri oleh masing-masing pihak yang bersengketa dengan konsultan atau ahli hukumnya sendiri. Negosiasi melibatkan para pihak yang bersengketa secara langsung. Mediasi dan konsiliasi melibatkan pihak ketiga yang berfungsi menghubungkan kedua belah pihak yang bersengketa, dimana dalam mediasi fungsi pihak ketiga dibatasi hanya sebagai penyambung lidah, sedangkan dalam konsiliasi pihak ketiga

⁵⁵ Pasal 1 angka 10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Pilihan Penyelesaian Sengketa.

terlibat secara aktif dalam memberikan usulan solusi atas sengketa yang terjadi. Sedangkan arbitrase merupakan suatu bentuk peradilan swasta, dengan arbiter sebagai hakim swasta yang memutuskan untuk kepentingan kedua belah pihak yang bersengketa saja.⁵⁶

II. Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank.

⁵⁶ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: RajaGrafindo, 2005), hal. 85-86.

Tetapi Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase dan/atau Mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana. Namun terdapat banyak kendala yang sering dihadapi.

Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya unified legal work dan unified legal opinion antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung Oleh karena itu, diatur mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Di antaranya adalah arbitrase dan mediasi seperti yang diatur dalam UU No.30 tahun 1999. Pengaturan Mediasi di pengadilan diatur dalam Perma No.2 tahun 2003. Sedangkan Mediasi Perbankan diatur dalam PBI No.10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Pada PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008, yang dimaksud dengan Mediasi Perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank yang tidak mencapai penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna

mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Hal-hal yang diatur dalam Mediasi Perbankan adalah:

1. Nasabah atau perwakilan nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi ke BI apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah;
2. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah). Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh tuntutan immaterial;
3. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah;
4. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi samapi dengan penandatanganan Akta Kesepakatan oleh para pihak dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank;
5. Akta kesepakatan dapat memuat menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atau kasus yang disengketakan.

Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak biasanya mampu mencapai kesepakatan di antara mereka, sehingga manfaat mediasi dapat dirasakan. Beberapa keuntungan mediasi adalah sebagai berikut:

1. Mediasi dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, biaya murah dibandingkan dengan proses beracara di Pengadilan atau melalui Arbitrase. Dalam proses mediasi tidak diperlukan gugatan ataupun biaya untuk mengajukan banding sehingga biayanya lebih murah

2. Mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi para pihak yang bersengketa tetap menjaga hubungan kerjasama mereka yang sempat terganggu akibat terjadinya persengketaan diantara mereka.
3. Proses mediasi lebih bersifat informal dan menghasilkan putusan yang tidak memihak.

III. Lembaga Mediasi Perbankan Independen di Indonesia

Sesuai dengan Pasal 3 ayat 1 PBI No 8/5/PBI/2006, yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen adalah asosiasi perbankan. Asosiasi perbankan yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen dapat terdiri dari gabungan asosiasi perbankan untuk menjaga independensinya. Selain dapat pula dilakukan perekrutan dari kalangan bankir.

Bank Indonesia (BI) harus mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota dari lembaga mediasi perbankan. Agar mempunyai kekuatan hukum mengikat maka BI perlu membuat PBI tentang kewajiban Bank menjadi anggota lembaga mediasi. Kemudian untuk menjaga kualitas dari lembaga mediasi perbankan ini, maka BI dapat memberi akreditasi pada lembaga mediasi perbankan indonesia tersebut. Lembaga Mediasi mempunyai kewajiban melaporkan secara berkala pada BI mengenai sengketa yang pernah dimediasikan.

Kemudian dari laporan tersebut BI dapat mengevaluasi kinerja dari lembaga mediasi perbankan independent tersebut dan memberikan akreditasinya. Untuk prosedur akreditasi, maka BI perlu membentuk PBI tentang akreditasi.

Dalam Lembaga mediasi ini harus ada mediator independen yang dapat memberikan saran sesuai dengan profesinya masing-masing, misalnya

ada konflik antara nasabah dengan bank mengenai masalah hukum, maka harus ada seorang mediator yang ahli di bidang hukum perbankan.

Kemudian lembaga ini harus berfungsi seperti arbitrase sehingga keputusannya mengikat bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, hasil dari kesepakatan kedua belah pihak kemudian didaftarkan pada Pengadilan negeri agar mempunyai kekuatan hokum mengikat.

Dalam mendirikan mediasi perlu diadakan segmentasi mediasi perbankan agar tercipta parallel institution lembaga mediasi perbankan sehingga masyarakat dapat memilih lembaga mana yang mereka pilih untuk menyelesaikan sengketa.

Dengan demikian pembentukan mediasi perbankan diharapkan akan memberikan nilai positif baik bagi nasabah maupun bank, yaitu seperti terciptanya kepastian penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Melalui mediasi perbankan ini juga akan mendorong terciptanya keseimbangan hubungan antara posisi nasabah dengan bank.

Tetapi dalam mendirikan Lembaga Mediasi ini terdapat beberapa kendala antara lain masalah dana. Dana yang diperlukan untuk mendirikan lembaga mediasi perbankan independen tersebut tentu sangat besar. Pada awalnya, lembaga mediasi perbankan tersebut memerlukan dana operasional. Apabila biaya ini dibebankan pada bank sebagai anggota dari lembaga mediasi perbankan, tentu sangat sulit. Saat ini bank di Indonesia sedang giat-giatnya melakukan konsolidasi internal untuk memenuhi modal dan sertifikasi para bankir. Hal ini menyebabkan konsentrasi modal bank diprioritaskan untuk bank itu sendiri. Dari permasalahan tersebut terdapat pemikiran apa tidak sebaiknya mediasi perbankan ini dijalankan oleh BI saja. Selama ini sebelum terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen, mediasi perbankan dijalankan oleh BI. BI telah mempunyai

sarana dan prasarana yang memadai, pendanaan yang cukup dan sumber daya berupa mediator yang memperoleh pelatihan dan sertifikasi sebagai mediator dan mempunyai latar belakang perbankan.

IV. Prinsip-prinsip Pertanggung Jawaban

Edmon Makarim dalam bukunya pengantar Hukum Telematika mengemukakan beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang dibedakan sebagai berikut :⁵⁷

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability/liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini tergambar dalam ketentuan Pasal 1365, Pasal 1366 dan Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan hubungan kausalita antara kesalahan dan kerugian. Pengertian perbuatan melawan hukum yang lebih luas dapat dilihat dalam yurisprudensi Arrest Hoge Raad kasus Cohen-Lindenbaum, yaitu suatu perbuatan melawan (*onrechmatige daad*) sebagai suatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kesusilaan dan keharusan dalam pergaulan hidup. Dengan demikian terdapat 4 (empat) unsur suatu perbuatan dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, yaitu :

- a. perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain;
- b. bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri;

⁵⁷ Edmon Makarim. *Pengantar Hukum Telematika*, Badan penerbit FH UI, Rajawali Pers, hlm 368-378

- c. bertentangan dengan kesusilaan;
- d. bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat.

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

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (presumption of liability principle)

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

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

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

terletak disekitar sungai tersebut. Seharusnya ia memasak air itu terlebih dahulu.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (strict liability).

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (harmful conduct) tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (intention) atau kelalaian (negligence). Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan dibuatnya, dengan memperhatikan adanya force majeure sebagai faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen diterapkan pada produsen yang memasarkan produk cacat sehingga dapat merugikan konsumen (product liability).

5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip ini sering dipakai pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka, yang umumnya dikenal dengan pencantuman klausa ekonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bentuk-bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha yang terdapat dalam UUPK adalah sebagai berikut:

- 1) Contractual liability yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.
- 2) Product liability Adalah tanggung jawab perdata secara langsung (strict liability) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya. Pertanggung jawaban ini diterapkan dalam hal tidak terdapat

hubungan perjanjian (no privity of contract) antara pelaku usaha dan konsumen.

- 3) Professional liability Dalam hal hubungan perjanjian merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (contractual liability) dari pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen.
- 4) Criminal liability Dalam hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keamanan masyarakat, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana (criminal liability).

V. Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik - Elektronik dalam Transaksi Electronic Banking (e-banking)

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

E-banking merupakan delivery channel dalam industri perbankan, dan hubungan keperdataan yang timbul terkait e-banking berupa hubungan rekening antara bank dan nasabahnya. Dalam hal ini, permasalahan hukum akan timbul apabila transaksi elektronik yang dilakukan gagal, siapakah yang harus bertanggung jawab terhadap kegagalan transaksi tersebut ?.

Pemahaman mengenai bentuk tanggung jawab para pelaku dimulai dari adanya hubungan hukum yang terjadi diantara kedua belah pihak dalam suatu perikatan. Hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen

(nasabah) pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab.⁵⁸

Mengenai permasalahan pertanggungjawaban, beberapa negara telah mengatur, sebagai berikut :

- 1) Di Amerika Serikat, Electronic Fund Transfer Act 1978 (EFTA) mengatur kerangka dasar penetapan hak, kewajiban dan tanggung jawab peserta yang terlibat dalam transfer dana elektronik. Istilah “Transfer Dana Elektronik” secara luas meliputi transaksi elektronik yang dimulai melalui terminal, telepon, komputer, atau pita perekam suara yang berisi perintah konsumen bagi lembaga keuangan untuk mendebet atau mengkredit rekening konsumen.
- 2) Di Australia, Kode Etik (Pedoman) Transfer Dana Elektronik telah dirilis Pada tahun 2002. Kode ini bertujuan untuk perlindungan konsumen dalam bentuk penggunaan teknologi netral untuk penyelenggaraan e-banking dan pembayaran produk.
- 3) Di Denmark, di bawah undang-undang Instrumen Pembayaran tertentu, diatur bahwa dalam hal terjadi pelanggaran/penipuan oleh orang lain yang menyebabkan kerugian bagi pemegang kartu, maka penerbit yang bertanggung jawab, kecuali karena PIN digunakan oleh orang lain. Sebagaimana diketahui PIN bersifat pribadi dan rahasia sehingga PIN menjadi tanggung jawab pemegang kartu. Di Indonesia, selain perjanjian yang mengatur hubungan keperdataan, hukum positif yang mengatur tentang tanggung jawab penyelenggaraan transaksi elektronik adalah UU ITE. Dalam rangka perlindungan konsumen, UU ITE mengatur adanya teknologi netral yang dipergunakan dalam transaksi elektronik, serta

⁵⁸ Ibid.

mensyaratkan adanya kesepakatan penggunaan sistem elektroniki yang dipergunakan.⁵⁹

Selain itu setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (vide Pasal 15 UU ITE).

UU ITE juga mengatur bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh UU tersendiri, setiap penyelenggara system elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut, yaitu⁶⁰ :

- a. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan perundang-undangan.
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan system elektronik tersebut.
- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan system elektronik
- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan system elektronik

⁵⁹ Jurnal Legislasi Indonesia, Vol 5 No.4, November 2008, hal 83-84.

⁶⁰ Pasal 16 UU ITE.

- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.
- f. Terkait dengan para pihak yang melakukan kegiatan transaksi elektronik diatur bahwa pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik.⁶¹

Dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah :⁶²

- 1) Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
- 2) Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
- 3) Jika dilakukan melalui agen elektronik segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
- 4) Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beropersinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna layanan. Ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan /atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

⁶¹ Lihat Pasal 20 ayat (1) UU ITE

⁶² Lihat Pasal 20 ayat (2) UU ITE.

Dalam rangka memberikan perlindungan dan keamanan bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, sejalan dengan UU ITE, Bank Indonesia telah menerbitkan berbagai pengaturan (regulasi) terkait penggunaan teknologi informasi bagi perbankan dan lembaga penyelenggara sistem pembayaran dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Pengaturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan electronic banking, misalnya dengan mewajibkan seluruh penerbit kartu untuk menggunakan chip pada kartu-kartu pembayarannya, menggunakan 'two factors authentication' pada transaksi on-line yang bersifat financial, melakukan enkripsi pada transaksi mobile banking.⁶³

Penyusunan ketentuan mengenai Penerapan Manajemen Risiko Dalam penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank dalam PBI No. 9/15/PBI/2007 dimaksudkan untuk menjadi pokok-pokok penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi yang harus diterapkan oleh Bank untuk memitigasi risiko yang berhubungan dengan penyelenggaraan teknologi informasi. Hal ini mengingat terdapat risiko yang dapat merugikan Bank dan nasabah seperti risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi selain risiko perbankan lainnya seperti risiko likuiditas dan risiko kredit.⁶⁴

Dalam PBI dimaksud diatur bahwa Bank dapat menyelenggarakan teknologi informasi sendiri dan/atau menggunakan jasa pihak penyedia jasa teknologi informasi sepanjang memenuhi persyaratan antara lain :

- a. Bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko

⁶³ PBI No. 7/52/PBI/2005 tanggal 28 Desember 2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (PBI APMK).

⁶⁴ PBI No. 9/15/PBI/2007 tanggal 30 November 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (PBI TSI).

- b. Pihak penyedia jasa harus menjamin keamanan seluruh informasi termasuk rahasia bank dan data pribadi nasabah.
- c. Pihak penyedia jasa tetap memberikan akses kepada auditor intern, ekstern dan Bank Indonesia.
- d. Pihak penyedia jasa harus bersedia untuk kemungkinan early termination apabila menyulitkan fungsi pengawasan Bank Indonesia.

Penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi oleh Bank (outsorce) harus didasarkan pada perjanjian tertulis, dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian, manajemen risiko dan didasarkan pada hubungan kerjasama secara wajar.

