

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA
SMS-BANKING DALAM KEGAGALAN TRANSAKSI TRANSFER DANA
(Studi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Cab. Utama Malang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum**

Oleh:

CHRISTINA THEODORA SIMANJUNTAK

NIM. 0610110042



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG**

2010

LEMBAR PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA SMS-BANKING
DALAM KEGAGALAN TRANSAKSI TRANSFER DANA
(STUDI DI PT. BANK BNI (PERSERO) TBK, CAB. UTAMA MALANG)

Disusun oleh :

CHRISTINA THEODORA SIMANJUNTAK

0610110042

Disetujui pada tanggal :

Pembimbing Utama,

Dr. Bambang Winarno, SH. MS
NIP. 19530121 197903 1 002

Pembimbing Pendamping,

Siti Hamidah, SH. MH
NIP. 19660622 199002 2 001

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata

Rachmi Sulistyarini, SH. MH
NIP. 19611112 198601 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA SMS-BANKING
DALAM KEGAGALAN TRANSAKSI TRANSFER DANA
(STUDI DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK, CABANG
UTAMA MALANG)

Disusun oleh :

CHRISTINA THEODORA SIMANJUNTAK

0610110042

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal :

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. Bambang Winarno, SH. MS
NIP. 19530121 197903 1 002

Siti Hamidah, SH. MH
NIP. 19660622 199002 2 001

Ketua Majelis Penguji,

Ketua Bagian Hukum Perdata

Dr. Bambang Winarno, SH. MS
NIP. 19530121 197903 1 002

Rachmi Sulistyarini, SH. MH
NIP. 19611112 198601 2 001

Mengetahui
Dekan,

Herman Suryokumoro, SH. MH
NIP. 19560528 198503 1 002

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini.

Terima kasih yang mendalam, penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Herman Suryokumoro, SH.MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Ibu Rachmi Sulistyarini, SH.MH selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
3. Bapak Bambang Winarno, SH.MS selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan dan kesabarannya.
4. Ibu Siti Hamidah, SH.MH selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan motivasinya.
5. Bapak Tatang Widjaja, SH.MM selaku Pimpinan Bank BNI Cabang Utama Malang atas izin untuk melakukan penelitian.
6. Ibu Dyah Hendrawati selaku Penyelia PNC (Pelayanan Nasabah) atas informasi dan bimbingannya.
7. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis.
8. Alm. Edwin Volta Simanjuntak yang menjadi semangat dalam kehidupanku.
9. Kakak Eka, Abang Beni, dan Adekku Annes yang selalu memberiku semangat dan memotivasiku.

Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Tuhan Yesus Kristus mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	vii
Abstraksi.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum.....	14
B. Tinjauan Umum tentang Bank.....	18
1. Sejarah dan pengertian hukum perbankan.....	18
2. Sumber dan tujuan hukum perbankan.....	23
3. Kegiatan usaha bank.....	27
4. Hak dan kewajiban bank dan nasabah.....	28
C. Tinjauan Umum tentang SMS-Banking.....	31
D. Tinjauan Umum Transfer Dana Via Bank.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39



C. Jenis dan Sumber Data.....	40
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	43
G. Definisi Operasional.....	44

BAB IV PEMBAHASAN

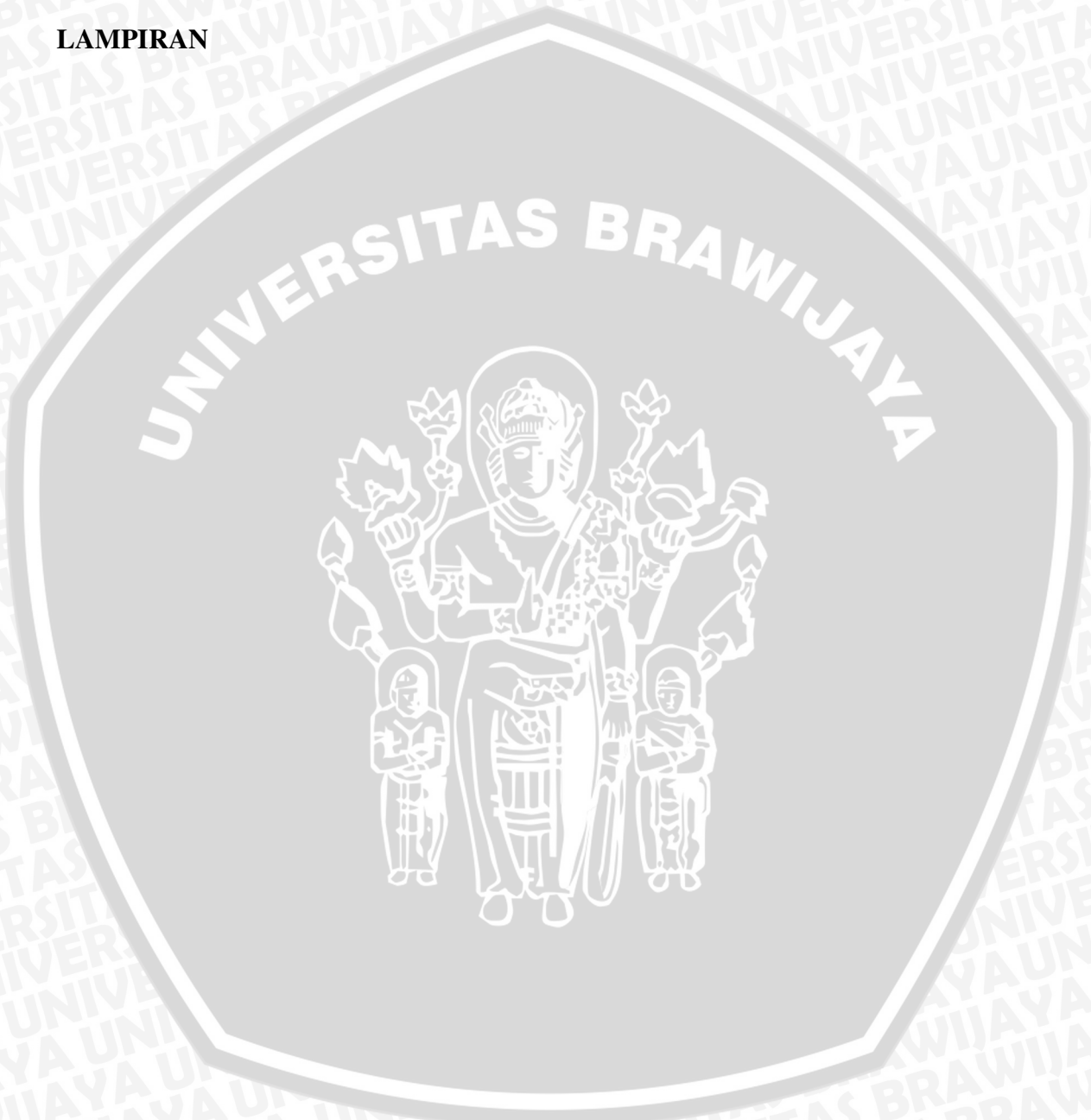
A. Gambaran Umum Bank BNI Cabang Utama Malang.....	46
1. Profil Kantor BNI.....	46
2. Syarat dan Ketentuan Penggunaan SMS-Banking Bank BNI.....	52
a. Syarat menjadi nasabah pengguna SMS-Banking Bank BNI.....	52
b. Ketentuan Penggunaan SMS-Banking Bank BNI.....	53
c. Ketentuan proses registrasi.....	54
d. Ketentuan transaksi finansial.....	55
e. Klausula transaksi perbankan melalui sarana elektronik (<i>electronic channel</i>) yaitu SMS-Banking.....	57
f. Tingkat pemahaman nasabah terhadap SMS-Banking.....	60
i. Profil nasabah SMS-Banking Bank BNI di Kota Malang.....	60
ii. Penggunaan SMS-Banking dalam bertransaksi transfer dana oleh nasabah Bank BNI Malang.....	61
B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna SMS-Banking dalam Kegagalan Transfer Dana Berdasarkan Pasal 29 ayat 4 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.....	65
1. Hubungan Hukum Antara Nasabah dengan Bank BNI.....	65
2. Transparansi dan Dilematis Pemberian Informasi Bank.....	72
3. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna SMS-Banking Dalam Kegagalan Transaksi Transfer Dana Berdasarkan Pasal 29 UU No. 10/1998 tentang Perbankan.....	74
C. Pencegahan dan Kendala Kegagalan dalam Melakukan Transaksi Transfer Dana Melalui SMS-Banking oleh Bank BNI.....	87
1. Pencegahan Kegagalan dalam Melakukan Transaksi Transfer Dana Melalui SMS-Banking oleh Bank BNI.....	87
2. Kendala Yang Dihadapi Oleh Bank BNI Malang mengatasi masalah dalam hal terjadi Kegagalan Transaksi Transfer Dana Melalui SMS-Banking.....	93
D. Upaya Yang Dilakukan oleh Bank BNI Malang untuk Mengatasi Kendala Pelaksanaan Perlindungan Hukum atas Kegagalan dalam Melakukan Transfer Dana melalui SMS-Banking.....	101

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 116
B. Saran..... 118

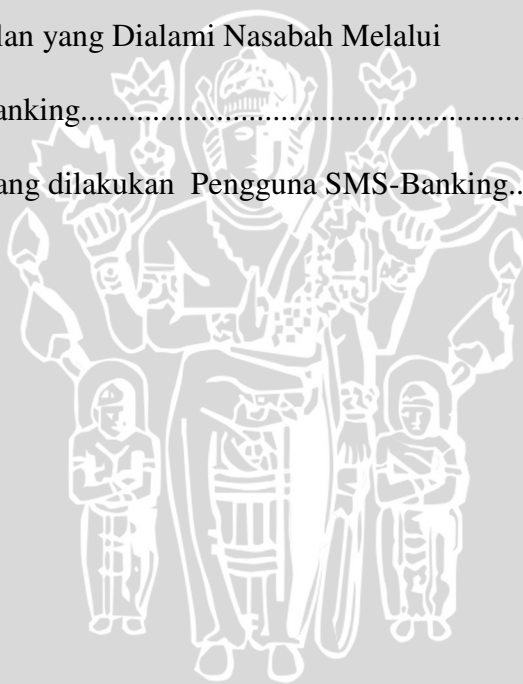
DAFTAR PUSTAKA..... 120

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel A. 1	Usia Pengguna SMS-Banking di Bank BNI Malang.....	60
Tabel A.2	Tingkat Pendidikan Terakhir Pengguna SMS-Banking.....	61
Tabel A.3	Tingkat Kepuasan Informasi SMS-Banking yang Diberikan oleh Bank BNI Malang.....	62
Tabel A.4	Tingkat Kegagalan Transaksi Transfer Dana Melalui SMS-Banking.....	63
Tabel A.5	Kegagalan yang Dialami Nasabah Melalui SMS-Banking.....	63
Tabel A.6	Sikap yang dilakukan Pengguna SMS-Banking.....	64



ABSTRAKSI

CHRISTINA THEODORA SIMANJUNTAK, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Juli 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna SMS-Banking dalam Kegagalan Transaksi Transfer Dana (Studi di PT. Bank Negara Indonesia Tbk, Cab. Utama Malang)*, Dr. Bambang Winarno, SH.MS; Siti Hamidah, SH.MH.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membahas mengenai Perlindungan Hukum bagi Nasabah Pengguna SMS-Banking dalam Kegagalan Transaksi Transfer Dana. Hal ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran transaksi perbankan dengan elektronik mengakibatkan munculnya layanan perbankan berupa SMS-Banking. Penggunaan teknologi SMS-Banking luput dari permasalahan yang sering terjadi kepada nasabah baik yang bersifat teknis maupun non teknis yang mengakibatkan gagalnya transaksi transfer dana.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis membahas permasalahan tentang perlindungan hukum bagi nasabah pengguna SMS-Banking yang mengalami kegagalan transaksi transfer dana dan kendala yang dihadapi oleh Bank BNI Malang serta upaya untuk mengatasi hal tersebut, maka digunakan pendekatan yuridis sosiologis dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner nasabah, dan studi kepustakaan. Kemudian seluruh data yang ada dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif dan metode analisis isi.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh jawaban pelaksanaan perlindungan yang diberikan kepada nasabah berdasarkan Pasal 29 (4) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan mengenai kewajiban bank dalam menyediakan informasi terhadap resiko kerugian transaksi nasabah, ketentuan ini tidak wajib memberikan informasi. Kewajiban memberikan informasi jika nasabah yang memintanya, undang-undang perbankan tidak menjelaskan sejauh mana batasan penyediaan informasi resiko kerugian yang dialami oleh nasabah. Kendala yang dihadapi oleh Bank BNI untuk mengatasi masalah kegagalan dalam transaksi transfer dana adalah sinyal provider operator seluler teknologi, nasabah salah memasukan nomor rekening (*human error*), kesalahan nasabah memasukan nomor PIN SMS-Banking, dan kurangnya tingkat pendidikan masyarakat khususnya pemahaman dalam penggunaan SMS-Banking. Upaya yang dilakukan oleh Bank BNI adalah dengan pengembalian uang kepada nasabah tanpa mengurangi saldo awal nasabah dan pertanggungjawaban yang diberikan Bank kepada nasabah yaitu kewajiban menjamin dana masyarakat yang dimana dibentuk dalam Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan Pasal 37B Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Dari pembahasan di atas, maka diperlukan suatu perangkat hukum dan perhatian dari berbagai pihak khususnya pemerintah untuk membuat suatu peraturan perundang-undangan yang lebih jelas mengenai batasan sampai sejauh mana penyediaan informasi yang merupakan kewajiban dari bank serta bank harus lebih bertanggung jawab dalam penyimpanan dana masyarakat untuk memberikan perlindungan kepentingan masyarakat sebagai penyimpan dana.

**"Rejoicing in hope, patient in tribulation,
continuing steadfastly in prayer"**

**"Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah
dalam kesesakan dan bertekunlah dalam doa"**

ROMA 12 : 12

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Di saatku sendiri jalani hidup ini
Ku tahu Kau slalu ada memperhatikanku

Saat ku telusuri perjalanan hidupku

Sungguh hanya anugerahMu jadikan ku berarti

Hanya puji hanya sembah

Yang dapat kuberikan

Tiada kata dapat terucap

Hanya rasa kagumku padaMu

Melihat semua kebaikan Yesus nyata di dalam hidupku

♥♥♥♥ PERSEMBAHANKU ♥♥♥♥

All our dreams can come true, if we have the courage to pursue them

Semua impian kita dapat menjadi nyata, jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya

~ Walt Disney ~



Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Tuhan Yesus Kristus, My Saviour, untuk setiap kasih, berkat dan pertolongan yang diberikan tepat pada waktuNya.

Bapak dan Mama tersayang untuk doa, cinta kasih, jerih payah dan omelan tiada henti yang menjadi semangat hidupku.

Alm. Edwin Volta Simanjuntak, adekku tersayang sebagai pemacu hidup semangatku. My little brother have went but always in my heart and unforgettable. Sister always loving you.

Kak Eka, bang Beni, dan adekku Anes tercinta, we are so far distance but thank for pray and spirit to me. I'll be missing all many things that we've been through together.

*** TERIMA KASIHKU ***

Teman adalah keluarga yang kita pilih sendiri untuk diri kita
"Friends are the family we choose for ourselves"
~ Edna Buchanan ~

Spesial Penulis Ucapkan Kepada :

♥ Teman Terkasihku

Indah ==)) teman seperjuangan belajar waktu maba, merasakan suka dan duka, makasih temanku uda mendengarkan curhatanku dan semangatnya n' makasih ya motornya uda antar jemput aku). Love You Forever...

Mary ==)) teman satu ini jalan-jalan tok..hehhehe..tiada henti ngabisin waktu nongkrong hostpotan, makan kentang *kalo lg kere* + karoekean, paling mudah dikerjain *uda 2x dikerjain cengeng jg ternyata..hihihihii*, thanks buk uda mau jd pendengar curhatan yg baik, satu lagi makasih ya temanku uda kasih inspirasi judul skripsinya, akhirnya dapat diselesaikan juga. Cepat nyusul ya mary). Love You Forever....

Kak Naomi ==)) kalo ini kakak terbaiklah...makasih kak buat semangat dan doanya..kakak yang selalu rajin ngirim sms semangat buat adiknya..jgn pernah berhenti sms adek2mu ya kak..sukses buat kakak... Love You Forever....

Bang Hotpan =)) seseorang yg pernah menjadi bagian dan pengalaman dalam hidupku terimakasih atas perhatian dan kasih sayang yang uda pernah diberikan. Sukses selalu buatmu bang..Jesus Love You.

♥ My Church and Naposobulung HKBP

Gerejaku tercinta di Malang yang uda menjadi inspirasi dan tempat ku berteduh, Kak Mega (makasih kak atas doa dan semangatnya), dek Chenly (semangat ya belajarnya jgn suka bolos), dek Arly (dipotong tuh rambut biar gantEng dikit kau dek..hihihi), bg Edwin, bg Frans, Eny simanungkalit, Kak dian jentak (makasih kak atas pinjaman bukunya), Deby, Tika, Jackson jentak, dan semua anggota naposo yang tak dicantumkan satu persatu..makasih buat semuanya... ^ _____ ^

♥ PMK Dei Filii FH UB

Persekutuanku tercinta tempat ku berkumpul dengan teman-teman seimanku dan suka dukaku, Kak Oci (nice sister), Yesica (thanks dek buat semangat dan doanya, segera nyusul ya lulusnya), Ian (berantam tok ni!!!! Uuffffhhh....hehehehe), Hiska (jgn suka bolos dek, semangat kuliah ya), Dewi, Ferdi, Yayak, Moses, Lely, Ayu, Juninto, Soter dan semua yang masih banyak lagi....makasih buat semuanya...^ _____ ^

♥ ALSA (Asian Law Stusents Association) FH UB

Organisasi yang mengajari aku berorganisasi, belajar dan mengenal semua teman-teman dari sabang sampai maroke..makasih buat semuanya.....ALSA ALWAYS BE ONE....

♥ Bang Ariel Doloksaribu =)) makasih bg kritikan, saran, ide-idenya dan pendapat selama mengerjakan skripsi ini..terbaik deh buat abang...Puji Tuhan hasilnya sangat memuaskan....God Bless..

♥ Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum

Kelompok KKN (Yayu, saiful, dkk...bisa nyelesain KKN dg baik'), semua teman-teman maba kelas B (see you again in the next time), teman-teman konsentrasi Perdata Bisnis dan BLC (Business Law Community Brawijaya University =)) selamat atas terbentuknya BLC, tingkatkan kemampuan BLC. CAHYOO!!!)

♥ Terakhir buat semua pegawai Fakultas Hukum UB

Mas Anto (makasih banyak mas udah mau bantu2 ngurus beasiswa dan semuanya deh mas), Pak Amin (makasih pak uda bantu ngurusin KRS'an), Mas Agus (mas yang selalu membantu mencari2 dosen...hehehhee..cepat nyusul lulusnya ya mas...GBU), Bu endang (makasih bantuan buat semuanya ya bu..)

Best Regards,

Christina Theodora Simanjuntak, SH

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan bank dalam perekonomian modern sudah menjadi kebutuhan yang sulit dihindari, karena bank sudah menyentuh kebutuhan setiap orang dan seluruh lapisan masyarakat. Kalau dahulu masyarakat masih dapat menyimpan uang di bawah bantal atau dalam sebuah celengan yang terbuat dari gerabah, tetapi saat ini masyarakat akan lebih senang menyimpan uang di bank karena uang tersebut dapat menghasilkan bunga dan lebih aman. Selain itu bagi masyarakat yang membutuhkan dana akan lebih mudah dengan datang ke bank dari pada mencari orang yang mau meminjamkan dana kepada yang memerlukan.

Peranan bank dalam sistem keuangan, salah satunya di Indonesia mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi baik sebagai penerima simpanan maupun sebagai penyalur dana masyarakat.¹ Salah satunya pertimbangan penabung dalam memilih lembaga keuangan, khususnya bank karena adanya kepercayaan terhadap keamanan dananya sehingga penabung ataupun nasabah bersedia menyimpan dana di bank. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Perbankan pada pasal 1 butir 1 adalah segala sesuatu menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya sedangkan pengertian bank dalam pasal 1 butir 2 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

¹ Suseno dan Piter Abdullah, 2003, *Sistem dan Kebijakan Perbankan di Indonesia*, Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.

simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Selain sebagai lembaga intermediasi bank juga memberikan pelayanan dalam lalu lintas pembayaran. Masyarakat dapat melakukan berbagai pembayaran melalui bank, baik secara tunai maupun non tunai (seperti cek, giro, transfer, kliring, Anjungan Tunai Mandiri/ATM, dan kartu kredit). Dengan sistem pembayaran yang efisien, aman, dan lancar maka perekonomian di Indonesia dapat berjalan dengan lancar.²

Kegiatan perbankan pada awalnya hanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya, namun seiring perkembangan zaman, pada saat ini dapat ditemui beragam aktivitas sebuah bank, seperti pembayaran *letter of credit*, bank garansi, *save deposit box*, kartu kredit, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sampai dengan penggunaan teknologi informasi pada layanan perbankan apa yang disebut dengan *home banking*, yakni mengirim perintah kepada bank oleh pengirim yang hanya berada di rumah (lewat internet, telepon, sms) atau berada ditempat-tempat tertentu seperti supermarket (dengan menggunakan ATM) sudah menjadi trend saat ini dan akan semakin meningkat dimasa mendatang.

Salah satu inovasi mendasar dalam penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan perbankan yang berhasil dengan sukses dan banyak dimanfaatkan terutama dalam kaitan dengan sistem dan lalu lintas pembayaran adalah sistem EFT (*Electronic Funds Transfer* – pemindahan uang dengan elektronik) seperti

² Suseno dan Piter Abdullah, *Loc cit.* Hal 6.

ATM, *Points of Sales* (POS), *Elektronik Home Banking*, dan *Money Transfer Network* serta bahkan *SMS-Banking*.³

SMS-Banking adalah salah satu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler atau handphone GSM (*Global System for Mobile Communication*) dengan menggunakan menu yang telah tersedia di SIM Card dan dengan menggunakan media SMS.⁴ Teknologi yang menggunakan aplikasi *Short Message Service* (SMS) pada transaksi keuangan antara nasabah dan bank. SMS adalah fungsi aplikasi yang terdapat pada pesawat handphone dan merupakan aplikasi yang mudah dan sering digunakan oleh para pengguna Handphone.

SMS tidak lain merupakan sebuah layanan yang banyak diaplikasikan pada sistem komunikasi tanpa kabel dan memungkinkan dilakukan pengiriman pesan dalam bentuk *alphanumeric* antara terminal pelanggan dengan sistem eksternal seperti *email*, *paging*, *voice mail*. Keberadaan SMS sendiri mulai nyata sejak tahun 1991 berbarengan dengan kehadiran sebuah teknologi komunikasi *Wireless Global System for Mobile Communication* (GSM) dan pesan pertama yang dikirim menggunakan SMS terjadi pada bulan Desember 1992, yaitu sebuah pesan yang dikirim dari sebuah personal komputer ke telepon seluler dalam jaringan GSM milik Vodafone Inggris. Penggunaan SMS selanjutnya meluas dipelopori oleh beberapa operator komunikasi bergerak berbasis digital seperti GSM, *Time Division Multiple Acces* (TDMA) hingga *Code Division Multiply Access* (CDMA). SMS sendiri diawal kehadirannya oleh beberapa kalangan yang

³ Lampiran Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/204/KEP/DIR Tanggal 31 Maret 1998 tentang Penggunaan Sistem Teknologi Informasi oleh Bank.

⁴ www.searchingperancanganprotokolsms-banking.com/Herdyanto/pdf. diakses tanggal 14 April 2010.

berkompeten diragukan akan mendulang sukses dan diramalkan tidak akan laku dijual, hal ini disebabkan penggunaan SMS yang cukup ribet serta adanya kesulitan untuk mendapatkan materi marketingnya. Kehadiran SMS di Indonesia sendiri untuk pertama kali diperkenalkan oleh Indosat di tahun 1996 selanjutnya diikuti oleh Telkomsel dan operator telepon seluler lainnya.⁵

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pada Pasal 6 huruf (n) menyebutkan: “melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, pada pasal 26 huruf (d), menyebutkan bahwa : “Bank Indonesia memberikan izin kepada Bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu.”

Berdasarkan undang-undang di atas jelas sangat memungkinkan sebuah Bank Umum seperti Bank BNI Cabang Utama Malang melakukan pengembangan-pengembangan jasa keuangan atau layanan perbankan. Wujud dari pasal-pasal tersebut yang dilakukan oleh Bank BNI Malang adalah dengan adanya pengembangan jasa keuangan berupa teknologi *Short Message Service* (SMS) pada transaksi perbankan yang dikenal dengan *SMS-Banking*. Akan tetapi dari undang-undang tersebut, pengaturannya bersifat umum dan abstrak sehingga memungkinkan Bank BNI Malang melakukan usaha perbankan diluar usaha-usaha yang nyata boleh dilakukan. Selain itu, aturan secara spesifik yang mengatur tentang penerapan teknologi pada layanan dan sejauh mana hukum mampu menjawab permasalahan-permasalahan yang timbul masih belum ada.

⁵ www.tinjauansms-bankingolehwahjunugroho/bankmakalah,opini,artikel/com. Diakses tanggal 14 April 2010.

Penggunaan teknologi SMS-Banking yang memberikan manfaat dan kenyamanan dalam melakukan transaksi, disamping itu juga adanya masalah dalam melakukan transaksi transfer dana. Dengan kata lain ponsel dan sms sebagai media transaksi dan infrastruktur alternatif modern dalam dunia perbankan tidak berarti bahwa eksistensinya tidak memunculkan permasalahan-permasalahan, baik yang bersifat teknis maupun non teknis. Masalah teknis yang dimaksud misalnya adalah masalah reliabilitas teknologi elektronik itu sendiri, inti teknologi dan piranti pendukungnya, dalam hubungannya dengan penggunaannya sebagai media transaksi dan perjanjian, sedangkan masalah non teknis adalah masalah-masalah yang berkaitan dengan implikasi-implikasi yang terlahir dari aplikasi teknologi elektronik itu dalam dunia perbankan yang berkaitan dengan hukum perjanjian dan hukum pembuktian.

Seorang nasabah sebut saja bernama Mr. A, yang melakukan transaksi transfer dana melalui via SMS-Banking dengan dana sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Kemudian Mr. A melaksanakan perintah yang ada di menu Handphone dan mengirimkan pesan tersebut melalui SMS-Banking ke nomor 3346. Setelah menunggu beberapa saat belum juga ada laporan terkirim. Mr. A langsung menghubungi pihak bank apakah sudah terjadi transaksi dari Mr. A dan pihak bank mengatakan bahwa pegawai Bank BNI belum menerima adanya transaksi dari Mr. A. Kemudian Mr. A mengulangi kembali transaksinya dengan nomor yang sama juga. Tak lama kemudian, Mr. A menerima laporan terkirim (*Delivery reports*), untuk memastikan kembali Mr. A menghubungi salah satu pegawai Bank BNI dan ternyata pegawai Bank tersebut tidak ada menerima laporan transaksi yang dilakukan oleh Mr. A. Pada hal Mr. A sudah menerima

laporan terkirim terhadap transaksinya melalui Handphone. Mr. A menghadap pegawai bank untuk menanyakan kerugian yang akan dialami oleh Mr. A. Bank berjanji akan mengganti kerugian dan menjelaskan penyebabnya tetapi pada akhirnya belum juga ada respon positif dari Bank BNI kepada Mr. A. Kasus kedua, sebut saja namanya Mr. B memberikan perintah transfer antar rekening Bank BNI melalui layanan SMS-Banking dan pada saat transaksi dilaksanakan tidak ada balasan SMS ke ponsel Mr. B yang memperjelas “apakah perintah transfer tersebut dijalankan atau tidak”. Mr. B tidak hanya menggunakan SMS-Banking saja tetapi memakai *Internet Banking*, karena Mr. B belum juga mendapatkan balasan maka Mr. B mengecek perintah transfer lewat *Internet Banking* dan ternyata perintah tersebut dieksekusi oleh bank akan tetapi Mr. B tidak mendapat konfirmasi lewat SMS. Saat Mr. B mengeluh kepada Bank BNI, jawaban mereka hanya mengatakan bahwa ini terjadi karena “kesalahan telekomunikasi”.⁶

Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada Pasal 29 (4) menyebutkan bahwa “untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”. Pasal 40 (1) Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa “Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A”.

⁶ Hasil Wawancara dengan nasabah pengguna SMS-Banking SMS-Banking Bank BNI. Diakses tanggal 15 April 2010.

Berdasarkan Undang-undang tersebut jika dikaitkan dengan kasus yang telah dipaparkan di atas, kepentingan nasabah haruslah dilindungi oleh bank. Sebelumnya antara nasabah dengan pihak bank sudah melakukan perjanjian kedua belah pihak. Nasabah sebagai konsumen telah menggunakan produk SMS-Banking, sebaliknya bank mempunyai kewajiban juga untuk melindungi kepentingan nasabah. Bank yang juga berkewajiban memberikan informasi terhadap penyebab kerugian yang dialami oleh Mr. A dan Mr. B. Tidak hanya dari bank saja yang memberikan tanggung jawab terhadap resiko nasabah akan tetapi nasabah pengguna SMS-Banking perlu memperoleh perlindungan hukum. Sesuai dengan Pasal 29 ayat 4 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Bank BNI tidak memberikan informasi yang jelas ataupun respon yang positif kepada nasabah terhadap kerugian yang dialami oleh Mr. A dan Mr. B. Peraturan perundang-undangan perbankan yang sudah memberikan ketegasan terhadap Pasal 29 ayat 4 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan secara prakteknya tidak berjalan dengan efektif dilaksanakan oleh Bank BNI tersebut.

Peranan hukum dalam permasalahan ini sangatlah penting untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat. Hukum setidaknya harus mampu mengimbangi segala permasalahan yang ada dan hukum juga harus mampu menjadi sebuah solusi dari hubungan timbal balik terhadap para pihak. Saat ini hukum yang ada di Indonesia kadangkala tertinggal dengan pranata ekonomi yang ada dimasyarakat dan bila ini terus menerus berlangsung, maka hukum tidak lagi mempunyai

wibawa dan yang terjadi adalah pelanggaran dan pencarian kelemahan-kelemahan hukum itu sendiri.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memang telah memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada konsumen misalnya dengan menerapkan prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini mengajarkan bahwa apabila produsen tidak lalai maka konsumen pasti tidak akan rugi. Jika konsumen menderita kerugian maka pihak produsen pasti lalai. Nasabah bank dikategorikan sebagai konsumen oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen sehingga turut dilindungi oleh Undang-undang tersebut. Akan tetapi undang-undang ini belum mengatur secara rinci tentang tanggung jawab produsen bilamana produk yang diproduksinya merugikan konsumen, khususnya nasabah bank. Ini memang salah satu kelemahan produk hukum di Indonesia. Jarang ditemukan suatu Undang-undang yang langsung dapat dioperasionalkan.

Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pasal 1 butir 2, yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Jika dikaitkan dengan transaksi transfer dana, pengertian dari transfer dana tersebut belum adanya undang-undang yang mengatur. Peraturan mengenai transfer dana ini masih dalam berbentuk RUU yang sampai sekarang belum disahkan.

Melihat fenomena di atas maka diperlukan suatu bentuk perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam pengguna pelayanan *SMS-Banking* untuk mencegah terjadinya hal-hal yang merugikan nasabah bank. Permasalahan hukum tentunya

akan timbul seiring dengan berbagai pola interaksi antara pihak nasabah dengan pihak bank, jaminan keamanan dalam bertransaksi, jaminan kepastian hukum serta jaminan perlindungan terhadap nasabah dalam transaksi yang telah dilakukan merupakan salah satu bagian dari sebuah permasalahan yang akan timbul dan menjadi sebuah pertentangan bagi para pihak. Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka penulis melakukan penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis merumuskan beberapa permasalahan yang antara lain :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *SMS-Banking* dalam kegagalan transaksi transfer dana menurut Pasal 29 ayat 4 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan?
2. Apa kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum atas kegagalan transaksi transfer dana melalui *SMS-Banking* yang dihadapi oleh Bank BNI Cabang Utama Malang?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan oleh Bank BNI Cabang Utama Malang untuk mengatasi kendala pelaksanaan perlindungan hukum atas kegagalan transaksi transfer dana melalui *SMS-Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *SMS-Banking* dalam kegagalan transaksi transfer dana menurut Pasal 29 ayat 4 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
2. Mendeskripsikan kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum atas kegagalan transaksi transfer dana melalui *SMS-Banking* yang dihadapi oleh Bank BNI Cabang Utama Malang.
3. Mendeskripsikan upaya yang dapat dilakukan oleh Bank BNI Cabang Utama Malang untuk mengatasi kendala pelaksanaan perlindungan hukum atas kegagalan transaksi transfer dana melalui *SMS-Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil tulisan ini diharapkan memberikan manfaat bagi, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi perkembangan hukum perbankan khususnya tentang Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan hukum perjanjian di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Nasabah

Memberikan wawasan dan informasi tentang pelaksanaan perlindungan hukum kepada nasabah dalam pelaksanaan transaksi transfer dana melalui *SMS-Banking* dan memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah dalam melakukan transaksi.

b. Bagi Bank

Memberikan pendapat hukum (*legal opinion*) terhadap pelaksanaan transfer dana melalui bank dengan menggunakan *SMS-Banking*, agar pihak perbankan dapat memperbaiki mekanisme pelayanan transfer dana berbasis *SMS-Banking* dan layanan nasabah.

c. Bagi Operator Seluler

Memberikan pendapat hukum (*legal opinion*) terhadap pelaksanaan transfer dana melalui bank dengan menggunakan *SMS-Banking*, agar pihak operator seluler dapat memperbaiki mekanisme pelayanan transfer dana berbasis *SMS-Banking* melalui *handphone* ataupun telepon seluler.

d. Bagi Pemerintah (Bank Indonesia)

Untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka penyusunan RUU Transfer dana yang saat ini sedang diproses ataupun dalam rangka pengambilan kebijakan di bidang perbankan yang lebih komprehensif.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, laporan penelitian akan ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I : Pendahuluan

Berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan yang memuat alasan pentingnya penelitian yang akan dilakukan dan faktor-faktor yang mendorong dilakukannya penelitian berdasarkan permasalahan yang ada; rumusan masalah; tujuan penelitian yang memuat pernyataan singkat tentang apa yang hendak dicapai dalam penelitian; manfaat penelitian yang menguraikan dan menjelaskan kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis; sistematika penulisan yang akan mendeskripsikan secara singkat, padat, jelas serta runtut substansi skripsi berdasarkan banyaknya bab dan sub bab yang digunakan.

2. BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi argumentasi ilmiah, dipakainya referensi yang sah maupun hasil-hasil penelitian yang telah diuji kebenarannya terkait mengenai tinjauan umum tentang Perlindungan Hukum, tinjauan umum tentang Bank, tinjauan umum tentang SMS-Banking, dan tinjauan umum tentang Transaksi Transfer Dana via Bank.

3. BAB III : Metode Penelitian

Berisi bagaimana penulis menguraikan cara pelaksanaan penelitian, mulai dari merumuskan pendekatan penelitian yang digunakan hingga bagaimana

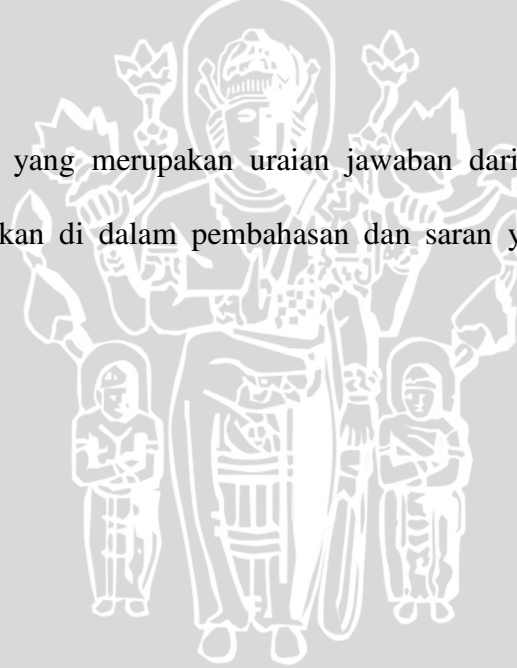
menganalisis hasil penelitian serta menguraikan definisi operasional. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah metode penelitian yuridis sosiologis.

4. BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini mendeskripsikan tentang gambaran umum Bank BNICabang Utama Malang mulai dari profil kantor BNI sampai dengan tingkat pemahaman nasabah terhadap SMS-Banking, pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna SMS-Banking, dan analisis dalam kendala serta upaya yang dilakukan oleh Bank BNI Cabang Utama Malang apabila terjadi kegagalan transaksi transfer dana melalui SMS-Banking.

5. BAB V : Penutup

Berisi kesimpulan yang merupakan uraian jawaban dari rumusan masalah yang telah dijabarkan di dalam pembahasan dan saran yang berdasar pada hasil kajian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

Definisi hukum yang diberikan oleh EM Meyers yang mengatakan hukum adalah semua aturan yang mengandung pertimbangan kesusilaan, ditujukan pada tingkah laku manusia dalam masyarakat, dan yang menjadi pedoman bagi penguasa-penguasa negara dalam melakukan tugasnya. Menurut Immanuel Kant, hukum adalah keseluruhan syarat-syarat yang dengan ini kehendak bebas dari orang yang satu dapat menyesuaikan diri dengan kehendak bebas dari orang yang lain, menurut peraturan hukum tentang kemerdekaan. Menurut SM. Amin pengertian hukum ialah kumpulan-kumpulan peraturan-peraturan yang terdiri dari norma dan sanksi-sanksi itu disebut hukum dan tujuan hukum adalah mengadakan ketatatertiban dalam pergaulan manusia, sehingga keamanan dan ketertiban terpelihara. Kesimpulan dari tiga definisi hukum tersebut, dapat disimpulkan bahwa hukum mempunyai beberapa unsur, yaitu :

1. Peraturan mengenai tingkah laku manusia dalam pergaulan di masyarakat.
2. Peraturan itu diadakan oleh badan-badan resmi yang berwajib.
3. Sanksi terhadap pelanggar peraturan tersebut adalah tegas.

Kehidupan dalam masyarakat yang sedikit banyak berjalan dengan tertib dan teratur ini didukung oleh adanya suatu tatanan. Karena adanya tatanan inilah kehidupan menjadi tertib.

Hukum terdapat di dalam masyarakat. Demikian juga sebaliknya, dalam masyarakat selalu ada sistem hukum sehingga timbullah adagium : “ *ubi societas ibi jus*”⁷. Jadi, menurut pendapat para ahli, hukum mempunyai empat fungsi, yaitu:⁸

- a. Hukum sebagai pemelihara ketertiban;
- b. Hukum sebagai sarana pembangunan;
- c. Hukum sebagai sarana penegak keadilan;
- d. Hukum sebagai sarana pendidikan masyarakat;

Sebagai sarana *social engineering*, hukum merupakan suatu sarana yang ditujukan untuk mengubah perikelakuan warga masyarakat, sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu masalah yang dihadapi di dalam bidang ini adalah apabila terjadi apa yang dinamakan oleh Gunnar Myrdal sebagai *softdevelopment*, dimana hukum-hukum tertentu yang dibentuk dan diterapkan, ternyata tidak efektif.⁹

Hukum merupakan bagian yang integral dari kehidupan manusia. Hukum mengatur dan menguasai manusia dalam kehidupan bersama. Maka, perlindungan hukum sangat dibutuhkan bagi manusia demi perikelakuan di masyarakat untuk memberikan suatu keadilan bagi masyarakat. Intinya, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum dalam negara hukum, berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁰

⁷ Sudikno Mertokusumo. 1999. *Mengenal Suatu Hukum Pengantar*. Liberty. Yogyakarta. Hal 5

⁸ Sumantoro. 1986. *Hukum ekonomi*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta. Hal 4

⁹ Gunnar Myrdal 1968: Chapter 2 dan 18

¹⁰ Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu. Hal 105

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, akhirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakkan kewajiban masyarakat dan pemerintah.¹¹

Prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia landasan pijaknya adalah Pancasila sebagai dasar ideologi dan dasar falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep Rechtsstaat dan “*Rule of The Law*”. Menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka pikir dengan landasan pijak pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila.

Hukum adalah karya manusia yang berupa norma-norma berisikan pelajaran-pelajaran tingkah laku. Ia merupakan cermin dari kehendak manusia tentang bagaimana seharusnya masyarakat itu dibina dan diarahkan. Menjalankan fungsinya sebagai pengatur kehidupan bersama manusia, hukum harus mengalami proses yang panjang dan melibatkan berbagai aktivitas (pembuatan dan penegakan hukum) dengan kualitas yang berbeda.¹²

Philipus M. Hadjon memberikan pengertian perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dimiliki oleh subyek hukum dalam negara hukum berdasarkan

¹¹ *Ibid.* Hal 38

¹² Satjipto Raharjo. 1996. *Ilmu Hukum*. Citra Aditya. Bandung. Hal 45

ketentuan hukum dari kesewenang-wenangan.¹³ Konsep awal perlindungan hukum sangat terkait dengan pemerintah dan tindakan pemerintah sebagai titik sentralnya. Konsep ini dari perkembangan HAN di negara-negara Barat belum banyak diatur, mengenai sarana perlindungan hukum yang bersifat preventif.

Tindakan pemerintah sebagai titik sentral, dibedakan dua macam perlindungan hukum dibidang :

a. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan dan pendapatnya sebelum suatu keputusan terjadi sengketa. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan untuk mencegah adanya sengketa. Perlindungan ini terkait dalam Peraturan Perundang-undangan tentang Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia maupun mengenai perjanjiannya.

b. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan administratif di Indonesia di dalam kategori perlindungan hukum represif.

Kepentingan Indonesia dan golongan manusia selalu bertentangan satu sama lain. Pertentangan kepentingan ini selalu akan menyebabkan pertikaian dan kekacuan, satu sama lain kalau tidak diatur oleh hukum maka akan tidak tercipta kedamaian. Hukum mempertahankan kedamaian dengan mengadakan

¹³ Philipus M. Hadjon. *Loc cit.* Hal 205

keseimbangan antara kepentingan yang dilindungi dengan hak masing-masing individu, dimana setiap orang harus memperoleh sedapat mungkin yang menjadi haknya, hal tersebut dapat dilakukan melalui perlindungan hukum.

B. Tinjauan Umum Tentang Bank

1. Sejarah dan pengertian hukum perbankan

Kegiatan perbankan di Indonesia, dimulai dengan diperkenalkannya suatu lembaga keuangan seperti pembiayaan dan perbankan oleh *Vereenigde Oost-Indische Compagnie* (VOC). Organisasi VOC membawa perangkat sistem keuangan dan pembayarannya sendiri dalam usaha berdagangnya di Indonesia.¹⁴ VOC di Jawa pada tahun 1746 mendirikan *De Bank van Leening* yang kemudian menjadi *De Bank Courant en Bank van Leening* pada 1752. Bank tersebut adalah bank pertama yang lahir di Indonesia, cikal bakal dari dunia perbankan pada masa selanjutnya.¹⁵

Pemerintah Hindia Belanda, pada 24 Januari 1828 mendirikan bank sirkulasi dengan nama *De Javasche Bank* (DJB). Bank tersebut didirikan berdasarkan Besluit Nomor 28 tertanggal 11 Desember 1827 mengenai *Octrooi Reglement voor De Javasche Bank*, adapun modal pertamanya satu juta gulden tercantum dalam Besluit Nomor 25 tertanggal 24 Januari 1828, modal tersebut berasal dari setoran pemerintah Hindia Belanda dan *De Nederlandsche Handel Maatschappij* (NHM).¹⁶ Sejalan dengan perubahan politik dengan datangnya Jepang, dunia

¹⁴ Drs. M. Djumhana, S.H., *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cetakan Keempat, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003, hal 46.

¹⁵ <http://www.bi.go.id/web/id/BI+dan+Publik>. Diakses tanggal 14 April 2010.

¹⁶ Drs. M. Djumhana, S.H., *Op cit*, hal 46

perbankan pun mengalami perubahan, namun pada zaman pendudukan Jepang tersebut tidak banyak perubahannya.

Tonggak sejarah perbankan pada zaman penduduk Jepang tersebut, diantaranya, mengenai *banking-moratorium* yang diumumkan pada bulan April 1942, tentang adanya penangguhan pembayaran kewajiban-kewajiban bank. Beberapa bulan kemudian, pimpinan tentara Jepang untuk Pulau Jawa, yang berada di Jakarta, mengeluarkan ordonansi berupa perintah likuidasi untuk seluruh bank Belanda, Inggris, dan beberapa bank Cina. Ordonansi serupa juga dikeluarkan oleh komando militer Jepang di Singapura untuk bank-bank di Sumatera, sedangkan kewenangan likuidasi bank-bank di Kalimantan dan *Great East* diberikan kepada Navy Ministry di Tokyo. Fungsi dan tugas bank-bank yang dilikuidasi tersebut, kemudian diambil alih oleh bank-bank Jepang, seperti Yokohoma Specie Bank, Taiwan Bank, dan Mitsui Bank, yang pernah ada sebelumnya dan ditutup oleh Belanda ketika mulai pecah perang. Sebagai bank sirkulasi di Pulau Jawa, dibentuklah Nanpo Kaihatsu Ginko yang melanjutkan tugas dan tentara penduduk Jepang dalam mengedarkan *invansion money* yang dicetak di Jepang dalam tujuh denominasi, mulai dari satu hingga sepuluh gulden.¹⁷

Diproklamasikannya kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, sehari kemudian disahkan Undang-Undang Dasar 1945, yang memuat aturan pokok mengenai hal-hal fundamental untuk menyelenggarakan negara dan menjamin kesejahteraan sosial. Ketentuan yang berkaitan dengan perbankan khususnya menyangkut bank sentral, tidaklah dimuat dalam Undang-Undang

¹⁷ <http://www.bi.go.id/web/id/BI+dan+Publik>. Diakses tanggal 14 April 2010.

Dasar 1945, tetapi para pendiri negara ini menghendaki adanya bank sentral nasional yang dijalankan oleh suatu lembaga yang disebut secara eksplisit sebagai Bank Indonesia. Hal tersebut termuat dalam Penjelasan Pasal 23 Undang-Undang Dasar 1945 dimana disebutkan dengan tegas nama Bank Indonesia yang akan mengeluarkan dan mengatur peredaran uang kertas, ditetapkan dengan undang-undang. Amanat Penjelasan Pasal 23 UUD 1945 untuk membentuk Undang-undang Bank Indonesia ternyata dalam beberapa tahun setelah kemerdekaan masih belum dapat terwujud, namun semangatnya masih membara meskipun dalam suasana politik yang belum menentu.

Salah satu kebijakan yang dilakukan pemerintah saat itu ialah mendirikan bank baru, yaitu Bank Negara Indonesia, sebagai bank yang diharapkan menjadi alat perjuangan, sekaligus awalnya dimaksudkan untuk menjalankan tugas dan peran sebagai Bank Sentral, namun hal itu tidak terlaksana, bahkan pada tahun 1949 berdasarkan hasil Konferensi Meja Bundar, *De Javasche Bank* dikukuhkan menjadi Bank Sentral.¹⁸

Setelah menjalani perjalanan sejarah dengan tiga konstitusi, maka dalam rangka memenuhi amanat ketentuan Pasal 110 ayat (2) UUDS 1950, setelah melalui proses hampir tiga tahun lamanya Undang-undang Nomor 11 Tahun 1953 tentang Penetapan Undang-undang Pokok Bank Indonesia, dapat disahkan pada tanggal 29 Mei 1953, dan mulai dinyatakan berlaku sejak tanggal 1 Juni 1953. Setelah menginjak delapan tahun merdeka, Indonesia baru memiliki bank sentral secara *de jure* dan *de facto*, tidak hanya sebagai bank sirkulasi.

¹⁸ Situs bank Indonesia, dalam www.bi.go.id. Diakses tanggal 14 April 2010.

Tonggak sejarah lainnya yang sangat berarti dalam perkembangan perbankan Indonesia, yaitu saat adanya landasan pokok perbankan Indonesia melalui Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok perbankan dan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral yang menggantikan Undang-undang Nomor 11 Tahun 1953 tentang Penetapan Undang-undang Pokok Bank Indonesia. Kedua undang-undang tersebut menjadi tonggak yang penting terutama Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan, karena memberikan arahan yang sangat penting menyangkut pengaturan :

1. Tata perbankan harus merupakan suatu kesatuan sistem yang menjamin adanya kesatuan pimpinan dalam mengatur seluruh perbankan di Indonesia serta mengawasi pelaksanaan kebijakan moneter pemerintah di bidang perbankan.
2. Memobilisasi dan mengembangkan seluruh potensi nasional yang bergerak di bidang perbankan.
3. Membimbing dan mengembangkan potensi perbankan nasional untuk kepentingan ekonomi rakyat.

Arahan di atas sekaligus merupakan tugas pokok dari sektor perbankan Indonesia, yaitu menghimpun dana masyarakat guna diarahkan ke bidang-bidang yang dapat mempertinggi taraf hidup rakyat.

Apabila kita menelusuri sejarah dari terminologi “bank”, kita temukan bahwa kata bank berasal dari bahasa Italy “*banca*”, yang berarti *bence*, yaitu suatu bangku tempat duduk. Sebab, pada zaman pertengahan pihak blankir Italy yang memberikan pinjaman-pinjaman melakukan usahanya tersebut dengan duduk di bangku-bangku di halaman pasar.

Istilah bank dimaksudkan sebagai suatu jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan untuk benda-benda berharga, dan membiayai usaha-usaha perusahaan.¹⁹

Bank merupakan lembaga keuangan yang menawarkan jasa keuangan seperti kredit, tabungan, pembayaran jasa dan melakukan fungsi-fungsi keuangan lainnya secara profesional. Keberhasilan bank ditentukan oleh kemampuan mengidentifikasi permintaan masyarakat akan jasa-jasa keuangan, kemudian memberikan pelayanan secara efisien, dan menjualnya dengan harga yang bersaing.²⁰ Pengertian bank yang berbeda menurut Joseph F. Sinkey, bank adalah *Departement Store of Finance* yang merupakan organisasi jasa atau pelayan berbagai macam jasa keuangan.

Disamping itu, ada juga yang memberi arti kepada bank sebagai suatu institusi yang mempunyai peran yang besar dalam dunia komersil, yang mempunyai wewenang untuk menerima deposito, memberikan pinjaman, dan menerbitkan promissorry notes yang sering disebut dengan *bank bills* atau *bank notes*. Namun demikian, fungsi bank yang orsinil adalah hanya menerima deposito berupa uang logam, plate, emas, dan lain-lain.²¹

Hukum yang mengatur masalah perbankan disebut dengan hukum perbankan (*Banking Law*). Hukum ini merupakan seperangkat kaidah hukum dalam bentuk

¹⁹ A. Abdurrahman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1993, hal 80.

²⁰ Peter Rose, *Commercial Bank Management*, Richard Irwin, 1993.

²¹ Henry Campbell Black, *Black's law Dictionary*, USA: West Publishing Co., St. Paul, Minnesota, 1968, hal 184.

peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin, dan lain-lain sumber hukum, yang mengatur masalah-masalah perbankan sebagai lembaga, dan aspek kegiatannya sehari-hari, rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh suatu bank, perilaku petugas-petugasnya, hak, kewajiban, tugas dan tanggung jawab para pihak yang tersangkut dengan bisnis perbankan, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh bank, eksistensi perbankan, dan lain-lain yang berkenaan dengan dunia perbankan tersebut.

Menurut H.R. Daeng Naja dalam bukunya yang berjudul *Hukum Kredit dan Bank Garansi The Bankers Hand Book*, penulis menguraikan bahwa hukum perbankan adalah aturan-aturan, baik aturan pokok maupun aturan pelaksanaan, baik menyangkut perdata maupun pidana, baik mengenai pengurusan maupun pemilikan tentang suatu badan usaha yang usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit serta bidang-bidang yang berhubungan dengan kegiatan badan usaha tersebut.

2. Sumber dan Tujuan Hukum Perbankan

Sumber hukum perbankan dapat dibedakan atas sumber hukum dalam arti formal dan sumber hukum dalam arti material. Sumber hukum dalam arti material adalah sumber hukum yang menentukan isi hukum itu sendiri dan itu tergantung dari sudut mana dilakukan peninjauannya, apakah dari sudut pandang ekonomi, sejarah, sosiologi, filsafat, dan lain sebagainya. Sumber hukum dalam arti material baru diperhatikan jika dianggap perlu untuk diketahui akan asal-usul hukum.

Sedangkan sumber hukum dalam arti formal adalah tempat ditemukannya ketentuan hukum dan perundang-undangan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Adapun ketentuan yang secara khusus mengatur atau yang berkaitan dengan perbankan tersebut dapat ditemukan dalam :

1. UU No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah;
2. UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian;
3. UU No. 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan Agreement Establishing World Trade Organization;
4. UU No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal;
5. UU No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah beserta Benda-benda yang berkaitan dengan tanah;
6. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
7. UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang No. 3 Tahun 2004;
8. UU No. 24 Tahun 1999 tentang Lalu Lintas Devisa dan Sistem Nilai Tukar Uang;
9. UU No. 15 Tahun 2002 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang.
10. UU No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin.
11. UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
12. UU No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Makro, Kecil dan Menengah;
13. Ketentuan Buku I Kitab Undang-undang Hukum dagang (KUHD) mengenai Surat Berharga.

14. Ketentuan Buku II dan III Kitab Undang-undang Hukum Perdata mengenai Hukum Jaminan dan Perjanjian.

15. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 1 Tahun 1992 yang disahkan menjadi Undang-undang No. 4 Tahun 1998 mengenai Peraturan Kepailitan.

Selain itu, terdapat faktor-faktor lain yang membantu pembentukan hukum perbankan, diantaranya perjanjian-perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah, ajaran hukum melalui peradilan yang termuat dalam putusan hakim (yurisprudensi), doktrin-doktrin hukum, dan kebiasaan dan kelaziman yang berlaku dalam dunia perbankan.²²

Menurut Nicholas A. Lash dan Nindyo Pramono, menguraikan tujuan pengaturan industri perbankan, yaitu bahwa :²³

Ada lima tujuan mengapa industri perbankan perlu diatur, yaitu:

1. Menjaga keamanan bank;
2. Memungkinkan terciptanya iklim kompetisi yang sehat;
3. Pemberian kredit untuk tujuan khusus;
4. Perlindungan terhadap nasabah;
5. Terciptanya suasana yang kondusif bagi pengambilan kebijakan moneter.

Selanjutnya, oleh beliau dijelaskan bahwa tujuan menjaga keamanan bank dibutuhkan agar kegiatan industri perbankan tidak mudah kolaps dan kepercayaan masyarakat terjaga. Tujuan menjaga iklim kompetisi yang sehat dimaksudkan agar bank tidak saling bersaing secara tidak fair serta tidak saling berlomba menarik kepercayaan masyarakat secara tidak fair, misalnya, dengan perang suku,

²² Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993, hal 17-21.

²³ Prof. Dr., Nindyo Pramono, S.H., M.S., *Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual*, Cetakan Pertama, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006, hal 30

perang iklan yang tidak sehat, dan sebagainya. Untuk menjaga iklim kompetisi yang sehat, maka bank idealnya tidak boleh hanya dikuasai sekelompok tertentu bankir saja tanpa memberi kesempatan kepada kelompok masyarakat lain untuk menjalankan kegiatan perbankan yang sehat.

Prof. Dr. Heru Supratomo, dalam uraian tujuan hukum perbankan, yang dijelaskan lebih lanjut oleh Rachmadi Usman dalam tesisnya, diuraikan sebagai berikut:

“Di Indonesia pengaturan hukum perbankan memiliki tiga fungsi utama, yaitu pertama, tujuan stabilitas moneter mengingat masih dominannya perbankan sebagai sumber pembiayaan investasi. Kedua, fungsi pengawasan dalam rangka menjaga keamanan dan kesehatan maupun sistem keuangan keseluruhan, agar tercipta praktik perbankan dan persaingan antarbank yang sehat. Dan ketiga, tujuan pencapaian program-program pembangunan, khususnya ikut mengatasi masalah-masalah ekonomi”

Uraian dari beberapa pendapat yang telah diuraikan di atas, tampak bahwa tujuan hukum perbankan pada prinsipnya mempunyai tujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan-kepentingan dalam rangka mencapai kedamaian, yang menurut Soerjono Soekanto berarti suatu keserasian antara ketertiban dan ketentraman. Namun, yang terpenting dalam masalah tujuan hukum, yaitu bagaimana pelaksanaan pencapaiannya, untuk itu ditentukan lembaga-lembaga yang berwenang. Konteks dalam hukum perbankan, lembaga yang berwenang tersebut, di antaranya, yaitu Bank Sentral (untuk di Indonesia, yaitu Bank Indonesia).

3. Kegiatan Usaha Bank

Mencermati Pasal 6 sampai dengan pasal 15 Undang-undang perbankan yang telah diubah, kegiatan usaha bank telah dirinci dan dibatasi, yakni pertama, mengatur kegiatan-kegiatan usaha yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh bank; kedua, kegiatan usaha bank tersebut dibedakan antara Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) ; dan ketiga, Bank Umum dapat mengkhususkan diri untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha tertentu dan memilih jenis usaha yang sesuai dengan keahlian dan bidang usaha yang ingin dikembangkan. Usaha yang dijalankan oleh Bank Umum lebih luas daripada usaha yang dijalankan Bank Perkreditan Rakyat. Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah wajib menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan usahanya.

Kegiatan utama dari suatu bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Kegiatan pemberian kredit bagi bank-bank di Indonesia masih merupakan sumber pendapatan utama bagi bank, yaitu berupa bunga kredit.

Menurut keputusan Direksi Bank Indonesia No. 31/146/KEP/DIR tanggal 12 November 1998 suatu bank umum diwajibkan untuk menyediakan modal minimum hanya sebesar 4 % dari aset tertimbang menurut resiko (ATMR) dari bank tersebut.²⁴ Menurut Pasal 6 UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, disebutkan bahwa usaha-usaha yang dapat dijalankan oleh Bank Umum, meliputi :

- a. Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan lain sebagainya.

²⁴ Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 3/146/KEP/DIR Tanggal 12 November 1998.

- b. Menyalurkan dana lewat pemberian kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- d. Membeli, menjual atau meminjam atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan/atau perintah nasabahnya terhadap suatu surat berharga :
 1. Surat-surat wesel
 2. Surat pengakuan hutang atau kertas daging lainnya
 3. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah
 4. Sertifikat Bank Indonesia (SBI)
 5. Obligasi
 6. Surat dagang berjangka waktu maksimum 1 (satu) tahun
 7. Surat-surat berharga lain dengan jangka waktu maksimum 1 (satu) tahun.
- e. Memindahkan uang (transfer dana) baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- f. Menempatkan, meminjam atau meminjamkan dana kepada atau dari bank lain;
- g. Menerima pembayaran atas tagihan surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antarpihak ketiga;
- h. Menyediakan tempat penyimpanan barang dan surat berharga (save deposit box);
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain yang akan diadministrasikan secara terpisah berdasarkan suatu kontrak;
- j. Penempatan dana dari nasabah yang satu kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat pada bursa efek;
- k. Membeli barang agunan debiturnya melalui pelelangan dengan syarat agar barang agunan yang dibeli tersebut secepatnya dicairkan;
- l. Kegiatan anjak piutang (factoring), kartu kredit, dan wali amanat;
- m. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah;
- n. Menyediakan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Hak dan Kewajiban Bank dan Nasabah

Perjanjian melahirkan perikatan yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian. Hubungan bank dan nasabah adalah hubungan yang lahir karena adanya perjanjian. Oleh karena itu melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing bank. Demikian juga dengan hubungan antara nasabah dan bank, dimana hubungan ini terjadi karena

adanya perjanjian. Oleh karena itu hak dan kewajiban dari bank dan nasabah adalah sebagai berikut:²⁵

1) Kewajiban Bank

- a. Menjamin kerahasiaan identitas bank beserta dengan dana yang disimpan pada bank, kecuali kalau peraturan perundang-undangan menentukan lain.
- b. Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- c. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian
- d. Mengganti kedudukan debitur dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakan kewajibannya kepada pihak ketiga.
- e. Melakukan pembayaran kepada eksportir dalam hal digunakan fasilitas L/C, sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi.
- f. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di bank.
- g. Mengembalikan agunan dalam hal kredit telah lunas.

2) Hak Bank

- a. Mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama.

²⁵ Sentosa Sembiring. 2000. *Hukum Perbankan*. Mandar Maju. Bandung. Hal. 63-64.

- c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.
- d. Pemutusan rekening nasabah (klausul ini cukup hanya ditemui dalam praktek).
- e. Mendapatkan buku cek, bilyet giro, buku tabungan, kartu kredit dalam hal penutupan rekening.

3) Kewajiban Nasabah

- a. Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.
- b. Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh bank.
- c. Menyetor dana awal yang ditentukan oleh bank. Dalam hal ini, dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan jasa yang diinginkan.
- d. Membayar provisi yang ditentukan oleh bank.
- e. Menyerahkan buku cek/giro bilyet tabungan.

4) Hak Nasabah

- a. Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas kartu ATM, *Internet Banking*, *SMS-Banking*.
- b. Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank.
- c. Menuntut bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah.
- d. Mendapatkan sisa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak terbayar.

Dengan memperhatikan hak dan kewajiban bank dan nasabah, secara singkat hubungan bank dan nasabah dapat digambarkan sebagai berikut :²⁶

- a. Dengan disetorkan uang nasabah kepada bank, maka berakhirilah pemilikan uang tersebut sebagai uang nasabah. Uang tersebut beralih kepemilikannya kepada pihak bank.
- b. Bank diwajibkan untuk membayarkan kembali uang tersebut dalam jumlah yang sama apabila diminta oleh nasabah, baik untuk jumlah yang pokok saja atau ditambah dengan bunga sebagaimana ditetapkan oleh bank tersebut.
- c. Bank berhak untuk menggunakan uang tersebut untuk keperluan apapun sebagaimana halnya bila ia menggunakan uangnya sendiri.
- d. Bank bukanlah kuasa dari nasabah tetapi debitur dari nasabah.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (penghasil barang dan atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.²⁷

C. Tinjauan Umum tentang SMS-Banking

Fasilitas pada telepon genggam yaitu SMS (*Short Message Service*) sudah digunakan oleh masyarakat luas. Menurut data Asosiasi Telepon Seluler

²⁶ Ronny Sauma Hotma Bako. 1995. *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Prodek Tabungan dan Deposit*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, hal. 35

²⁷ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju. Bandung. Hal 36.

Indonesia (ATSI) pada Agustus 2008, jumlah penggunaan telepon seluler tercatat sebanyak 120 juta nomor. Telepon seluler saat ini sudah menawarkan berbagai fasilitas seperti SMS, percakapan telepon melalui video dan GPRS (*General Packet Radio Service*) untuk mengakses internet. Diantara fasilitas-fasilitas tersebut, SMS merupakan salah satu fasilitas standard yang didukung oleh telepon seluler termurah saat ini.²⁸

SMS adalah suatu layanan pengiriman pesan singkat melalui telepon genggam. SMS juga merupakan favorit para pengguna telepon seluler. Hal ini dapat dilihat dari survei yang dilakukan oleh Nielson Mobile di Amerika pada kuartal 2 tahun 2008. Survei ini menunjukkan bahwa pelanggan telepon seluler di Amerika Serikat lebih banyak menggunakan SMS dibanding melakukan percakapan telepon. Hal ini dapat terjadi salah satunya adalah karena tarif SMS relatif lebih murah dibandingkan tarif percakapan telepon. Selain itu, berbagai kemudahan ditawarkan oleh SMS, mulai dari pengunduhan nada dering, permintaan berbagai informasi, sampai dengan transaksi perbankan atau *SMS-Banking*.²⁹

SMS-Banking merupakan suatu layanan perbankan melalui jalur elektronik yang memungkinkan para nasabah bank tertentu untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui fasilitas SMS pada telepon seluler.³⁰ Layanan ini bertujuan untuk memberi kemudahan kepada nasabah dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengunjungi ATM atau bank tempat mereka menjadi nasabah. Layanan ini sudah ditawarkan oleh berbagai bank di Indonesia. Fasilitas-fasilitas yang

²⁸ Jurnal oleh Herdyanto Soeryowardhana, *Loc cit.*

²⁹ *Ibid.*

³⁰ www.mengenalElectronicBanking.com/BI/pdf. Diakses tanggal 15 April 2010

ditawarkan dalam layanan ini hampir sama dengan layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada umumnya, kecuali dalam fasilitas penarikan uang tunai.

Penggunaan SMS untuk keperluan transaksi perbankan memerlukan perencanaan dan implementasi yang baik. Hal ini dilakukan untuk melindungi para nasabah dari berbagai ancaman keamanan yang muncul dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Saat ini terdapat berbagai ancaman keamanan terhadap sistem *SMS-Banking*. Antara lain sistem *SMS Spoofing*, kemungkinan pencurian pesan antara telepon seluler dan BSS (*Base Station Subsystems*), ketiga datang dari personil operator telepon seluler yang dapat dengan mudah membaca isi log dari pesan SMS yang dikirim oleh pengguna layanan, berupa pengiriman pesan kepada server SMS provider dengan berpura-pura sebagai aplikasi mobile banking dan sebagainya.

Global System For Mobile Communication (GSM) adalah standard yang terkenal untuk telepon genggam di dunia. GSM memberikan layanan SMS dan GPRS (*General Packet Radio Service*). Jaringan inti GPRS adalah suatu bagian yang terintegrasi dari jaringan GSM. Jaringan tersebut berada di atas lapisan jaringan GSM dengan tambahan simpul-simpul untuk menangani packet switching. GPRS juga menggunakan beberapa elemen-elemen jaringan GSM yang sudah ada yang diantaranya sudah termasuk *Base Station Subsystem* (BSS), *Mobile Switching Centers* (MSC), *Authentication Centers* (AUC), dan *Home Location Registers* (HLR) yang sudah ada.

Salah satu bank yang menggunakan *SMS-Banking* dalam melakukan transaksi perbankan adalah Bank BNI Cabang Utama Malang. Konsep *SMS-Banking* oleh

Bank BNI Cabang Utama Malang adalah salah satu channel fasilitas *e-Banking* dari Bank BNI untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui fasilitas ponsel nasabah dengan provider jaringan GSM dan CDMA ke nomor 3346.³¹

D. Tinjauan Umum Transfer Dana Via Bank

Transfer uang via bank merupakan hal yang lazim dilakukan saat ini. Transfer uang via bank ini disebut juga dengan istilah “*bank transfer*”, “*remittance*”, atau “*payment order*”. Pengertian dari pengiriman uang melalui bank menurut Munir Fuady adalah:

“Pengiriman uang atas permintaan pihak pengirim (*remitter, transferor*) dengan menggunakan bank sebagai perantara (*remitting bank, transferor bank*), dimana bank tersebut memberikan instruksi bayar kepada bank lain (*paying bank, transferee bank*) di tempat keberadaan pihak penerima kiriman (*beneficiary, transferee*), atau kepada bank yang diinginkan oleh pihak penerima kiriman uang tersebut (*beneficiary*) agar uang tersebut dibayar kepada pihak yang dituju (*beneficiary, transferee*)”.

Pemindahan uang atau pengiriman uang (*transfer atau remittance*) maksudnya bank melakukan pengiriman sejumlah uang, baik dalam rupiah maupun dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak tertentu di tempat yang berbeda. Pengiriman uang tersebut dapat berdasarkan kepentingan sendiri ataupun untuk kehendak kepentingan nasabah.³²

Jika dilihat dari sejarah transfer uang, maka sejak manusia mulai mengenal uang, telah terbentuk beberapa cara pengiriman uang. Mulai cara yang sederhana,

³¹ Syarat dan Ketentuan Bank X Cabang Utama Malang SMS Banking.

³² Drs. M. Djumhana, S.H., *Op cit*, hal 46.

yakni dengan membawa sendiri atau menyuruh orang lain membawa uang (pemindahan fisik atau visual), sampai dengan sistem pemindahan uang nonfisik yang canggih-canggih saat ini. Kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah pula memberikan kontribusi secara langsung terhadap perkembangan metode-metode transfer ini. Demikianlah, maka dengan perkembangan teknologi berupa telegram, telex, telepon, SMS, komputer atau internet, telah ikut memperkaya secara langsung perkembangan transfer uang ini, dengan menggunakan teknologi-teknologi tersebut sebagai alat transfernya.

Masuknya teknologi komputer dalam sistem perbankan di Indonesia diwujudkan oleh bank-bank di Indonesia dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan jasa-jasa perbankan elektronik atau dikenal dengan *Elektronik Funds Transfer (EFT)*. Pelayanan jasa-jasa perbankan elektronik banyak diberikan oleh bank-bank yang menyelenggarakan perbankan elektronik kepada nasabahnya dan kepada masyarakat luas dalam bentuk produk-produk perbankan dengan menggunakan sarana teknologi komputer dan informasi. Saat ini lembaga perbankan (bank) merupakan lembaga yang paling intensif menggunakan teknologi piranti (komputer). Hal ini dikarenakan bahwa teknologi komputer dan informasi dalam penerapannya di sistem perbankan akan dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas dan kecepatan pelayanan kepada nasabah³³.

Memenangkan persaingan dalam kompetisi yang ketat antar lembaga-lembaga perbankan, computer bagi lembaga perbankan menjadi tumpuan. Dengan adanya kenyataan seperti ini maka, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan mengenai penggunaan Teknologi Sistem Informasi (TSI) untuk penyelenggaraan perbankan

³³ Info Bank, Teknologi Menjarah Bank, Maret, No. 171/1994.

elektronik (EFT) oleh lembaga-lembaga perbankan melalui Surat Edaran Bank Indonesia No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 dan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/164/ KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995. Teknologi Sistem Informasi (TSI) adalah suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya.

Pengertian Sistem EFT (*Elektronic Funds Transfer System*) atau pemindahan dari satu rekening ke rekening lain tanpa suatu dokumen (*paperless trunsaction*) dapat dilihat pada Kamus Ekonomi : Uang dan Bank. Dalam Kamus Ekonomi: Uang dan Bank, *Electronic Funds Transfer System* diartikan yaitu Pemanfaatan sistem komputer untuk menggantikan peran berbagai dokumen bank, seperti cek, dengan pengolahan data secara elektronik.³⁴

Kemudian seorang sarjana mendefinisikan sistem EFT ini lebih luas lagi yaitu: “Proses pengiriman uang atau data keuangan secara elektronik melalui jaringan yang dikomputerisasi dan komunikasi (melalui saluran telepon) dari suatu tempat ke tempat lain, baik domestik maupun internasional dengan aman dan efisien.”³⁵

Menurut Pasal 1 butir 1 Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang dimaksud dengan Informasi Elektronik adalah :

“Satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data *interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, Teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang

³⁴ Edilius...[et al], Kamus Ekonomi: Uang dan Bank, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1994, h.105.

³⁵ Aswani Indrasurya, Urgensi Aspek Hukum EFT Dalam Perbankan, Suara Pembaruan, Kamis 12 September 1995.

memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya”.

Pasal 1 butir 2 Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang dimaksud dengan Transaksi Elektronik adalah Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Transfer uang via bank atau yang lebih dikenal dengan bank transfer, *remittance*, atau *payment order*, merupakan hal yang lazim dilakukan saat ini. Dilihat dari pengertian “transfer uang via bank” di atas, bahwa para pihak yang terlibat dalam transaksi pengiriman uang adalah sebagai berikut :

a. Pihak Pengirim (*remitter, transferor*)

Pihak pengirim uang adalah pihak yang meminta atau memberi instruksi kepada bank untuk mengirim uang kepada penerima kiriman tersebut. Pihak pengirim uang ini bisa bagi mereka yang sudah terlebih dahulu menjadi nasabah bank pengirim (debit rekening), bisa juga mereka yang tidak atau belum menjadi nasabahnya (penyetoran uang tunai).

b. Pihak bank pengirim (*remitting bank, transferor bank*)

Pihak bank pengirim merupakan bank ditempatnya pihak pengirim yang diinstruksikan oleh pengirim untuk mengirimkan sejumlah uang untuk kepentingan bank itu sendiri.

c. Pihak penerima (*beneficiary*)

Pihak penerima adalah pihak yang kepadanya dikirim uang oleh pihak pengirim. Biasanya pihak penerima menerima uang karena adanya suatu transaksi dengan pihak pengirim, dimana uang tersebut sebagai pembayarannya. Namun, dapat saja pihak penerima adalah pihak pengirim sendiri tetapi dengan rekening berbeda dan dengan rekening bank yang berbeda pula.

d. Pihak bank pembayar (*paying bank*)

Pihak bank pembayar adalah bank yang akan membayar (di kota lain atau di tempat rekening pihak penerima) kepada pihak penerima dengan cara yang sesuai dengan yang diinstruksikan oleh pihak pengirim dan bank pengirim. Pihak bank pembayar dapat berupa cabang bank dari pihak bank pengirim atau dapat juga merupakan bank lain sama sekali.

e. Pihak bank pembayar kembali (*reimbursing bank*)

Adakalanya, selain dari pihak bank pengirim dan bank pembayar, terlibat juga bank lain yang disebut dengan bank pembayar kembali (*reimbursing bank*). Bank pembayar kembali ini berfungsi sebagai penyedia dana yang akan diberikan kepada bank pembayar atas instruksi dari pihak bank pengirim.

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penulisan ini, yaitu pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah pendekatan penelitian untuk mengetahui kenyataan di lapangan secara obyektif dengan disertai pendekatan pada aspek hukum, dari aspek hukumnya berdasarkan Pasal 29 (4) dan Pasal 40 (1) Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dalam rangka mengkaji dan mengalisis perlindungan hukum bagi nasabah pengguna SMS-Banking dan mengalisis kendala dan upaya yang dilakukan oleh Bank BNI Cabang Utama Malang dalam kegagalan transaksi transfer dana berbasis SMS-Banking. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berbagai data yang disajikan ini lebih memfokuskan pada wawancara dan kuesioner dengan responden.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Malang, yaitu PT. Bank BNI Cabang Utama Malang. Penelitian lokasi ini didasarkan atas :

1. Bahwa Bank BNI merupakan salah satu bank umum yang sudah cukup lama menggunakan produk perbankan yaitu SMS-Banking,
2. Bahwa sampel kasus kegagalan transaksi transfer dana pengguna SMS-Banking ada di Bank BNI Malang,
3. Bahwa adanya upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan yaitu berupa hasil wawancara dan pengamatan terlibat yang dilakukan oleh penulis yang terkait dengan masalah dari lokasi penelitian meliputi pendapat, pernyataan maupun kuesioner kepada pegawai Bank BNI Cabang Utama Malang khususnya bagian *Customer Service* (CS) dan nasabah pengguna SMS-Banking.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan terhadap Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang

Perbankan, Undang-undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang No. 3 Tahun 2004, Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Surat Edaran Bank Indonesia no. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 dan SK. Dir. BI No. 27/164/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Sistem Teknologi Informasi oleh Bank, PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan UU No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh melalui penelusuran pendapat para ahli melalui hasil karya dari kalangan hukum yang berupa literatur baik dari buku, majalah, artikel, laporan hasil penelitian, dan *browsing* internet.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer, bersumber dari hasil wawancara dan pengamatan terlibat yang dilakukan oleh penulis yang terkait dengan masalah dari lokasi penelitian meliputi pendapat, pernyataan maupun kuesioner kepada pegawai Bank BNI Cabang Utama Malang khususnya bagian *Customer Service* (CS) dan kuesioner nasabah pengguna SMS-Banking.
- b. Data sekunder, bersumber dari hasil penelusuran kepustakaan berupa buku-buku yang ada di Pusat Dokumentasi Ilmu Hukum (PDIH),

Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Perpustakaan Kota Malang, dan Perpustakaan Bank Indonesia Kota Malang serta berbagai dokumen, artikel, kamus hukum, kamus perbankan.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari obyek pengamatan atau obyek penelitian³⁶. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Bank BNI Cabang Utama Malang khususnya bagian *Customer Service* (CS) dan nasabah pengguna SMS-Banking Bank BNI Cabang Utama Malang. Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya³⁷. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dipilih dengan cara *purposive/judgmental sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan/penelitian subyektif dari penelitian, jadi dalam hal ini penelitian menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi³⁸. Pengambilan responden dalam penelitian ini hanya mengambil 1 (satu) pegawai bagian Penyelia Pelayanan Nasabah Bank BNI Cabang Utama Malang khususnya *Customer Service* (CS) dan 10 (sepuluh) orang nasabah pengguna SMS-Banking Bank BNI Malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data di atas dikumpulkan dengan cara:

- a. Data Primer , dengan wawancara dan pengamatan terlibat yang dilakukan oleh penulis yang terkait dengan masalah dari lokasi penelitian meliputi pendapat, pernyataan maupun kuesioner yang diajukan kepada pegawai

³⁶ Burhan Ashofa. 2001. *Metode Penelitian Hukum*. Rineka Cipta. Jakarta. Hal 79.

³⁷ *Ibid*, hal 79.

³⁸ *Ibid*, hal 91.

Bank BNI Cabang Utama Malang khususnya bagian *Customer Service* (CS) dan nasabah pengguna SMS-Banking.

- b. Data sekunder, yaitu dengan cara studi kepustakaan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan bahan-bahan pustaka dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku literatur, mengumpulkan berbagai peraturan perundang-undangan, artikel, makalah, laporan hasil penelitian, dan informasi yang didapat dari internet yang berkaitan dengan pelaksanaan transfer dana melalui bank berbasis SMS-Banking.

F. Teknik Analisis Data

Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan dua teknik analisis. Pertama, untuk data primer dengan menggunakan deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan semua hasil wawancara dan petunjuk-petunjuk teknis dengan para responden tentang proses transaksi perbankan berbasis SMS-Banking dan analisa hukumnya. Kedua, untuk data sekunder dengan menggunakan metode analisis isi (*content analysis*), dengan tujuan untuk mendeskripsikan isi peraturan perundang-undangan dengan berbagai kajian yang berkaitan dengan pelaksanaan transfer dana melalui bank berbasis SMS-Banking. Setelah itu berpegang pada prinsip-prinsip yang terdapat dalam hukum perbankan, penulis melakukan perbandingan dan analisis terhadap data-data yang telah terkumpul guna menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

G. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum dalam negara hukum, berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.³⁹
2. Transfer uang melalui bank adalah pengiriman uang atas permintaan pihak pengirim (*remitter, transferor*) dengan menggunakan bank sebagai perantara (*remitting bank, transferor bank*), dimana bank tersebut memberikan instruksi bayar kepada bank lain (*paying bank, transferee bank*) di tempat keberadaan pihak penerima kiriman (*beneficiary, transferee*), atau kepada bank yang diinginkan oleh pihak penerima kiriman uang tersebut (*beneficiary*) agar uang tersebut dibayar kepada pihak yang dituju (*beneficiary, transferee*).
3. 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 (Pasal 1 angka 2 UU No. 7 Tahun 1992).
4. SMS (*Short Message Services*) adalah pesan singkat dalam bentuk teks yang dapat di terima dan/atau dikirimkan oleh handphone yang terlihat di layar handphone.
5. SMS-Banking adalah fasilitas atau jasa yang ditawarkan oleh pihak perbankan dengan tujuan memberikan kemudahan dalam melaksanakan suatu transaksi perbankan tertentu dengan menggunakan SMS (*Short*

³⁹ Philipus M. Hadjon. *Op cit.* Hal 105.

Message Service) dari ponsel atau handphone. Dalam hal ini adalah SMS-Banking Pada PT. Bank BNI Cabang Utama Malang.

6. Agen elektronik adalah perangkat dari suatu sistem elektronik yang dibuat untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu Informasi Elektronik tertentu secara otomatis yang diselenggarakan oleh orang (Pasal 1 butir 8 UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE).
7. Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya (Pasal 1 butir 1 UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi).
8. Bank Indonesia adalah Bank Sentral Republik Indonesia yang independen, bebas dari campur tangan pemerintah dan/atau pihak-pihak lain kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Pasal 4 angka 1 dan 2 UU No. 23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dalam UU No. 3 Tahun 2004).

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BNI Cabang Utama Malang

1. Profil Kantor BNI

Kantor BNI Cabang Utama Malang merupakan organisasi cabang yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Direksi No. KP/DIR/167/R tanggal 07 Mei 2007. Organisasi kantor cabang didesain dengan mengakomodir beberapa perusahaan yang secara signifikan mempengaruhi operasional Bank BNI secara *bankwide*, dimana perubahan tersebut didasari dengan suatu pertimbangan agar Bank BNI dapat lebih fokus dalam melayani kebutuhan nasabahnya.

Beberapa perubahan yang mempengaruhi operasional organisasi kantor cabang antara lain :

1. Implementasi sistem teknologi dari konsep desentralisasi menuju konsep sentralisasi yang lebih dikenal dengan nama iCONS
2. Pemberitahuan sentra processing agar pelayanan kepada nasabah fokus terhadap kebutuhan nasabah seperti SKC, SKK, dll.
3. Pembentukan sentra operasional agar cabang tidak dibebani aktivitas yang bersifat administratif seperti pembentukan ATMRC, Cash Centre, IBOC, dll.

Untuk menjamin agar organisasi kantor cabang dapat melayani nasabah dengan baik, disamping faktor-faktor tersebut di atas design organisasi kantor

cabang juga mempertimbangkan faktor besarnya atau volume transaksi yang dimiliki oleh suatu cabang sehingga di dalam penetapannya organisasi cabang didesign secara *taylor made* dengan pendekatan *self assessment*.

Bank BNI Cabang Utama Malang merupakan organisasi tipe cabang B (cabang tanpa sentralisasi *bank office*), yaitu organisasi kantor cabang yang menitikberatkan pada fungsi layanan, sales dana dan kredit konsumtif sehingga cabang pada tipe B ini tidak menangani dan mengelola aktivitas *kredit produktif*. Pada kantor cabang tipe B dimana masih mengelola & memproses kredit standart maka fungsi pengelolaan, administrasi dan *monitoring* atas portepel kreditnya masih dilaksanakan oleh cabang dengan tetap berpedoman BPP perkreditan yang berlaku.

Penunjukan Asisten Penjualan/Pemasaran pada Unit KLN yang berlokasi di luar kota ditujukan untuk efisiensi dengan mempertimbangkan jarak tempuh dan lokasi yang jauh dari cabang induk. Pada cabang tipe A, organisasi menitikberatkan pada fungsi layanan, *sales (funding & lending)* dan *operation* sehingga cabang pada tipe C adalah cabang yang menangani seluruh aktivitas sebagaimana *full branch*. Pengelolaan sistem/mechanisme pengembangan organisasi dapat dilakukan oleh cabang berdasarkan perhitungan aktivitas operasional/load kerjanya dengan melibatkan staff BQA (fungsi audit organization), untuk kemudian disampaikan kepada Kantor Wilayah secara periodic (semesteran).

Terdapat tiga (3) bidang dalam pelayanan pada kantor BNI, yaitu :

- a. Bidang Pelayanan Administrasi, fungsinya yaitu :

- 1) Mengelola administrasi & data keuangan cabang – menginformasikan kantor besar (TEK) untuk membuka dan menutup sistem otomasi; mengkoordinasikan hambatan atau permasalahan sistem yang ditemukan oleh *user* baik perangkat keras/lunak kepada kantor pusat; menginformasikan koreksi (atas perintah sentra akuntansi) kepada unit pembuat/menginput voucher jika terjadi kesalahan pos pembukuan untuk melakukan koreksi; mencetak laporan keuangan cabang (otomatis) dan mendistribusikan kepada unit pemakai; mengadministrasikan laporan keuangan cabang.
- 2) Mengelola administrasi transaksi dalam negeri dan kliring cabang utama dan kantor layanan – mengelola transaksi kliring (warkat debet/Inkaso – DN); melaksanakan entry transaksi keuangan secara kliring ke dalam sistem; mengelola daftar hitam nasabah penarik cek kosong; mengelola transaksi daftar pos terbuka (DPT); mengelola transaksi RTGS; mengelola komunikasi cabang utama dalam rangka melayani berita telex dan berita komunikasi lainnya dan penyelenggaraan administrasi berita komunikasi.
- 3) Mengelola aktivitas administrasi perkreditan – menyiapkan master pembukaan/perubahan/penutupan rekening pinjaman produktif/komersial sesuai dengan kewenangan; melakukan aktivitas yang terkait dengan perkreditan yang belum/tidak dapat dilakukan oleh sentra seperti pembebanan biaya propisi, asuransi atau biaya administrasi lainnya berdasar perintah tertulis; melakukan aktivitas yang terkait dengan fungsi *booking office*; menerbitkan garansi bank

atas instruksi sentra kredit; menyiapkan seluruh administrasi yang terkait dengan garansi bank dan Bank BNI Instan yang diproses melalui cabang; melengkapi KCT untuk proses scanning sesuai ketentuan; menerima/memproses aplikasi garansi *Bank Full Cover* dan Bank BNI instan sesuai kewenangannya; mengelola kegiatan informasi bank; memeriksa kebenaran laporan perkreditan yang dikeluarkan dari sistem; menyiapkan rekening koran kepada nasabah; mencetak laporan perkreditan sesuai ketentuan BI, dan kantor pusat.

- 4) Mengelola logistik cabang utama dan kantor layanan (termasuk sentra kredit) – mengelola penyediaan dan pelayanan alat tulis, formulir, komunikasi, perabotan kantor, konsumsi, akomodasi dan photocopy; mengelola urusan kerumahtanggaan cabang utama, kantor layanan, dan sentra kredit; menyelenggarakan administrasi harta tetap/bergerak cabang utama, cabang utama, KL, dan sentra kredit; mengelola persediaan warkat/surat berharga; memproses permohonan izin, dispensasi dan surat rekomendasi/referensi, menyusun laporan gabungan logistic dan material.
- 5) Menyelenggarakan administrasi – mengelola administrasi pengiriman, penerimaan dan pendistribusian dokumen/surat, mengelola arsip dan file sentra yang bersifat umum; menyusun *vouchers* nota-nota pembukaan internal cabang utama dan kantor layanan; memelihara hubungan dengan pihak luar (rekaman, instansi pemerintah, koperasi, dan lain-lain); mengkoordinasi administrasi rencana kerja dan anggaran cabang utama dan kantor layanan, meminta, mengkompilir,

dan mengadministrasikan hasil penyelesaian temuan audit unit-unit kantor cabang utama dan layanan serta melaporkan ke SPI/KB/Wilayah.

- 6) Mengelola kepegawaian cabang utama dan kantor layanan (termasuk sentra kredit) – mengelola perencanaan SDM (WLA, Staffing, model, formasi, rotasi, dan lain-lain) Cabang utama dan KLN; mengelola & mengkoordinasikan program pelatihan & pengembangan pegawai, mengkoordinir dan memantau pelaksanaan budaya kerja dan gugus kendali mutu; mengelola pembayaran gaji tunangan, bonus, pinjaman pegawai, lembur, uang cuti, dan sebagainya; memproses bantuan/fasilitas untuk pegawai (uang kacamata, bersalin, KB, operasi, *chek up*, dan sebagainya); mengelola jadwal cuti, pendidikan dan absensi pegawai, memproses administrasi serah terima pejabat cabang.
- b. Bidang Pelayanan Uang Tunai, fungsinya yaitu :
- 1) Melayani transaksi kas/tunai dan pemindahan – melayani setoran/pembayaran semua jenis transaksi; melayani transaksi pemindahan antar rekening dalam negeri antar cabang/kantor layanan; melayani transaksi/setoran KU-DN antar cabang dan kliring; melakukan verifikasi keabsahan warkat tandatangan nasabah, dan posisi saldo rekening nasabah; menandatangani tanda terima setoran tunai/pemindahan; melakukan verifikasi dan validasi slip setoran/pengambilan; mempersiapkan kebutuhan kas harian dan pelaksanaan cash supply/remise dari/ke sentra kas sentra; mengelola aktivitas tunai yang terkait produk dan jasa Bank BNI seperti CMG,

setoran ONH, Inkaso secara tunai, OTR maupun ITR, melayani jual beli bank note, non fisik, draft, dan TC, menerima setoran komisi advising L/C, amendment L/C, menerima setoran atas komisi advising SKBDN masuk, setoran fee SKBDN, fee amendment SKBDN dan biaya penerbitan SKBDN, menerima transaksi *inward & outward collection* secara tunai maupun pemindahan.

- 2) Melayani kegiatan eksternal *payment point* – menerima setoran pajak, PLN, Telkom, Universitas, dan lain-lain dari nasabah pemegang/bukan pemegang rekening; mengelola transaksi pembayarana pensiun instansi; membukukan setoran tersebut ke rekening penampungan masing-masing; membuat perhitungan kas harian; mengelola register tagihan/setoran.

c. Bidang Pelayanan Nasabah, fungsinya yaitu :

- 1) Mengelola aktivitas produk dana – mengelola permohonan pembukaan, perubahan, dan penutupan rekening giro, tabungan, deposito, dan simpanan; melayani permintaan buku cek, bilyet giro, buku tabungan, bilyet deposito; menyiapkan formulir aplikasi pembukaan rekening dan kartu contoh tanda tangan dan *scan* KCT dan SVS.
- 2) Memeriksa kebenaran pengisian aplikasi dan bukti diri nasabah; memproses permintaan nasabah untuk pemblokiran cek/giro bilyet; memproses permintaan nasabah untuk rehabilitasi daftar hitam BI karena penarikan cek/giro bilyet kosong.

- 3) Menandatangani buku tabungan sesuai kewenangannya; memantau daftar jatuh tempo deposito berjangka, dan deposito *on call* serta melakukan *maintenance* perpanjangannya sesuai dengan permintaan nasabah; melakukan verifikasi, mengadministrasikan dan menyetujui pembayaran nominal deposito berjangka dan *deposit on call* (beserta bunga) yang dicairkan dalam batas wewengangnya secara pemindahan; menyelenggarakan administrasi seluruh aktivitas yang terkait dengan giro, tabungan deposito berjangka, serta membuat laporannya ke BI dan KPKN sesuai sisdur.

2. Syarat dan Ketentuan Penggunaan SMS-Banking Bank BNI

a. Syarat menjadi Nasabah Pengguna SMS-Banking Bank BNI

1. Nasabah BNI Taplus dan atau Taplus Utama dan atau Taplus Mahasiswa dan atau Giro Perorangan (IDR), serta memiliki kartu ATM atau Kartu Mahasiswa berchip.
2. Nasabah melakukan registrasi SMS-Banking melalui kartu ATM menggunakan BNI Card atau Kartu Mahasiswa berchip.
3. Nasabah harus memiliki 1 (satu) nomor/telepon seluler (Prabayar maupun Pasca Bayar) dari operator GSM atau CDMA yang akan menjadi *user Id* Bank BNI SMS-Banking.
4. Telah membaca dan memahami serta menyetujui persyaratan menjadi nasabah pengguna SMS-Banking Bank BNI.

b. Ketentuan Penggunaan SMS-Banking Bank BNI

i. Registrasi

Nasabah yang ingin menggunakan layanan SMS-Banking harus melakukan registrasi/pendaftaran di ATM Bank BNI, dengan memilih menu registrasi *e-Channel* yaitu SMS-Banking Bank BNI, menginput nomor ponsel sebagai *user-id* dan 4 (empat) digit PIN SMS-Banking. Nasabah akan memperoleh *receipt* ATM bahwa yang bersangkutan telah terdaftar sebagai *user* SMS-Banking Bank BNI.

ii. Aktivasi

Nasabah SMS-Banking yang ingin menggunakan fitur transaksi finansial diharuskan untuk mengaktifkan untuk dapat menggunakan fasilitas transaksi finansial di Cabang Bank BNI terdekat, dengan alur pelaksanaan sebagai berikut :

1. KTP asli
2. Buku Taplus/Taplus Utama/Taplus Mahasiswa/KCT (Giro Perorangan) asli
3. Kartu ATM/Kartu Mahasiswa berchip
4. *Receipt* ATM/Notifikasi SMS sukses registrasi*

Catatan buat tanda * (Bintang) : jika nasabah tidak membawa *receipt* ATM dikarenakan hilang atau dan sebagainya, nasabah diminta untuk menunjukkan Notifikasi SMS sukses registrasi. Apabila Notifikasi SMS yang bersangkutan telah dihapus, nasabah diharuskan untuk melakukan transaksi Non Finansial misalnya Cek Saldo dan kemudian menunjukkan kepada petugas PNC Cabang SMS konfirmasi saldo yang bersangkutan.

iii. Deaktivasi

Proses Deaktivasi dapat dilakukan dengan cara nasabah pengguna menghubungi BNI *Call* untuk melakukan pemblokiran layanan SMS-Banking yang bersangkutan.

c. Ketentuan Proses Registrasi

- 1) Nasabah yang telah memenuhi syarat keanggotaan SMS-Banking BNI dapat melakukan registrasi/pendaftaran layanan SMS-Banking di seluruh ATM BNI di Indonesia dengan menggunakan Kartu ATM/Kartu Mahasiswa berchip dan PIN *Card*/Kartu Mahasiswa berchip.
- 2) Nasabah harus melakukan registrasi/pendaftaran SMS-Banking BNI secara langsung dan tidak dapat diwakilkan kepada pihak lain dengan alasan apapun.
- 3) Nasabah harus mendaftarkan nomor ponsel milik pribadi dan dilarang untuk meregister/mendaftarkan nomor ponsel milik orang lain untuk layanan SMS-Banking.
- 4) Nasabah membuat 4 digit nomor PIN SMS-Banking yang akan digunakan untuk otorisasi sebuah transaksi SMS-Banking.
- 5) Seluruh resiko yang timbul yang dapat diakibatkan kelalaian dan/atau penyalahgunaan oleh nasabah di dalam pelaksanaan register/pendaftaran SMS-Banking seperti meregister/mendaftarkan nomor ponsel yang bukan milik pribadinya ataupun mewakilkan pelaksanaan proses register, hal tersebut akan menjadi tanggung jawab nasabah pribadi. Nasabah dengan ini membebaskan segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak

lain maupun nasabah sendiri sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan proses registrasi.

- 6) Untuk program khusus kerjasama akses SMS-Banking di luar negeri, proses registrasi dilakukan di Kantor Cabang atau *Outlet* Bank BNI di luar negeri.

d. Ketentuan Transaksi Finansial

1. Nasabah datang ke cabang Bank BNI terdekat untuk melakukan aktivasi SMS-Banking.
2. Nasabah Pengguna wajib memastikan pengetikan SMS perintah untuk transaksi finansial (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi finansial telah diisi secara lengkap dan benar). Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.
3. Segala transaksi finansial yang telah diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
4. Setiap perintah yang telah disetujui dari Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi finansial yang dimaksud.
5. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan *user-id* dan PIN, maka Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna *user-id* dan PIN

atau menilai maupun membuktikan ketepatan dan kelengkapan perintah dimaksud, oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.

6. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:
 - a. Saldo rekening Nasabah Pengguna di Bank tidak cukup.
 - b. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
7. Sebagai bukti bahwa transaksi finansial yang diperintahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Pengguna akan mendapatkan notifikasi sukses berupa nomor referensi transaksi finansial yang dikirim ke *handphone*.
8. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa :
 - a. Dengan dilaksanakannya transaksi finansial melalui SMS-Banking Bank BNI, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
 - b. Bukti atas perintah dari Nasabah Pengguna kepada bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, *tape/cartridge, print*

out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.

9. Atas pertimbangannya sendiri, bank berhak untuk mengubah limit transaksi finansial.
10. Nasabah Pengguna akan dikenakan biaya *request* SMS dan biaya SMS respon sebagai jawaban atas SMS *request* dan menjadi beban pulsa sesuai dengan tarif yang diberlakukan operator.
11. Nasabah Pengguna dengan ini memberikan kuasa kepada bank untuk mendebet rekening Nasabah Pengguna yang terdaftar di bank untuk melaksanakan transaksi finansial yang diinstruksikan oleh Nasabah Pengguna kepada bank melalui layanan SMS-Banking.

e. Klausula Transaksi Perbankan Melalui Sarana Elektronik (*electronic channel*) Yaitu SMS-Banking

- 1) Jenis rekening yang dapat diberikan fasilitas *electronic channel* ditetapkan oleh bank.
- 2) Untuk dapat menggunakan fasilitas *electronic channel*, nasabah harus memiliki tanda pengguna dan nomor identifikasi pribadi fasilitas *electronic channel*, yaitu : berupa *user id* dan PIN SMS Banking Bank BNI.
- 3) Persyaratan dan tata cara pendaftaran serta pengaktifan fasilitas *electronic channel* ditetapkan oleh bank sesuai dengan jenis fasilitas *electronic channel*.
- 4) Tanda pengguna dan nomor identifikasi pribadi fasilitas *electronic channel* merupakan alat otorisasi dan verifikasi bagi bank untuk melaksanakan

transaksi yang diinstruksikan oleh nasabah melalui fasilitas *electronic channel*.

- 5) Instruksi yang disampaikan oleh nasabah melalui tanda pengguna dan nomor identifikasi pribadi fasilitas *electronic channel* mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah.
- 6) Tanda pengguna dan nomor identifikasi pribadi fasilitas *electronic channel* hanya diketahui dan menjadi rahasia pribadi nasabah. Setiap penyalahgunaan tanda pengguna dan nomor identifikasi pribadi fasilitas *electronic channel* menjadi tanggung jawab dan resiko nasabah sepenuhnya serta membebaskan bank dari segala tuntutan akibat penyalahgunaan tersebut.
- 7) Untuk transaksi yang diinstruksikan melalui *PhonePlus*, bank berhak melakukan verifikasi dan identifikasi nasabah sebelum menggunakan fasilitas tersebut berdasarkan tata cara yang ditentukan dari waktu ke waktu oleh bank.
- 8) Semua transaksi yang dilakukan melalui fasilitas *electronic channel* akan mendebet dan tercatat pada rekening yang terdaftar pada fasilitas *electronic channel*.
- 9) Bank tidak berhak melaksanakan instruksi dari nasabah jika saldo di rekening nasabah tidak mencukupi.
- 10) Dokumen berupa catatan-catatan transaksi, surat-surat serta dokumen-dokumen lain yang disimpan dan dipelihara oleh bank secara tertulis di atas kertas atau media lain maupun rekaman yang dapat dilihat, dibaca

ataupun didengar merupakan alat bukti yang sah dan lengkap atas transaksi yang dilaksanakan nasabah melalui fasilitas *electronic channel*.

- 11) Jenis transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui fasilitas *electronic channel* ditentukan oleh bank dan akan diberitahukan kepada nasabah dari waktu ke waktu dengan sarana yang ditentukan dan dianggap wajar oleh bank.
- 12) Setiap transaksi melalui fasilitas *electronic channel* dibatasi nominal dan frekuensinya dengan suatu nominal dan frekuensi maksimum per hari yang ditentukan oleh bank atau karena sebab lain yang ditentukan oleh bank.
- 13) Untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui fasilitas *electronic banking*, nasabah akan dibebankan biaya dan tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bank.
- 14) Bank tidak bertanggung jawab atas pemutusan hubungan telepon/listrik/handphone/kartu kredit atau risiko lainnya sebagai akibat tidak dapat dilakukannya pembayaran tagihan atau transfer otomatis, karena tidak cukupnya dana pada rekening nasabah dan/atau bank belum menerima nilai tagihan yang harus dibayarkan.
- 15) Untuk setiap transaksi pembayaran tagihan dan transfer otomatis, nasabah akan dibebankan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bank.
- 16) Bila nasabah bermaksud menghentikan fasilitas pembayaran tagihan atau transfer otomatis, maka nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada bank mengenai waktu dimulainya penghentian dan disampaikan paling lambat 7 hari kerja sebelum dimulainya masa pembayaran fasilitas yang bersangkutan.

- f. **Tingkat Pemahaman Nasabah terhadap SMS-Banking**
 i. **Profil Nasabah SMS-Banking Bank BNI di Kota Malang**

Responden dalam penelitian ini adalah para nasabah yang menggunakan SMS-Banking di Bank BNI Cabang Utama Malang. SMS-Banking yang sudah menjadi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dengan kemudahan bertransaksi tidak memerlukan waktu yang lama. Adapun usia para pengguna nasabah SMS-Banking yang menjadi objek penelitian penulis dengan kategori sebagai berikut :

Tabel A.1
Usia pengguna SMS-Banking di Bank BNI Malang
n = 10

No.	Usia	F	%
1.	Di bawah 17 tahun	0	0
2.	17-21 tahun	0	0
3.	21-24 tahun	3	30
4.	24 tahun ke atas	7	70
Jumlah		10	100 %

Sumber : data primer, diolah Juni 2007

Dari tabel A.1, dapat diketahui bahwa 30% nasabah yang berusia 21-24 tahun yang menggunakan SMS-Banking dan untuk 70% nasabah yang berusia 24 tahun ke atas. Latar belakang nasabah yang menggunakan SMS-Banking Bank BNI adalah karena lokasi bank dekat dengan kampus dan mengikuti keluarga yang sudah lama menggunakan produk Bank BNI sehingga memberikan kemudahan bertransaksi antar sesama bank.

Tabel A.2
Tingkat pendidikan terakhir pengguna SMS-Banking
n = 10

No.	Pendidikan	f	%
1.	SD	0	0
2.	SMP	1	10
3.	SMA	3	30
4.	Sarjana	6	60
Jumlah		10	100%

Sumber : data primer, diolah Juni 2007

Dari tabel A.2 dapat diketahui tingkat pendidikan SMP nasabah yang menggunakan SMS-Banking sebesar 10%, untuk pendidikan terakhir SMA adalah 30% dan pendidikan terakhir buat Sarjana besar frekuensi 60 %. Tingkat pendidikan terakhir buat SMP dan SMA dengan gabungan jumlah persen sebesar 40% menunjukkan masih kurangnya tingkat pendidikan nasabah. Alasan mereka menggunakan SMS-Banking dikarenakan lebih mudah, praktis dan tidak perlu langsung ke banknya dalam hal mengecek saldo maupun transfer dana. Dan untuk tingkat pendidikan sarjana dengan latar belakang S1, S2, maupun jenjang pendidikan yang lebih tinggi di atas S2. Itupun pendidikan yang dimiliki nasabah tidak semuanya dibidang ekonomi, keuangan, ataupun sejenisnya yang berhubungan dengan perbankan. Jadi, jika dilihat dari tingkat pendidikan di atas pemahaman masyarakat terhadap SMS-Banking yang merupakan jasa layanan produk perbankan yang menggunakan alat teknologi bisa dikatakan masih minim.

ii. Penggunaan SMS-Banking dalam Bertransaksi Transfer Dana oleh

Nasabah Bank BNI Malang

Perkembangan teknologi akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan

sistem komunikasi ini. Seluruh transaksi perbankan pada akhirnya dapat diakses melalui fasilitas atau sarana *electronic banking*.

Prinsip kepercayaan yang diberikan nasabah kepada bank adalah keyakinan bahwa bank harus menyimpan dana dan menjaga kerahasiaan nasabah. Informasi-informasi yang disediakan bank tentang produk perbankan, salah satu kemudahan nasabah untuk mengerti dan memahami produk perbankan tersebut. Informasi tentang SMS-Banking dalam proses pendaftaran hanya beberapa nasabah yang tidak mengerti karena merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan oleh bank. Maka, tingkat kepuasan nasabah mendapatkan penjelasan/keterangan tentang SMS-Banking yang diberikan Bank BNI dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel A.3
Tingkat kepuasan informasi SMS-Banking yang diberikan oleh Bank BNI
Malang
n = 10

No.	Tingkat kepuasan	f	%
1.	Tidak memuaskan	0	0
2.	Kurang memuaskan	7	70
3.	Memuaskan	3	30
Jumlah		10	100%

Sumber : data primer, diolah Juni 2007

Dari tabel A.3 secara umum yaitu sebesar 70% responden nasabah yang kurang memuaskan atas pemberian informasi dijelaskan dalam penggunaan SMS-Banking oleh bank. Nasabah kurang puas atas informasi yang diberikan bank dikarenakan waktu yang terlalu singkat, antrian panjang, penyampaian yang terlalu cepat, bahasa yang digunakan sulit dimengerti oleh nasabah. Faktor ini semua juga dipengaruhi oleh pendidikan nasabah sehingga mencerna pemahaman tentang SMS-Banking sangat lambat. Sedangkan untuk kepuasan nasabah atas

informasi yang diberikan bank yaitu hanya 30%, mereka puas dikarenakan sudah mengerti terlebih dahulu penggunaan SMS-Banking juga ditunjang oleh pendidikan nasabah yang mencukupi terhadap hal ini.

Tabel A.4
Tingkat kegagalan transaksi transfer dana melalui SMS-Banking
n = 10

No.	Kegagalan	f	%
1.	Ya	4	40
2.	Tidak	2	20
3.	Kadang-kadang	4	40
Jumlah		10	100%

Sumber : data primer, diolah Juni 2007

Tidak selamanya nasabah mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi. Dari hasil tabel A.4 yang mengatakan “Ya” saat transfer dananya gagal sebesar 40%. Nasabah yang mengalami gagal saat mentransfer dana juga tidak seterusnya mengalami kegagalan, hanya 40% yang kadang-kadang mengalami gagal dalam bertransaksi. Dan yang tidak pernah mengalami gagal transaksi yaitu sebesar 20% yang berarti nasabah berhasil dalam melakukan transfer dana.

Tabel A.5
Kegagalan yang dialami nasabah melalui SMS-Banking
n = 10

No.	Alasan	f	%
1.	Laporan SMS tertunda	2	20
2.	Tidak ada laporan balasan terkirim (delivery reports)	4	40
3.	Salah memasukan nomor PIN	2	20
4.	memasukan nomor lain	2	20
Jumlah		10	100%

Sumber : data primer, diolah Juni 2007

Hasil data responden alasan mengalami kegagalan transfer dana dikarenakan laporan SMS tertunda, salah memasukan nomor PIN dan kesalahan memasukan nomor lain dengan presentasi yang sama-sama 20%, sedangkan alasan karena tidak ada laporan balasan terkirim (delivery reports) sebesar 40%. Kesalahan

memasukan nomor PIN dan salah memasukan nomor dikarenakan karena nasabah saat memasukan nomor dalam keadaan terburu-buru jadi salah tekan nomor atau dalam keadaan tidak fokus. Jika untuk gagalnya dikarenakan laporan SMS tertunda dan tidak ada laporan balasan terkirim merupakan kesalahan teknis dari alat teknologi tersebut dimana nasabah melakukannya di lokasi yang sinyalnya lemah dan ketika nasabah tidak mengecek terlebih dahulu sisa saldo yang tidak mencukupi lagi untuk melakukan transaksi.

Tabel A.6
Sikap yang dilakukan pengguna SMS-Banking
n = 10

No.	Sikap	f	%
1.	Diam saja	1	10
2.	Meminta penjelasan dan ganti rugi	4	40
3.	Hanya meminta ganti rugi	3	30
4.	Melapor kepolisi	2	20
Jumlah		10	100%

Sumber : data primer, diolah Juni 2007

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang menunjukkan bahwa nasabah yang banyak mengalami kegagalan dalam bertransaksi transfer dana melalui SMS-Banking, nasabah juga melakukan tindakan kepada bank salah satunya meminta penjelasan dan ganti rugi dari Bank BNI. Jalur ini yang mereka pilih dikarenakan mereka tidak mau dirugikan dalam arti uang mereka tidak ingin berkurang dan meminta penjelasan kepada bank bahwa kesalahan ini terjadi apakah kesalahan dari bank, operator seluler maupun kesalahan dari nasabahnya sendiri. Ada juga beberapa diantara responden yang hanya bersikap diam saja tanpa melakukan tindakan apapun, karena nasabah yang tidak tahu harus melapor kemana disebabkan minimnya tingkat pengetahuan/pendidikan. Akan tetapi 30% nasabah responden yang hanya meminta ganti rugi saja, karena bagi mereka hanya

membuang waktu meminta penjelasan dari bank, proses yang cukup lama untuk menunggu maupun mengeluarkan biaya jika melapor ke polisi.

Dari uraian tentang profil nasabah dalam penggunaan SMS-Banking tingkat pendidikan yang tinggi sangat diperlukan bagi masyarakat agar tidak selamanya dirugikan oleh bank. Masyarakat juga harus lebih memahami terhadap perjanjian-perjanjian yang dibuat berdasarkan ketentuan-ketentuan bank. Pendidikan masyarakat akan sangat mempengaruhi perekonomian di Indonesia seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju.

Berdasarkan tingkat kegagalan yang dialami nasabah saat transfer dana, dapat digambarkan bahwa mereka juga sangat membutuhkan perlindungan hukum. Hukum mempunyai pengaruh langsung atau pengaruh tidak langsung di dalam mendorong terjadinya perubahan sosial.⁴⁰

B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna SMS-Banking dalam Kegagalan Transfer Dana Berdasarkan Pasal 29 ayat 4 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

1. Hubungan Hukum Antara Nasabah dengan Bank BNI

Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah adalah suatu perjanjian (kontrak). Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tidak menyebutkan aturan yang secara jelas mengatur hubungan bank dengan nasabah. Akan tetapi dari beberapa ketentuan yang tercantum di dalamnya dapat disimpulkan bahwa

⁴⁰ Soejono Soekanto.1980. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. CV.Rajawali. Jakarta. Hal 107.

hubungan antara bank dengan nasabah diatur oleh suatu perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Contohnya ketentuan tentang simpanan yang terdapat dalam pasal 1 angka (5) Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Oleh karena itu, antara bank dan nasabah telah terjadi suatu perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum, yang artinya hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum. Hubungan hukum ini perlu dibedakan dengan hubungan dan kesusilaan.⁴¹ Dalam melakukan perikatan ini, diperlukan sebuah hukum untuk mengaturnya, yang disebut dengan hukum perikatan. Hukum perikatan ini mencakup semua ketentuan dalam buku ketiga dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), dimana hukum perikatan ini terdiri dari dua golongan besar, yaitu perikatan yang berasal dari Undang-Undang (UU) dan perikatan yang berasal dari Perjanjian.

Hubungan hukum antara nasabah dengan bank terjadi setelah kedua belah pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan 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 sun servanda*, yaitu

⁴¹ Setiawan.1999. *Pokok-pokok Hukum perikatan*. Putra Abardin. Bandung. Hal 2.

perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak sebagai undang-undang. Azas ini terdapat dalam pasal 1338 KUH Perdata.⁴²

Azas kebebasan berkontrak tersebut tidak berarti para pihak bebas untuk melakukan perjanjian apa saja menurut kepentingan dan kehendak para pihak tersebut. Kebebasan sebagaimana diutarakan di atas, dibatasi oleh ketentuan yang terdapat dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu sebagai berikut :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Syarat sahnya perjanjian sebagaimana dijelaskan di atas berkaitan dan dijelaskan oleh pasal-pasal lainnya, misalnya berkaitan dengan kecakapan untuk membuat suatu perikatan diatur lebih lanjut dalam pasal 1329 KUH Perdata, berkaitan dengan suatu hal tertentu diatur dalam pasal 1332, 1333, dan 1334 KUH Perdata dan berkaitan dengan suatu sebab yang halal diatur dalam pasal 1335, 1334, dan 1337 KUH Perdata.

Jika dilihat dari rumusan kebebasan berkontrak dan sahnya perjanjian dalam meneropong permasalahan hukum berkaitan dengan hubungan hukum antara nasabah dengan bank, maka jelas bahwa hubungan hukum antara bank dengan nasabah tersebut sah dan berlaku sebagai undang-undang serta sekaligus telah memenuhi rasa keadilan. Akan tetapi, jika direnungkan lebih mendalam dan tidak

⁴² Try Widiyono. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Ghalia Indonesia. Hal 18.

hanya terpaku dalam ketentuan-ketentuan KUH Perdata saja, terasa adanya “sesuatu” yang belum mencerminkan rasa keadilan yang lebih luas.⁴³

Menurut penulis, hubungan antara bank dan nasabah karena ada suatu perjanjian yang mengikat, karena ada hubungan tersebut maka terdapat hak dan kewajiban antara bank dan nasabah. Setelah dipaparkan dalam tinjauan pustaka yang menjadi salah satu kewajiban nasabah adalah mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.

Peraturan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) pada Pasal 17 ayat 2 yang menyebutkan :

“Para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung”.

Menurut penulis berdasarkan undang-undang ITE di atas maka, hubungan antara nasabah dengan bank sebelum mengikatkan diri pada kontrak yang dibuat haruslah memiliki itikad baik (*good faith*) untuk melandasi seluruh proses kontrak mulai dari produk perbankan yang ditawarkan sampai pelaksanaan transaksi berlangsung dan berakhirnya kontrak diantara kedua belah pihak.

Hubungan formal antara nasabah dengan bank terdapat pada formulir-formulir yang telah diisi oleh nasabah dan disetujui oleh bank. Formulir-formulir tersebut berisi tentang permohonan atau perintah atau kuasa kepada bank. Formulir tersebut pada umumnya dibuat oleh bank. Dalam formulir tersebut akan saling

⁴³ Try Widiyono. *Loc cit.* Hal 19.

menunjuk ketentuan pada umumnya dibuat oleh Bank BNI. Dalam formulir tersebut akan saling menunjuk ketentuan yang berkaitan dengan transaksi yang dikehendaki oleh nasabah (*renvoi*). Masing-masing formulir tersebut hakikatnya merupakan bagian dan satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

Nasabah yang mengisi formulir permohonan, perintah atau kuasa kepada bank pada dasarnya merupakan tindak lanjut dari kepercayaan masyarakat kepada bank. Nasabah/masyarakat mewujudkan kepercayaannya itu dalam bentuk pengajuan aplikasi dan atau permohonan kepada bank yang dipercayainya. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan pada bank tersebut dapat dikelola bank dengan baik dalam pengertian seluas-luasnya. Aplikasi/permohonan tersebut bukan hanya pada bentuk penempatan dana, tetapi juga transaksi-transaksi lain yang memang didasarkan pada unsur kepercayaan sepenuhnya, termasuk dalam hal transfer dana.

Hubungan hukum formal antara bank dengan nasabah sering kali menunjuk kepada berlakunya ketentuan yang lebih luas dan ketentuan tersebut dinyatakan sebagai ketentuan yang berlaku dan merupakan bagian serta satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan aplikasi tersebut. Hal ini perlu disadari bahwa hampir semua perbankan di Indonesia dalam aplikasinya menggunakan “klausula baku” termasuk salah satunya adalah Bank BNI Malang. Dalam aplikasi tersebut sering memuat ketentuan-ketentuan yang menunjuk pada ketentuan lain yang terpisah dengan aplikasi tersebut.

Sebagai contoh dalam aplikasi pembukaan rekening yang terdapat pada Bank BNI Malang, disebutkan :⁴⁴

“Saya/kami mengetahui dan menyetujui segala bentuk pernyataan dan atau dokumen tertulis lainnya dan atau ketentuan-ketentuan dalam syarat-syarat umum pembukaan rekening terlampir yang merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening dan Penggunaan Fasilitas ini”.

Pada saat nasabah sudah membuka rekening Bank BNI dan sudah sah menjadi seorang nasabah maka bagi nasabah yang ingin menjadi pengguna SMS-Banking harus mendaftarkan dirinya kembali dalam Formulir Aktivasi BNI *e-Banking*. Saat nasabah ingin menjadi pengguna SMS-Banking terdapat pernyataan ketentuan dalam formulir tersebut, yang berbunyi :⁴⁵

“Saya/kami menyatakan bahwa telah menerima, membaca, mengerti dan menyetujui isi ketentuan-ketentuan Produk Bank yang akan saya/kami manfaatkan serta tunduk pada ketentuan-ketentuan tersebut beserta segala bentuk perubahannya yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank BNI dalam bentuk dan melalui sarana apapun”.

Lebih lanjut, ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening tersebut menunjuk lagi di ketentuan-ketentuan lain sebagaimana diatur dalam suatu klausula yang menyatakan pelaksanaan semua persetujuan dan hubungan antara bank dengan pemegang rekening dilakukan dengan memperhatikan peraturan yang berlaku. Ketentuan lain Bank BNI disebutkan, yaitu :⁴⁶

⁴⁴ Pernyataan dan Persetujuan Nasabah pada Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening Bank BNI Cabang Malang.

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ *Ibid.*

“Syarat dan ketentuan produk/fasilitas selengkapnya diatur dalam syarat dan ketentuan masing-masing produk/fasilitas yang secara khusus ditetapkan oleh Bank termasuk tetapi tidak terbatas pada Buku Petunjuk dan Kebijakan Internal Bank lainnya yang merupakan satu kesatuan serta bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan penulis bahwa untuk suatu hubungan hukum antara nasabah dengan bank dalam pembukaan rekening terdapat empat ketentuan yang berlaku, yaitu :

- a. Ketentuan yang terdapat dalam aplikasi
- b. Ketentuan yang terdapat pada syarat-syarat umum pembukaan rekening, dan
- c. Ketentuan yang terdapat pada produk yang digunakan oleh nasabah

Apa yang dikemukakan di atas merupakan penunjukan terhadap ketentuan-ketentuan formal yang mengatur mengenai hubungan hukum antara nasabah dengan bank. Persoalan lain adalah apakah masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya dalam mengadakan hubungan hukum dengan bank. Persoalan ini perlu dikemukakan, sebab nasabah pada dasarnya telah terlanjur percaya kepada bank sehingga mereka juga mempercayai apa yang dibuat dan termuat dalam formulir-formulir tersebut. Atas dasar kepercayaan itulah, sekalipun perjanjian-perjanjian antara nasabah dengan bank tersebut menguntungkan secara sepihak bagi bank, tetapi masyarakat tidak memperdulikan hal tersebut, sebab mereka telah mempercayai sepenuhnya terhadap bank yang dipilih.

Uraian mengenai hubungan formal dalam pembukaan rekening tersebut sangat penting dipahami oleh karena ketentuan tersebut juga ditunjuk oleh klausula yang

terdapat pada produk bank, termasuk pengguna SMS-Banking. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah akan terdapat berbagai ketentuan yang menunjuk berlakunya ketentuan lain dan terkadang ketentuan yang ditunjuk dalam aplikasi tersebut sama sekali tidak diketahui oleh nasabah.

2. Transparansi dan Dilematis Pemberian Informasi Bank

Landasan utama hubungan antara bank dengan nasabah/masyarakat adalah kepercayaan. Tanpa adanya kepercayaan masyarakat kepada bank, tidak mungkin timbul hubungan hukum formal yang terwujud dalam suatu perjanjian yang dibuat antara bank dengan masyarakat (nasabah). Masyarakat memberikan kepercayaan kepada bank tersebut didasarkan pada asumsi dan penilaian bahwa bank yang mereka pilih memang layak untuk mengelolanya. Penilaian masyarakat terhadap bank dapat bervariasi, sesuai tingkat pendidikan dan pengetahuannya masing-masing. Sekalipun demikian, secara umum, penilaian masyarakat terhadap bank didasarkan pada informasi-informasi yang diterima oleh nasabah/masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, informasi-informasi dan fakta material yang disampaikan bank kepada masyarakat harus transparan dan benar-benar sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Kebenaran informasi ini sangat penting bagi masyarakat, oleh karena sering kali masyarakat dalam menentukan dan memilih bank didasarkan pada informasi mengenai bank yang bersangkutan. Informasi ini bukan hanya informasi mengenai bank yang bersangkutan saja, informasi lain

yang bersumber pada media informasi dan otoritas moneter, termasuk dari pemerintah.

Hasil-hasil pengolahan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dan atau lembaga pengawasan lainnya, kiranya dapat diinformasikan secara transparan kepada masyarakat. Pengumuman-pengumuman dari Bank Indonesia dan atau otoritas moneter berkaitan dengan hasil temuannya kepada bank, sering kali tidak diinformasikan sehingga masyarakat tidak memperoleh haknya untuk menerima informasi mengenai tingkat kesehatan dan lain-lain mengenai suatu bank yang sesungguhnya. Kondisi demikian mengakibatkan masyarakat dalam memilih bank yang baik dan benar dapat keliru dan pada akhirnya dirugikan.⁴⁷

Dengan kondisi yang demikian, menurut penulis langsung atau tidak langsung berarti telah mengelabui kepercayaan masyarakat terhadap bank yang dipilih. Pada saat masyarakat dirugikan oleh karena ternyata pilihan atas bank tersebut keliru, maka semua pihak yang telah menutup-nutupi informasi tersebut harus ikut bertanggung jawab. Sekalipun dengan kondisi tersebut masyarakat dirugikan, tetapi ternyata belum pernah ada suatu pengadilan yang memberikan putusan adanya pihak bank atau pihak pemerintah yang bertanggung jawab terhadap kerugian-kerugian yang disebabkan adanya pemberian yang tidak benar.⁴⁸

Diakui bahwa terdapat dilema dalam pemberian informasi fakta material atas kondisi bank yang sebenarnya kepada masyarakat. Karena jika suatu kondisi keuangan tersebut diinformasikan, dapat mengakibatkan penarikan dana oleh masyarakat secara besar-besaran. Hal ini mempengaruhi kondisi bank yang

⁴⁷ Tri Widiyono. *Loc cit.* Hal. 14

⁴⁸ *Ibid.*

bersangkutan. Namun demikian, seharusnya informasi tersebut tetap diinformasikan kepada masyarakat secara jujur sejak adanya gejala memburuknya suatu kondisi bank. Dengan demikian, secara alami, proses seleksi masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan masyarakat telah mempersiapkan dirinya atas kondisi bank yang dipilihnya.

3. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna SMS-Banking Dalam Kegagalan Transaksi Transfer Dana Berdasarkan Pasal 29 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal *electronic banking*. Perkembangan teknologi akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan⁴⁹. Transaksi-transaksi konvensional melalui *paper*, cepat atau lambat harus ditinggalkan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan sistem komunikasi ini. Tegasnya, *electronic banking* merupakan tumpuan harapan dari seluruh transaksi perbankan di masa mendatang.⁵⁰

Sistem perbankan yang menggunakan *electronic banking* yang digunakan oleh Bank BNI yaitu SMS-Banking. Seluruh transaksi perbankan pada akhirnya dapat diakses melalui fasilitas ini. Transaksi-transaksi perbankan tidak lagi

⁴⁹ www.google.com/perkembangantelektrologielectronicbanking.com. Diakses tanggal 10 Mei 2010.

⁵⁰ *Ibid.*

menggunakan aplikasi dalam bentuk kertas yang diisi nasabah pada *counter* bank, tetapi seluruh transaksi perbankan dapat diakses melalui *electronic banking*. Seiring meningkatnya perkembangan *electronic banking*, maka fungsi *counter* bank menjadi berkurang.

Untuk mengetahui sejauh mana suatu bank mempunyai tingkat layanan *electronic banking* yang canggih atau fasilitas apa saja yang dapat dimanfaatkan nasabah untuk menggunakan layanan SMS-Banking dapat dilihat pada ketentuan-ketentuan yang terdapat pada masing-masing layanan, baik secara tertulis maupun pada saat pendaftaran dan atau *input* data, dimana masing-masing bank mempunyai fasilitas *electronic banking* yang berbeda-beda sesuai tingkat teknologi informasi yang dimiliki.

Electronic banking adalah layanan perbankan yang menggunakan berbagai kemudahan dalam bertransaksi sehingga seseorang dapat memilih berbagai layanan sesuai dengan kebutuhannya. *Electronic Banking* dikenal juga sebagai *Electronis Fund Transfer* (EFT) menggunakan komputer dan teknologi elektronik lainnya sebagai pengganti cek dan transaksi lain yang menggunakan kertas. EFT diimplementasikan melalui alat seperti kartu atau kode yang memungkinkan seseorang mengakses suatu rekening.⁵¹ Bahkan, bagi seorang pribadi tertentu, mungkin akan sangat membutuhkan seluruh fasilitas yang terdapat dalam *electronic banking*. Oleh sebab itu, kiranya nasabah perlu informasi yang cukup mengenai transaksi apa saja yang terdapat dalam *electronic banking* yang ditawarkan kepada nasabah.

⁵¹ <http://digitalcollections.e-banking-chapter2.pdf.com>. Diakses tanggal 21 Mei 2010.



SMS-Banking salah satu layanan perbankan yang ditawarkan kepada nasabah oleh Bank BNI. Bank BNI Malang sudah hampir 5 tahun menggunakan produk layanan SMS-Banking yang ditawarkan kepada masyarakat pada tahun 2006 mulai menerbitkan produk ini.⁵² Beberapa transaksi yang ditawarkan oleh Bank BNI dengan menggunakan SMS-Banking, yaitu sebagai berikut :⁵³

1. Informasi saldo
2. Informasi 3 (tiga) transaksi terakhir
3. Informasi tagihan Kartu Kredit BNI
4. Informasi tagihan Kartu Halo Telkomsel
5. Informasi Tagihan Telkom
6. Informasi tagihan listrik/PLN
7. Transfer dana antar rekening Bank
8. Ganti PIN, dan
9. Pembayaran tagihan-tagihan yang lainnya.

Melalui SMS-Banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi di atas, khususnya dalam melakukan transaksi transfer dana. Nasabah tidak perlu datang langsung ke Bank BNI untuk melakukan transaksi, cukup hanya dengan *handphone*/ponsel dimanapun nasabah berada transaksi dapat dilakukan.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pada Pasal 6 huruf (n) menyebutkan: “melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak

⁵² Hasil Wawancara dengan Ibu Dyah Bagian Customer Service. Tanggal 7 Mei 2010.

⁵³ *Ibid.*

bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, pada pasal 26 huruf (d), menyebutkan bahwa : “Bank Indonesia memberikan izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu.” Wujud dari pasal-pasal tersebut yang dilakukan oleh Bank BNI Malang adalah dengan adanya pengembangan jasa keuangan berupa teknologi *Short Message Service* (SMS) pada transaksi perbankan yang dikenal dengan SMS-Banking.

SMS-Banking Bank BNI Malang sebagai fasilitas atau jasa yang ditawarkan oleh pihak perbankan dengan tujuan memberikan kemudahan dalam melaksanakan suatu transaksi perbankan tertentu dengan menggunakan SMS dari ponsel atau *handphone*.⁵⁴ Penggunaan teknologi SMS-Banking yang memberikan manfaat dan kemudahan dalam melakukan transaksi transfer dana, disamping itu juga adanya masalah dalam melakukan transaksi transfer dana. Dengan kata lain ponsel dan sms sebagai media transaksi dan infrastruktur alternatif modern dalam dunia perbankan tidak berarti bahwa eksistensinya tidak memunculkan permasalahan baik yang bersifat teknis maupun non teknis.

Contoh kasus yang terjadi, yaitu seorang nasabah sebut saja bernama Mr. A, yang melakukan transaksi transfer dana melalui via SMS-Banking dengan dana sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Kemudian Mr. A melaksanakan perintah yang ada di menu *handphone* dan mengirimkan pesan tersebut melalui SMS-Banking ke nomor 3346. Setelah menunggu beberapa saat belum juga ada laporan terkirim. Mr. A langsung menghubungi pihak bank apakah sudah terjadi transaksi dari Mr. A dan pihak bank mengatakan bahwa pegawai Bank BNI Cabang Utama

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Dyah Bagian Customer Service. Tanggal 7 Mei 2010.

Malang belum menerima adanya transaksi dari Mr. A. Kemudian Mr. A mengulangi kembali transaksinya dengan nomor yang sama juga. Tak lama kemudian, Mr. A menerima laporan terkirim (*Delivery reports*), untuk memastikan kembali Mr. A menghubungi salah satu pegawai Bank BNI dan ternyata pegawai Bank tersebut tidak ada menerima laporan transaksi yang dilakukan oleh Mr. A. Pada hal Mr. A sudah menerima laporan terkirim terhadap transaksinya melalui *handphone*. Mr. A menghadap pegawai bank untuk menanyakan kerugian yang akan dialami oleh Mr. A. Bank berjanji akan mengganti kerugian dan menjelaskan penyebabnya tetapi pada akhirnya belum juga ada respon positif dari Bank BNI kepada Mr. A.

Khusus untuk SMS-Banking Bank BNI Malang hanya bisa melakukan transaksi transfer dana sesama antar Bank BNI saja dan tidak bisa melakukan transaksi antar bank lain.⁵⁵ Kasus kedua, sebut saja namanya Mr. B memberikan perintah transfer antar rekening Bank BNI melalui layanan SMS-Banking dan pada saat transaksi dilaksanakan tidak ada balasan SMS ke ponsel Mr. B yang memperjelas “apakah perintah transfer tersebut dijalankan atau tidak”. Mr. B tidak hanya menggunakan SMS-Banking saja tetapi memakai *Internet Banking*, karena Mr. B belum juga mendapatkan balasan maka Mr. B mengecek perintah transfer lewat *Internet Banking* dan ternyata perintah tersebut dieksekusi oleh bank akan tetapi Mr. B tidak mendapat konfirmasi lewat SMS. Saat Mr. B mengeluh kepada Bank BNI, jawaban mereka hanya mengatakan bahwa ini terjadi karena “kesalahan telekomunikasi”.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 11 Mei 2010.

Permasalahan yang terjadi kedua nasabah yaitu pada Mr. A terjadi karena telah menerima balasan (*delivery report*) tetapi Bank BNI tidak menerima adanya transaksi pada Mr. A, sedangkan pada Mr. B sudah melakukan perintah transfer tidak ada balasan (*delivery report*) dari ponsel tetapi Bank BNI menerima adanya transaksi yang dilakukan oleh Mr. B. Jika dilihat dalam kasus tersebut disebabkan oleh masalah teknis. Masalah teknis yang dimaksud misalnya adalah masalah reliabilitas teknologi elektronik itu sendiri, inti teknologi dan piranti pendukungnya. Mr. A dan Mr. B juga belum mendapatkan informasi dan pertanggungjawaban yang jelas dari Bank BNI.

Menurut penulis kendala-kendala dalam bertransaksi SMS-Banking khususnya gagal dalam melakukan transfer dana sering dialami oleh beberapa nasabah. Dampak ini setidaknya memberikan pusat perhatian bagi nasabah yang sangat memerlukan perlindungan hukum dan sejauh mana peraturan perundang-undangan khususnya perbankan dapat berjalan dengan efektif sesuai dengan fungsi hukum tersebut yang dapat memberikan keadilan dan dari unsur hukum yang memberikan kepastian hukum dalam peristiwa konkret tersebut. Permasalahan ini penulis telusuri melalui ketentuan Undang-undang Perbankan sebagai langkah awal menelusuri atas objek penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Undang-undang ini merupakan ketentuan yang dekat dan berhubungan erat dengan masalah yang diteliti.

Dilihat dari tujuan dan pembuatan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu **Pertama**, tidak ditemukan pertimbangan mengenai adanya penyesuaian peraturan terhadap adanya kemajuan teknologi elektronik, komunikasi serta

informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru dibidang perekonomian khususnya disektor perbankan.

Kedua, belum adanya dukungan pemerintah terhadap pengembangan infrastruktur hukum dan pengaturan sebagai acuan transaksi-transaksi perbankan yang makin canggih, beragam dan makin besar volumenya. **Ketiga**, tidak memadai perangkat hukum yang ada seperti pengaturan mengenai transaksi perbankan melalui layanan SMS-Banking.

Ketentuan umum Pasal 1 UU No. 10 tahun 1998 tidak ditemukan adanya pengertian mengenai kegiatan transaksi elektronik dalam praktek perbankan seperti informasi elektronik, sistem elektronik, transfer elektronik dan lain-lain. Ketentuan umum ini hanya menjabarkan pengertian dan kegiatan transaksi bank secara umum, tidak ada kekhususan terhadap kegiatan transaksi elektronik tersebut.

Dari pasal-pasal di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan juga tidak dijabarkan mengenai pertanggungjawaban pihak bank kepada nasabah secara jelas, pertanggungjawaban pihak bank kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat memanfaatkan jasa layanan SMS-Banking yang diberikan oleh bank. Jadi sudah ada asumsi bahwa UU No. 10 Tahun 1998 banyak mengandung kelemahan untuk dijadikan dasar gugatan kepada bank yang merugikan nasabah dalam sistem SMS-Banking.

Salah satu pasal dalam Undang-undang Perbankan yang mengatur kewajiban bank pada nasabah yaitu ketentuan yang terdapat dalam Pasal 37B yang berbunyi sebagai berikut :

1. Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.

2. Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk lembaga penjamin simpanan.
3. Lembaga penjamin simpanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berbentuk badan hukum Indonesia.
4. Ketentuan mengenai penjaminan dana masyarakat dan lembaga penjamin simpanannya, diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Akan tetapi bila pasal ini dikaitkan dengan pertanggungjawaban bank dalam sistem SMS-Banking tidak dapat diterapkan. Karena penjaminan terhadap dana nasabah bank dalam hal ini hanya dilakukan apabila terdapat bank yang mengalami kesulitan pencabutan izin usaha bank karena kesulitan usaha, serta dalam hal pembubaran dan likuidasi bank, disini nasabah bank didahulukan pembayarannya dibandingkan kreditur kongkuren lainnya sehingga simpanan dan bunganya kembali secara utuh dalam waktu yang relatif cepat.⁵⁶

Kasus yang terjadi antara Mr. A dan Mr. B penulis hubungkan dengan Pasal 29 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengenai resiko kerugian dalam bertransaksi merupakan kewajiban bank untuk menyediakan informasi. Ketentuan yang ada di dalam UU Perbankan dan sekiranya mampu dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna SMS-Banking dapat dicermati pada ketentuan, yakni Pasal 29 (4) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang berbunyi yaitu :

“Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Dalam penjelasan ketentuan pasal ini dikatakan mengingatkan bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar

⁵⁶ Fuady. *Hukum Perbankan Modern Buku I*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.1999. Hal 90.

kepercayaan. Dengan demikian, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya. Sejalan dengan itu Bank Indonesia diberi wewenang dan kewajiban untuk membina serta melakukan pengawasan terhadap bank dengan menempuh upaya-upaya baik yang bersifat preventif dalam bentuk ketentuan-ketentuan petunjuk, nasihat, bimbingan dan pengarahan maupun secara represif dalam bentuk pemeriksaan yang disusul dengan tindakan-tindakan perbaikan.

Akan tetapi menurut penulis, pasal ini mempunyai kelemahan, yaitu Pertama, dinyatakan dalam Pasal 29 (4) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa bank wajib menyediakan informasi. Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa bank hanya wajib menyediakan informasi tetapi tidak wajib memberikan informasi. Ketentuan ini juga bisa berarti bahwa ketentuan itu baru menjadi wajib, jika nasabah memintanya.⁵⁷ Jika dikaitkan dengan pengguna jasa perbankan yaitu para nasabah, maka nasabah bank terdiri dan berbagai macam lapisan masyarakat, tidak semua nasabah mengerti terhadap praktek dunia perbankan terutama nasabah konsumen menengah kebawah. Ada yang mengerti ataupun tidak mengerti mengenai jasa layanan bank yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi misalnya tentang jasa layanan SMS-Banking. Bank BNI Malang seharusnya memberikan informasi yang lengkap tentang layanan yang menggunakan kemajuan teknologi informasi kepada nasabah yang akan menggunakan jasa layanan tersebut baik diminta ataupun tidak oleh nasabah.

⁵⁷ Yusuf Sofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2000. Hal 39.

Kedua, sanksi terhadap kewajiban penyediaan informasi oleh pihak bank kepada nasabah atas jasa layanan yang diberikan yaitu tentang kemungkinan timbulnya resiko yang menyebabkan kerugian tidak diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sehingga nasabah tidak dapat meminta pertanggungjawaban pihak bank atas tidak dipenuhinya hak penerimaan informasi.

Dari uraian ini, apabila dihubungkan dengan permasalahan perlindungan hukum atas kegagalan transaksi transfer dana SMS-Banking penerapan aturan ini penting untuk dilaksanakan. Penerapan aturan tidak hanya dilakukan ketika diminta, namun bank harus secara pro aktif juga memberikan informasi-informasi sehubungan dengan resiko kerugian atas pemanfaatan layanan SMS-Banking oleh nasabah Bank BNI. Setidaknya peraturan perundang-undang juga memberikan penjelasan dimana masyarakat juga mengerti dan memahami setiap isi dari peraturan perundang-undangan yang tidak membingungkan masyarakat.

Ketentuan lain yang dalam permasalahan ini dapat dilihat pada Pasal 21 butir 3 Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang menyatakan bahwa :

“Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik”.

Bank BNI Malang menggunakan SMS-Banking ikut juga bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu penyelenggara provider operator seluler disebut juga agen elektronik. Ketika nasabah gagal beroperasi maka yang akan bertanggungjawab adalah Bank BNI Malang, sedangkan yang akan berhubungan langsung dengan

pihak ketiga yaitu Divisi *e-Banking* Pusat Jakarta yang menghubungi pihak provider untuk mengecek transaksi yang gagal tersebut.⁵⁸ Jadi bukan nasabahnya sendiri yang langsung menghadap provider tetapi melalui Bank BNI ke *Divisi e-Banking* kemudian ke bagian pihak ketiga yaitu provider. Jelas saja pengecekan tidak dilakukan langsung oleh Bank BNI itu sendiri sehingga informasi yang akan diberikan bank kepada nasabah tidak secepat mungkin diberitahu kegagalan tersebut karena membutuhkan waktu yang cukup lama dari pusat untuk mengirimkan data ke Cabang Bank BNI.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah pada Pasal 4 menyebutkan, bahwa :

- 1) Bank Wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank.
- 2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan.
- 3) Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).

Nasabah mengadu kepada bank berarti bank harus mendengarkan dan memberikan keterangan yang jelas, tetapi menurut peraturan perundang-undangan tidak dijelaskan secara khusus sampai sejauh mana batas informasi yang diberikan bank kepada nasabah. Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah pada Pasal 4 menurut penulis mempunyai kelemahan yang sama halnya dengan Pasal 29 (4) Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dimana bank hanya

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 11 Mei 2010.

wajib menyediakan informasi tetapi tidak wajib memberikan informasi. Menyediakan informasi dengan memberikan informasi sangat berbeda arti, menyediakan belum tentu memberikan informasi secara jelas sedangkan memberikan sudah tentu akan menjelaskan secara lengkap.

Sehubungan dengan hal tersebut, informasi-informasi dan fakta material yang disampaikan bank kepada masyarakat harus transparan dan benar-benar sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Kebenaran informasi ini sangat penting bagi masyarakat, oleh karena sering kali masyarakat dalam menentukan dan memilih bank didasarkan pada informasi mengenai bank yang bersangkutan.

Hasil-hasil pengolahan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dan atau lembaga pengawasan lainnya, kiranya dapat diinformasikan secara transparan kepada masyarakat. Tidak semua informasi dijelaskan kepada nasabah karena ada batasan-batasannya juga yang menyangkut tentang Rahasia Bank pada Pasal 40 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menegaskan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, 41A, 42, 43, 44, dan 44A. Berdasarkan pasal-pasal yang ditunjuk dalam ketentuan di atas, Undang-Undang Perbankan telah secara konsisten menjelaskan bahwa pengertian rahasia bank hanya menyangkut mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

Penjelasan Pasal 40 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Perbankan menyatakan bahwa keterangan mengenai nasabah, selain sebagai nasabah penyimpan, bukan merupakan keterangan yang wajib dirahasiakan. Hal ini diulangi dalam Pasal 2 ayat 2 Peraturan Bank Indonesia No. 2/19/PBI/2000 serta

penjelasan dari PBI tersebut. Dari ketentuan tersebut dapat ditafsirkan bahwa nasabah penyimpan berarti termasuk nasabah yang harus dirahasiakan, namun permasalahannya apakah termasuk pengertian rahasia bank atau tidak, karena secara tegas baik dalam pasal 1 ayat 28 dan pasal 40 Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Perbankan, pengertian rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

Menurut penulis, dengan kata lain jika bank diminta untuk memberikan keterangan mengenai nasabah penyimpan saja, bahwa hal ini hanya menyangkut rahasia perusahaan serta bukan rahasia bank dan oleh karena itu tidak perlu melalui prosedur sebagaimana pemberian yang menyangkut rahasia bank. Dalam hal ini, termasuk pemberian keterangan mengenai nasabah (debitur), sekalipun bukan hal yang termasuk rahasia bank, tetapi pemberian keterangan kepada pihak lain tetap mengacu kepada penjelasan PBI No. 2/19/2000 yang menyatakan bahwa pemberian keterangan mengenai hal tersebut diserahkan sepenuhnya kepada kebijakan bank dengan tetap memperhatikan adanya kaitan yang erat antara keterangan yang diminta dengan peminta keterangan serta kepentingan penegakan hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum.

Dalam rangka melindungi nasabah, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Berdasarkan ketentuan tersebut, bank wajib mengatur mengenai penyelesaian pengaduan nasabah secara jelas, sebagai salah satu fungsi bank sebagai lembaga kepercayaan.⁵⁹ Ketentuan lain mengenai perlindungan nasabah, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi

⁵⁹ Tri Widiyono. *Loc cit.* Hal 15.

Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, yang antara lain mengatur adanya informasi penjelasan mengenai karakteristik produk agar tidak menyesatkan nasabah dan juga SE Bank Indonesia No. 7/25/DPNP/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan Lampiran serta SE Bank Indonesia No. 7/24/DPNP/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Lampiran.

C. Pencegahan dan Kendala Kegagalan dalam Melakukan Transaksi Transfer Dana Melalui SMS-Banking oleh Bank BNI

1. Pencegahan Kegagalan dalam Melakukan Transaksi Transfer Dana Melalui SMS-Banking oleh Bank BNI.

Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah terjadi karena ada suatu perjanjian. Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUH Perdata tentang kontrak (buku ketiga). Sebab, menurut Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.

Hak dan kewajiban masing-masing antara nasabah dengan bank harus dijalankan. Perjanjian-perjanjian yang terlebih dulu dibuat oleh Bank BNI adalah suatu perjanjian sepihak yang disebut klausula baku. Penerapan Pasal 18 ayat 1 dan 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut paling tidak akan terlihat perjanjian-perjanjian pada formulir yang digunakan dalam melakukan transaksi antara bank dengan nasabah.

Persoalan yang sering timbul dalam aplikasi Pasal 18 ayat 1 dan 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 adalah perbedaan persepsi antara kedua belah pihak untuk menetapkan keseimbangan dalam berkontrak. Oleh karena itu, sering terjadi dalam suatu kontrak, terdapat anggapan subjektif bahwa perjanjian tersebut kurang atau tidak terpenuhinya keseimbangan. Hal ini dapat dilihat apabila seseorang akan berhungan hukum dengan bank, maka nasabah/calon nasabah tersebut wajib menerima “klausula baku” yang dibuat secara pihak oleh bank. Hal tersebut menyebabkan adanya ketimpangan dalam perjanjian antara nasabah dengan bank, dimana nasabah sering dirugikan oleh perjanjian yang dibuat dengan pihak perbankan. Pihak nasabah sering tidak berdaya untuk mengoreksi klausula baku yang disodorkan oleh bank. Pihak nasabah tanpa pikir panjang akan menandatangani klausula baku tersebut dengan berbagai alasan, antara lain tulisannya kecil-kecil, bahasanya sulit dimengerti, terlalu rumit, tidak memahami isi klausula tersebut, tidak sempat membaca dan lain-lain.

Menurut penelitian penulis dari beberapa responden, disimpulkan bahwa sebagian besar responden menerima dan setuju terhadap perjanjian-perjanjian terhadap formulir-formulir yang dibuat secara sepihak oleh bank. Hal tersebut didasarkan pada kenyataan bahwa calon nasabah bersedia menandatangani isi perjanjian yang disediakan oleh bank karena hal tersebut dianggap dan merupakan kebiasaan. Biasanya calon nasabah juga tidak memperdulikan isi dan ketentuan yang dimuat dalam formulir tersebut, nasabah mempercayakan sepenuhnya terhadap bank.⁶⁰

⁶⁰ Hasil wawancara dengan seorang nasabah. Tanggal 3 Juni 2010.

Akan tetapi, bank juga mempunyai kewajiban dalam menyimpan dana dan merahasiakan data pribadi nasabah. Bank BNI juga memiliki tanggung jawab untuk melindungi nasabah terhadap permasalahan dalam menggunakan jasa layanan produk perbankan. Sebelum nasabah mengalami masalah penggunaan SMS-Banking, Bank BNI juga memberikan pencegahan terhadap hal tersebut yaitu sebagai berikut :⁶¹

1. Kerahasiaan nomor PIN adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab nasabah pengguna SMS-Banking dan hanya boleh digunakan oleh *user id* yang bersangkutan.
2. Nasabah diberi kebebasan untuk membuat PIN-nya sendiri dan dapat melakukan perubahan/penggantian PIN-nya melalui ponselnya apabila ada kecurigaan PIN tersebut diketahui oleh orang lain.
3. Nasabah wajib mengamankan PIN antara lain dengan cara:
 - a. Tidak memberitahukan PIN SMS-Banking kepada orang lain (termasuk kepada anggota keluarga atau sahabat) dengan tujuan untuk mendapatkan hadiah atau tujuan lainnya.
 - b. Tidak menuliskan PIN atau menyimpan PIN tersebut dalam bentuk tertulis atau disimpan dalam sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan orang lain mengetahui nomor PIN tersebut.
 - c. Berhati-hati dalam menggunakan PIN agar tidak diketahui oleh orang lain.
 - d. Tidak memberikan nomor telepon seluler dan PIN yang diberikan kepada orang lain.
 - e. Mengganti PIN secara berkala.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 11 Mei 2010.

- f. Tidak memilih PIN berdasarkan nomor yang mudah diterka oleh orang lain seperti PIN dari tanggal lahir atau kombinasinya atau tidak memilih nomor PIN dari nomor telepon *user* SMS-Banking.
4. Menghapus perintah SMS yang tersimpan di dalam *sent item ponsel*, setelah proses transaksi dilaksanakan.
5. Apabila *SIM Card* hilang/dicuri/dipindah tangankan kepada pihak lain, nasabah pengguna SMS-Banking harus memberitahukan hal tersebut kepada Bank BNI Malang melalui *PhonePlus* agar dilakukan pemblokiran layanan SMS-Banking.
6. Nasabah wajib memastikan pengetikan SMS perintah untuk transaksi finansial (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi finansial telah diisi secara lengkap dan benar). Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari nasabah.

Ini merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh Bank BNI dalam mencegah terjadinya kegagalan dalam melakukan transaksi sebelum terjadinya resiko-resiko yang akan timbul. Bank yang mempunyai kewajiban yaitu bertanggung jawab menyimpan dana masyarakat, akan tetapi nasabah tidak terlepas dari kecerobohan dalam hal penggunaan SMS-Banking tersebut.

Nasabah menginginkan keamanan uang yang tersimpan di bank dan pada waktunya dapat mereka terima kembali, oleh karena itu mereka membutuhkan perlindungan. Bentuk perlindungan kepentingan para deposan, antara lain :⁶²

1. Persetujuan pengangkatan pimpinan oleh lembaga yang ditunjuk.
2. Penetapan *cash ratio* atau *reserve requirement*.
3. Capital adequacy atau kecukupan modal, yang berfungsi sebagai penyerap atas kerugian bank di sisi aktiva.
4. Pencegahan kejatuhan bank yang dilaksanakan dengan pengawasan bank oleh bank sentral. Hal ini untuk mencegah terjadinya bank panic, yang dapat menimbulkan ketidakstabilan moneter.
5. Pengumuman neraca bank.

Ketentuan yang dapat menjadi dasar perlindungan nasabah seperti diuraikan di atas, perlindungan keamanannya lebih mengarah pada operasional kegiatan perbankan secara luas dan umum, oleh karenanya selain itu perlu pula perlindungan yang lebih bersifat pribadi langsung kepada nasabah dan lebih khusus, artinya perlindungan lebih dahulu datang dari nasabah itu sendiri karena memahami suatu produk jasa perbankan yang ditawarkan. Ketentuan yang memberikan perlindungan seperti itu, diantaranya, ketentuan kewajiban bank untuk memberikan informasi mengenai produk bank. Hal tersebut sangat diperlukan untuk memberikan kejelasan pada nasabah mengenai manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank sehingga mereka terlebih dahulu dapat

⁶² M. Djumhana. 2008. *Asas-asas Hukum Perbankan Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung. Hal 181.

melindungi diri dengan memutuskan tidak menerima persyaratan jasa yang memberatkan, yang mungkin dapat merugikannya.⁶³

Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi konsumen sehingga antara konsumen mempunyai kedudukan yang sejajar dengan produsen dan tidak mengatur secara khusus mengenai perlindungan nasabah penggunaan jasa SMS-Banking. Bank selaku pelaku usaha yang menyediakan jasa kepada nasabah selaku konsumen pengguna jasa memiliki kewajiban yang harus dipenuhi demi melindungi nasabahnya dari kemungkinan terjadinya resiko akibat penggunaan sms-banking. Menurut Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya bank memiliki kewajiban :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan,
3. Memperlakukan atau melayani nasabah secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, dimana semua nasabah diperlakukan sama,
4. Menjamin mutu jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
5. Memberi kesempatan kepada nasabah untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

Sehingga menurut pasal ini bank memiliki tanggung jawab untuk mencegah atau menghindari terjadinya resiko yang dapat ditanggung oleh nasabah dalam penggunaan fasilitas SMS-Banking. Jika dihubungkan dengan SMS-Banking

⁶³ M. Djumhana. *Loc cit.* Hal 182.

maka bank wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan jasa pelayanannya tersebut serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaannya. Informasi yang dimaksud adalah informasi mengenai hal-hal yang berkenaan dengan SMS-Banking itu sendiri dengan segala keuntungan dan resiko-resiko yang dapat terjadi serta upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh nasabah untuk meminimalisir dan mencegah terjadinya resiko tersebut. Memperlakukan dan melayani semua nasabah pengguna sms-banking secara tidak diskriminatif dan diperlakukan sama. Menjamin kepada nasabah bahwa SMS-Banking ini aman digunakan oleh nasabah dalam melaksanakan transaksinya sehubungan dengan dananya yang disimpan di bank.

2. Kendala Yang Dihadapi oleh Bank BNI Malang Mengatasi Masalah dalam Hal Terjadi Kegagalan Transaksi Transfer Dana Melalui SMS-Banking

Bank yang merupakan sebagai lembaga intermediasi kepada masyarakat dan memberikan kepercayaan dalam menyimpan dana masyarakat, secara teori sangat jelas ketentuan-ketentuan yang mengatur tetapi di dalam prakteknya sering sekali terjadi ketidakcocokan yang menyebabkan peraturan tersebut tidak berjalan secara efektif. SMS-Banking salah satu produk yang digunakan oleh Bank BNI khusus dalam transaksi transfer dana selain memberikan kemudzahan dan kelancaran bertransaksi, terdapat juga kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank BNI.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank BNI tersebut, antara lain :

1. Kendala yang pertama adalah pada Sinyal Provider Operater Seluler Teknologi

SMS-Banking merupakan suatu layanan perbankan melalui jalur elektronik yang memungkinkan para nasabah bank tertentu untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui fasilitas SMS pada telepon seluler. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun tanpa harus mengunjungi ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Bank BNI Malang dalam melakukan transaksi dapat dilakukan melalui *handphone* nasabah dengan menjalankan perintah yang terdapat pada menu ponsel. Pada syarat dan ketentuan SMS-Banking Bank BNI Malang, nasabah harus memiliki 1 (satu) nomor/telepon seluler (Prabayar maupun Pasca Bayar) dari operator GSM atau CDMA yang akan menjadi *User Id* SMS-Banking. *User Id* SMS-Banking adalah nomor *handphone* pribadi yang didaftarkan nasabah pada saat melakukan registrasi SMS-Banking di ATM. Kerjasama *provider* yang digunakan oleh Bank X yaitu Simpati, Kartu As, Mentari, IM3, StarOne, XL, Fren, Flexy Trendy, Esia dan 3 (Three). Banyaknya penawaran provider yang digunakan Bank BNI maka pengguna provider tersebut banyak juga digunakan oleh masyarakat yang sudah menjadi kebutuhan.

Perkembangan teknologi telekomunikasi di Indonesia terjadi dengan sangat pesat karena adanya kebutuhan untuk berkomunikasi dan bertukar data dengan cepat dan mudah. Bertambahnya jenis layanan semakin menarik jumlah *user* yang semakin banyak. Banyaknya *user* bisa menjadi penyebab penurunan kualitas layanan karena adanya kemungkinan peningkatan

interferensi sinyal. Sinyal adalah salah satu penyebab utama terjadinya kiriman SMS gagal. Kegagalan ataupun biasanya laporan pengiriman yang tertunda dalam bertransaksi bisa disebabkan pada keadaan cuaca yang buruk yaitu saat hujan dan nasabah melakukan transaksi dengan keberadaannya jauh dari jangkauan sinyal yang lemah, ini menyebabkan pengiriman SMS terkadang terkirim, tertunda ataupun bisa gagal sehingga pihak Bank BNI juga data yang diterima tidak sesuai apakah SMS sudah dikirim atau belum oleh nasabah.⁶⁴

2. Kendala yang kedua adalah Nasabah Salah Memasukan Nomor Rekening (*Human error*)

Nasabah adalah sebagai pengirim dari perintah SMS yang terdapat pada menu *Handphone* dan Bank BNI Malang sebagai penerima atas transaksi yang sudah dilaksanakan oleh nasabah. Pada Pasal 1 butir 18 Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE pengertian dari pengirim adalah subjek hukum yang mengirimkan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan pasal 1 butir 19 Undang-undang tentang ITE untuk pengertian penerima adalah subjek hukum yang menerima informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dari pengirim.

Subjek hukum (*recht subyek*) menurut Algra adalah setiap orang yang mempunyai hak dan kewajiban, yang menimbulkan wewenang hukum (*rechtsbevoegheid*), sedangkan pengertian wewenang hukum itu sendiri adalah kewenangan untuk menjadi subyek dari hak-hak. Nasabah bank dapat berupa

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 13 Mei 2010.

orang atau badan. Nasabah bank terbagi mejadi orang yang dewasa dan orang yang belum dewasa.

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 KUH Perdata, yaitu syarat bahwa perjanjian tersebut dilakukan oleh pihak yang cakap untuk 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, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa tersebut, yaitu orang tua 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.⁶⁵

Berbeda dengan penggunaan SMS-Banking khususnya dalam melakukan transaksi transfer dana biasanya mewajibkan nasabah orang adalah dewasa. Hal ini dikarenakan risiko bank yang sangat besar dalam dunia teknologi. Kembali pada kendala kegagalan transfer yang biasanya nasabah salah memasukan nomor rekening, kemungkinan saat nasabah memasukan nomor dalam keadaan terburu-buru dari semula mau mengirim ke tujuan nomor nasabah menjadi kesalahan nomor orang lain yang dimasukkan, maka menyebabkan kesalahan transfer.⁶⁶

⁶⁵ Try Widiyono. *Loc cit.* Hal 25.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 13 Mei 2010.

3. Kendala yang ketiga adalah nasabah salah memasukkan nomor PIN SMS-Banking

Pada syarat dan ketentuan SMS-Banking Bank BNI, nasabah ingin mendaftar sebagai nasabah pengguna SMS-Banking harus terlebih dahulu membuka rekening di Bank BNI setelah dapat melakukan registrasi/pendaftaran di ATM dengan memilih menu registrasi *e-Channel* yaitu SMS-Banking, menginput nomor ponsel sebagai *user-id* dan 4 digit PIN SMS-Banking maka nasabah akan memperoleh *receipt* ATM bahwa yang bersangkutan telah terdaftar sebagai *user* SMS-Banking. PIN yang digunakan untuk mengakses layanan SMS-Banking adalah PIN yang ditentukan sendiri oleh *user* SMS-Banking pada saat melakukan registrasi dan aktivasi di ATM.

Kerahasiaan nomor PIN SMS-Banking adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab nasabah pengguna SMS-Banking dan hanya boleh digunakan oleh *User Id* yang bersangkutan. Nasabah juga diberikan kebebasan untuk membuat PIN-nya sendiri dan dapat melakukan perubahan/penggantian PIN melalui ponsel apabila ada kecurigaan PIN tersebut diketahui oleh orang lain. Nasabah salah memasukkan nomor PIN pada saat transfer dana menyebabkan transaksi gagal akhirnya Bank BNI tidak menerima adanya transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah.

Segala penyalahgunaan *User Id* dan PIN SMS-Banking 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 *User Id* dan PIN SMS-Banking Bank BNI.

Penggunaan PIN mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah pengguna, sehingga karenanya nasabah pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan PIN dalam setiap perintah atas transaksi SMS-Banking juga merupakan pemberian kuasa dari nasabah pengguna kepada bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening nasabah pengguna baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh bank dengan pemberitahuan terlebih dahulu oleh bank dalam bentuk dan melalui sarana apapun.⁶⁷

4. Kendala yang keempat adalah dari segi kurangnya tingkat Pendidikan Masyarakat

Menurut Paul B. Horton dan C. Hunt pengertian dari masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok/kumpulan manusia tersebut. Teknologi Sistem Informasi (TSI) berdasarkan SE.BI No. 31/14/UPPB Tanggal 22-12-1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank adalah suatu sistem pengolahan data keuangan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang meliputi pemrosesan transaksi keuangan secara lengkap sejak pencatatan transaksi sampai dengan penyusunan laporan keuangan. Pengolahan data elektronik atas pelayanan jasa

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 13 Mei 2010.

perbankan lainnya, antara lain meliputi penggunaan ATM, *Electronic Fund Transfer*, dan *Home Banking Service*.

Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin canggihnya khususnya di bidang perbankan maka memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Memberikan kemudahan bagi masyarakat melalui SMS-Banking dengan melakukan transaksi transfer dana dimana pun dan kapan pun. Inovasi disertifikasi produk perbankan merupakan karya seni dalam menawarkan produk perbankan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Karya seni tersebut perlu memadukan antara kebutuhan masyarakat dengan teknologi informasi, jaringan kantor, kerjasama regional dan internasional, serta sistem keamanan yang memadai. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk aplikasi (permohonan-permohonan), perintah-perintah, pemindahbukuan, penarikan tunai dan transfer. Sarana yang digunakan dalam sistem transaksi perbankan yang menggunakan jaringan teknologi informasi dapat melalui sarana ATM, *phone banking*, internet dan khususnya SMS-Banking.⁶⁸

Dapat dilihat dari hasil data primer yang telah diolah oleh penulis mengenai tingkat pendidikan terakhir nasabah yaitu tingkat pendidikan SMP nasabah yang menggunakan SMS-Banking sebesar 10%, untuk pendidikan terakhir SMA adalah 30% dan pendidikan terakhir buat Sarjana besar frekuensi 60 %. Tingkat pendidikan terakhir buat SMP dan SMA dengan gabungan jumlah persen sebesar 40% menunjukkan masih kurangnya tingkat pendidikan nasabah. Alasan mereka menggunakan SMS-Banking dikarenakan

⁶⁸ Try Widiyono. Op cit. Hal 13.

lebih mudah, praktis dan tidak perlu langsung ke banknya dalam hal mengecek saldo maupun transfer dana. Dan untuk tingkat pendidikan sarjana dengan latar belakang S1, S2, maupun jenjang pendidikan yang lebih tinggi di atas S2. Itupun pendidikan yang dimiliki nasabah tidak semuanya dibidang ekonomi, keuangan, ataupun sejenisnya yang berhubungan dengan perbankan. Jadi, jika dilihat dari tingkat pendidikan di atas pemahaman masyarakat terhadap SMS-Banking yang merupakan jasa layanan produk perbankan yang menggunakan alat teknologi bisa dikatakan masih minim.

Akan tetapi dengan kemajuan teknologi di Indonesia, kebanyakan masyarakat yang tidak mengerti cara penggunaan teknologi tersebut yaitu dalam penggunaan SMS-Banking. Tingkat pendidikan masyarakat di Indonesia yang sangat minim, jadi hanya orang-orang tertentu saja yang menggunakan SMS-Banking seperti orang-orang bisnis dan masyarakat memiliki pendidikan sehingga mengetahui penggunaan teknologi sistem informasi SMS-Banking.⁶⁹

Teknologi sistem informasi dengan pelayanan jasa perbankan SMS-Banking di sisi lain memberikan kemudahan baik bagi nasabah dan Bank BNI tersebut akan tetapi ada juga kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank BNI sesuai yang dipaparkan di atas.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 13 Mei 2010.

D. Upaya Yang Dilakukan oleh Bank BNI Malang untuk Mengatasi Kendala Pelaksanaan Perlindungan Hukum atas Kegagalan dalam Melakukan Transfer Dana melalui SMS-Banking

Sering kali bahwa nasabah selalu lemah atau pada posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah lebih banyak dirugikan. Mengatasi permasalahan tersebut, perbankan dengan masyarakat perlu memiliki agenda untuk memperkuat perlindungan konsumen. Agenda tersebut, diantaranya, dapat berupa penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi perbankan, peningkatan transparansi informasi produk, dan melakukan edukasi produk-produk serta jasa bank kepada masyarakat luas.

Setiap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan layanan produk perbankan khususnya SMS-Banking dapat menuangkannya ke dalam formulir pengaduan nasabah akan tetapi di Bank BNI Malang tidak menyediakan formulir pengaduan nasabah, ketika nasabah mengalami masalah dalam penggunaan layanan SMS-Banking ataupun kerugian finansial maka nasabah secara lisan menjelaskan kronologis permasalahan yang terjadi dengan menghubungi BNI *Call* dan jika nasabah ingin bertemu langsung dengan bank maka langsung bertemu dengan *customer service*.

Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh Bank Indonesia, yaitu menerbitkan ketentuan mengenai mekanisme dan prosedur tata cara penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005

tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Peraturan tersebut mengandung ketentuan-ketentuan pokok, yaitu diantaranya :

- a. Mewajibkan setiap bank untuk menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
- b. Setiap nasabah, termasuk *walk-in customer* (nasabah yang tidak mempunyai rekening), memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa dari nasabah yang bersangkutan.

Konsekuensi dari ketentuan di atas, maka setiap kantor bank diwajibkan untuk membentuk lembaga berupa unit dan atau fungsi yang secara khusus dapat menangani dan menyelesaikan pengaduan nasabah. Apabila lembaga yang dibentuk tersebut berupa unit khusus, harus diperlakukan sebagai unit kerja yang terpisah dari unit kerja lain dan dicantumkan dalam struktur organisasi bank, sedangkan apabila lembaganya dalam bentuk fungsi khusus untuk penanganan dan penyelesaian pengaduan di kantor bank yang bersangkutan, penugasan pejabat/petugas yang ditunjuk dituangkan dalam suatu Surat Keputusan Direksi Bank.

Jadi, menurut penulis Bank BNI yang tidak memiliki formulir Pengaduan Nasabah secara praktek kurang efektif karena keluh kesah ataupun nasabah mengadu hanya sebatas secara lisan saja dimana nasabah mengadu kepada

customer service ataupun *BNI Call*. Formulir pengaduan nasabah ini akan sangat berfungsi juga bagi bank, jika suatu saat nasabah mengalami masalah dengan menuangkan permasalahannya ke dalam formulir tersebut, maka formulir pengaduan nasabah ini bisa dipakai oleh Bank BNI untuk mengoreksi kembali dimana letak kesalahan Bank tersebut ataupun bisa sebagai pedoman untuk memperbaiki sistem yang ada di Bank BNI jika suatu saat terjadi permasalahan yang sama. Pengaduan itu sendiri, sebenarnya bukanlah suatu hal yang negatif. Ini merupakan petunjuk bahwa masyarakat mulai mengerti mekanisme perdagangan berjangka, termasuk hak dan kewajiban mereka sebagai nasabah. Sebagai contoh Sistem Perdagangan Alternatif, dari transaksi *over the counter* yang tadinya ranah *no man's land* yang *unregulated* kini bergeser menjadi kegiatan yang, *to some extent, regulated*. Dari industri yang tadinya sama sekali tak menyediakan tempat mengadu, menjadi industri yang memiliki payung peraturan publik dan lembaga tempat mengadu dan berlindung.⁷⁰ Inti persoalan terletak pada cara menyelesaikan pengaduan. Upaya penyelesaian pengaduan hanya memiliki makna bila hak-hak masyarakat semakin terlindungi, dan para pelaku pelanggaran menjadi jera.

Pengaduan menurut Pasal 1 PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Menurut Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah.

⁷⁰ www.google.com/search?q=bagaimanamenyelesaikanpengaduannasabah/HasanZeinMahmud/artikel.com. Diakses tanggal 20 Juni 2010.

Menurut Pasal 6 PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah diwajibkan bagi bank untuk menerima setiap pengaduan baik tertulis maupun lisan yang diajukan oleh nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu dua hari kerja. Jika pengaduan secara lisan tersebut belum dapat diselesaikan dalam waktu dua hari, bank wajib meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Adapun yang dimaksud dengan pendukung lainnya adalah dokumen yang mendasari transaksi keuangan, seperti bukti setoran dan bukti transfer. Jadi dalam hal nasabah mengalami kerugian sehubungan dengan penggunaan SMS-Banking ini, nasabah dapat mengajukan pengaduan baik berupa pengaduan secara tertulis maupun pengaduan secara lisan. Termasuk dalam pengaduan secara tertulis adalah pengaduan yang diajukan melalui sarana/media seperti *e-mail*, faksimili atau sarana elektronik lainnya. Termasuk dalam pengaduan secara lisan adalah pengaduan yang diajukan melalui telepon.

Permasalahan yang terjadi saat PIN nasabah sudah diketahui oleh orang lain maupun tiga kali salah memasukkan nomor PIN yang akibatnya nomor terblokir, secara lisan nasabah langsung menghubungi/menelepon BNI *Call* untuk mengganti nomor PIN yang baru ataupun bisa datang langsung ke Bank BNI. Kesalahan memasukan nomor rekening yang mengakibatkan dana nasabah berpindah ke rekening orang lain, nasabah bisa mengadu langsung kepada Bank BNI dengan membuat Surat Keterangan yang berisi kronologis kejadian disertai KTP, buku tabungan dan bukti SMS bahwa nasabah benar telah melakukan

transaksi. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses permasalahan ini selama 5 hari paling lama 15 (lima belas) hari.⁷¹

Saat nasabah melakukan kesalahan pada *human error* yaitu kesalahan dengan memasukkan nomor rekening orang lain, maka nasabah bisa langsung melakukan pemblokiran rekening dengan melapor ke Bank BNI agar uang tersebut tidak langsung berpindah ke rekening orang lain. Prosedur pemblokiran tidak dapat dilakukan Bank BNI secara sepihak akan tetapi harus ada persetujuan dari nasabah. Nasabah ingin memblokir rekening dengan cara nasabah sendiri yang harus membuat formulir pernyataan atas kegagalan dalam bertransaksi transfer dana lalu menghadap ke kantor Polisi untuk meminta Surat Keterangan Polisi untuk pemblokiran rekening.⁷² Menurut SE BI No. 3/843/UPPB/PbB Tanggal 30 Januari 1971 mengenai Pemblokiran dan Penyitaan Rekening, menyatakan bahwa Polisi yang akan melakukan penyitaan, dengan menunjuk surat perintah penyitaan meminta kepada pimpinan bank agar terhadap rekening nasabah yang termaksud dilakukan pemblokiran. Kepada pimpinan bank diserahkan sehelai tindasan dari surat perintah pemblokiran. Setelah Nasabah mendapat Surat Keterangan dari Polisi maka pemblokiran dapat dilaksanakan.

Mengenai Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah diatur dalam Pasal 10 PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bahwa bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja. Adapun

⁷¹ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 7 Juni 2010.

⁷² *Ibid.*

bagi bank yang tidak memenuhi ketentuan-ketentuan di atas dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis dan pelanggaran ini dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan bank.

Prosedur saat terjadinya kegagalan transfer dana melalui SMS-Banking yang harus dilakukan oleh nasabah adalah nasabah harus melapor ataupun mengadu ke *customer service* (layanan nasabah) kemudian menjelaskan kronologis kegagalan transaksi tersebut. Kemudian nasabah memperlihatkan hasil transaksi yang telah dilaksanakan kepada bank dan sebagai bukti jika SMS mendapat balasan bahwa SMS sudah terkirim (*delivery reports*). Setelah *Customer Service* mengecek bahwa transaksi tidak sinkron dari hasil *handphone* dengan hasil *print out* komputer maka memang benar nasabah mengalami kegagalan. Kemudian dari *Customer Service* akan mengecek ke bagian Divisi *e-Banking* Pusat Jakarta dari Pusat akan dicek langsung kebagian *provider operator* seluler untuk mengecek kesalahan tersebut. Jadi, untuk permasalahan telekomunikasi yang akan berurusan langsung adalah Bank BNI Pusat Jakarta ke bagian *provider operator* seluler bukan dari Cabang Bank BNI Malang.⁷³

Sebagaimana telah dijelaskan di muka bahwa SMS-Banking sebagai salah satu bentuk penerapan teknologi tidak luput dari resiko-resiko yang terjadi. Adapun jika telah terjadi resiko tersebut maka bank tidak boleh lepas tanggung jawab, melainkan bank masih memiliki kewajiban nasabah untuk memperlakukan atau melayani nasabah secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan fasilitas SMS-Banking. Memberikan kompensasi,

⁷³ *Ibid.*

ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh nasabah tidak sesuai dengan perjanjian.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank BNI yaitu nasabah gagal melakukan transaksi transfer dana melalui SMS-Banking, maka yang dilakukan oleh Bank BNI Malang terhadap permasalahan tersebut dengan memberikan pertanggungjawaban yaitu mengembalikan uang kepada nasabah.⁷⁴ Nasabah melakukan kesalahan memasukkan nomor rekening sehingga dana tersebut terkirim ke nomor rekening orang lain, maka dari Bank BNI sendiri yang akan mengembalikan kembali uang tersebut dengan meminta persetujuan juga dari orang lain yang telah menerima dana (pihak ketiga) tersebut. Transaksi yang tidak berhasil karena masalah telekomunikasi, bank akan mengembalikan uang nasabah sebesar uang yang ditransfer tanpa mengurangi jumlah awal dana yang ditransfer oleh Bank BNI Malang.⁷⁵

Upaya pengembalian uang yang diberikan Bank BNI kepada nasabah juga terbatas pada permasalahan yang terjadi dalam arti pembatasan tanggung jawab yang dilakukan oleh bank terbatas yaitu jika salah memasukkan nomor rekening maka tanggung jawab bank adalah selama dana di dalam rekening nasabah masih ada maka bank akan mengembalikan uang tersebut dalam arti transaksi dana (uang) tersebut dalam sistem komputernya belum berpindah ke rekening orang lain tetapi jika uang sudah tidak ada ataupun dananya hangus di sistem komputernya akibatnya uang tersebut sudah pindah ke rekening orang lain maka bank tidak bisa mengembalikan dana karena dana yang ada sudah kosong. Jika

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 9 Juni 2010.

⁷⁵ *Ibid.*

dana berpindah ke rekening milik orang lain maka bank hanya membantu sebatas menghubungi pihak ketiga tersebut untuk mengatasi saldo dana yang berpindah dan jika tidak berhasil maka nasabah silahkan melapor kepada pihak kepolisian.⁷⁶ Jadi, pembatasan tanggung jawab dalam hal ganti rugi kepada nasabah hanya sebatas saldo yang ada di rekening masih ada jika tidak ada uang tidak akan dikembalikan.

Berdasarkan permasalahan yang mengakibatkan gagal transaksi transfer dana, penulis dapat menyimpulkan dua faktor yang menyebabkan hal tersebut yaitu, Pertama kesalahan di luar Bank maksudnya adalah kesalahan ini bukan disebabkan karena sistem yang ada diperbankan akan tetapi disebabkan karena kelalaian/penyalahgunaan ataupun kesalahan oleh nasabah itu sendiri yaitu seperti nasabah pada waktu registrasi SMS-Banking menggunakan nomor ponsel yang bukan milik pribadinya, nasabah salah memasukan nomor PIN dan salah memasukan nomor rekening. Dan kedua, kesalahan di dalam kekuasaan Bank dalam arti ini disebabkan karena sistem operasional perbankan yaitu seperti sistem komputer yang *error* dan sinyal provider operator seluler.

Untuk faktor Pertama di atas, penyebab kelalaian/penyalahgunaan ataupun kesalahan oleh nasabah itu sendiri yaitu seperti nasabah pada waktu registrasi SMS-Banking menggunakan nomor ponsel yang bukan milik pribadinya, kesalahan nasabah saat memasukan nomor PIN dan salah memasukan nomor rekening akibatnya nasabah gagal transaksi transfer dana maka bank tidak akan bertanggung jawab terhadap hal tersebut. Sesuai dengan Syarat dan Ketentuan dalam penggunaan SMS-Banking Bank BNI yang menyatakan bahwa Seluruh

⁷⁶ *Ibid.*

resiko yang timbul yang dapat diakibatkan kelalaian dan/atau penyalahgunaan oleh nasabah di dalam pelaksanaan register/pendaftaran SMS-Banking seperti meregister/mendaftarkan nomor ponsel yang bukan milik pribadinya ataupun mewakilkan pelaksanaan proses register, hal tersebut akan menjadi tanggung jawab nasabah pribadi. Nasabah dengan ini membebaskan segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah sendiri sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan proses registrasi. Maka, segala kelalaian/penyalahgunaan produk bank yang dilakukan oleh nasabah menjadi tanggung jawab nasabah, bank tidak akan bertanggung jawab terhadap hal tersebut.⁷⁷

Faktor kedua, kesalahan di dalam kekuasaan Bank dalam arti ini disebabkan karena sistem operasional perbankan yaitu seperti sistem komputer yang *error* dan sinyal provider operator seluler. Gagal transaksi transfer dana yang masih dalam ruang lingkup kekuasaan bank maka yang akan bertanggung jawab adalah bank. Sinyal operator seluler yang *error* akan menjadi tanggung jawab bank dengan pihak ketiga yaitu operator seluler dimana kedua belah pihak ini sebelumnya sudah membuat perjanjian terhadap resiko-resiko yang akan terjadi.

Penulis menghubungkan dengan Pasal 21 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa :

- 1) Pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik.
- 2) Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sebagai berikut :

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Dyiah sebagai Customer Service. Tanggal 14 Juni 2010.

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
 - b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, atau.
 - c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
- 3) Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
 - 4) Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.
 - 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Dan penulis juga menghubungkan dengan Pasal 15 UU No. 36 Tahun 1999

tentang Telekomunikasi yang menyebutkan bahwa :

- 1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggaraan telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi,
- 2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya,
- 3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Jadi, penulis menyimpulkan bahwa gangguan yang terjadi akibat sistem elektronik maka Bank BNI sendiri yang akan menghubungi pihak ketiga tersebut dan meminta pertanggung jawaban penyelenggara agen elektronik atas kerugian yang dialami Bank BNI. Kerugian yang dialami Bank BNI berdampak pada kerugian yang akan dialami oleh nasabahnya sendiri.

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dapat berfungsi untuk mengatur keamanan dan kesehatan bank secara umum. Di samping itu LPS juga berfungsi sebagai pengawas yang dilakukan dengan cara memantau neraca, praktik pemberian jaminan dan strategi investasi dengan maksud untuk melihat tanda-tanda *financial distress* yang mengarah kepada kebangkrutan bank.⁷⁸ Oleh sebab itulah keberadaan LPS sebagai bagian dari sistem perbankan menjadi penting guna mencegah kepanikan nasabah dengan jalan menyakinkan nasabah tentang keamanan simpanan sekalipun kondisi keuangan bank memburuk.

Hubungan menjamin simpanan nasabah penyimpan diatur dalam Pasal 37b Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan bahwa:

1. Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan;
2. Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan;
3. Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berbentuk badan hukum Indonesia.
4. Ketentuan mengenai penjaminan dana masyarakat dan Lembaga Penjamin Simpanan, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Proses penyelesaian untuk meminta pertanggung jawaban Bank BNI kepada pihak ketiga sebagai penyelenggara agen elektronik juga membutuhkan waktu maka untuk sementara upaya yang dilakukan bank kepada nasabah yang mengalami gagal transfer misalkan saja pada kasus yang sudah dijelaskan di atas yaitu Mr. A dan Mr. B, bank wajib memberikan jaminan dana masyarakat. Bank yang juga bekerjasama dengan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), akan

⁷⁸ Anna Kuzmik Walker, "Harnessing the Free Market : Reinsurance Models for FDIC Deposit Insurance Pricing," Harvard Journal Of Law and Public Policy, (Summer 1995), hal 737.

membantu bank saat mengalami masalah. Bank harus menjaga kepercayaan kepada masyarakat dengan dana yang disimpan di bank maka dengan itu bank tidak boleh melepas tanggung jawabnya sebagai penyimpan dana masyarakat.

Hubungan antara bank dengan nasabah jika ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen sehingga antara konsumen mempunyai kedudukan yang sejajar dengan produsen dan tidak mengatur secara khusus mengenai perlindungan nasabah penggunaan jasa SMS-Banking. Bank selaku pelaku usaha yang menyediakan jasa kepada nasabah selaku konsumen pengguna jasa memiliki kewajiban yang harus dipenuhi demi melindungi nasabahnya dari kemungkinan terjadinya resiko akibat penggunaan SMS-Banking. Menurut Pasal 7 (butir f dan g) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya memiliki kewajiban :

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

Menurut penulis dari pasal di atas menjelaskan bahwa pelaku usaha harus memberikan ganti rugi setiap barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen dalam arti jika bank sebagai pelaku usaha menawarkan produk layanan perbankan kepada konsumen sebagai nasabah dimana produk yang digunakan terjadi masalah yang mengakibatkan nasabah rugi maka bank harus bertanggung jawab.

Menurut Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah sebagai konsumen dari bank juga mempunyai hak, terkait dengan hak-hak konsumen, nasabah memiliki hak atas keamanan dan keselamatan, yang dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

Jika dihubungkan dengan penggunaan fasilitas SMS-Banking ini, nasabah memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan terhadap dananya yang disimpan di bank bersangkutan dalam hal menggunakan fasilitas SMS-Banking tersebut. Nasabah memiliki hak untuk memilih menggunakan fasilitas SMS-Banking ini atau tidak, dan jika nasabah telah menggunakan fasilitas SMS-Banking ini nasabah harus mendapatkan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi dan jaminan yang dijanjikan oleh pihak bank. Nasabah dalam menggunakan fasilitas SMS-Banking ini sebelumnya berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hal-hal yang berkenaan dengan SMS-Banking, keuntungan, resiko-resiko yang dapat terjadi serta upaya-upaya yang harus dilakukan oleh nasabah untuk mencegah terjadinya resiko-resiko tersebut.

Berkaitan dengan pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah selaku konsumen dari bank memiliki hak untuk didengar merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian, dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berhubungan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang

diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk.

Hak untuk memperoleh ganti kerugian, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.

Demikian pula sebagaimana disebutkan dalam pasal 19 ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Namun pemberian ganti rugi dalam Pasal 7 dan Pasal 19 ayat 1 dibatasi dengan pasal 19 (5) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 (5) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut penulis, pemberian ganti kerugian dalam pasal 7 dan pasal 19 ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kedudukan nasabah masih memiliki kelemahan dengan adanya pembatasan dalam pasal 19 (5) tersebut. Pada prakteknya bank hanya bersedia memberikan ganti kerugian dalam

hal kerugian yang diderita oleh nasabah tersebut adalah terbukti merupakan kesalahan dari pihak bank. Sedangkan mengenai kesalahan yang disebabkan oleh nasabah itu sendiri maupun yang disebabkan oleh pihak lain yang secara tidak bertanggung jawab telah menyalahgunakan dana nasabah bank, bank tidak bersedia memberikan ganti rugi, karena bank merasa tidak bertanggung jawab atas hal tersebut.

Dalam hal ini kedudukan nasabah masih lemah karena pada prakteknya bisa saja kesalahan konsumen diakibatkan oleh ketidaktahuan konsumen yang dalam hal ini sebenarnya merupakan peranan bank untuk memberikan informasi kepada nasabah selaku konsumen bank sehubungan dengan fasilitas yang disediakanya tersebut. Karena bank sebagai pelaku usaha tentu yang lebih mengetahui seluk beluk produk-produk yang disediakanya. Kesalahan konsumen ini seharusnya tidak mutlak dibebankan kepada konsumen sendiri melainkan harus diteliti terlebih dahulu bagaimana kesalahan konsumen tersebut sampai bisa terjadi.

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa SMS-Banking sebagai salah satu bentuk penerapan teknologi tidak luput dari resiko-resiko yang terjadi. Menurut penulis, nasabah mengalami resiko tersebut maka bank tidak boleh lepas tanggung jawab, melainkan bank masih memiliki kewajiban nasabah untuk memperlakukan atau melayani nasabah secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan fasilitas sms-banking. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh nasabah tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan Hukum yang diberikan pada nasabah berdasarkan Pasal 29 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yaitu bank yang wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian, akan tetapi pasal ini mempunyai dua kelemahan, yang pertama dimana bank yang hanya wajib menyediakan informasi tetapi tidak wajib memberikan informasi dan yang kedua sanksi terhadap kewajiban penyediaan informasi oleh pihak bank kepada nasabah atas jasa layanan yang diberikan yaitu tentang kemungkinan timbulnya resiko yang menyebabkan kerugian tidak diatur lebih lanjut dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Penjelasan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sehingga nasabah tidak dapat meminta pertanggung jawaban pihak bank atas tidak dipenuhinya hak penerimaan informasi.
2. Kendala yang dihadapi oleh Bank BNI Malang mengatasi masalah dalam hal terjadi kegagalan transaksi transfer dana yaitu sinyal *provider* operator seluler yang *error*, nasabah salah memasukan nomor rekening (*human error*), nasabah salah memasukan nomor PIN dan kurangnya tingkat pendidikan masyarakat khususnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi SMS-Banking sangat minim.

3. Upaya yang dilakukan Bank BNI Malang saat nasabah mengalami gagal transfer dana, jika akibat kesalahan dilakukan karena kelalaian ataupun kesalahan nasabah maka bank tidak akan bertanggung jawab secara penuh dalam hal pemberian ganti rugi, sedangkan untuk kesalahan yang terjadi masih dalam ruang lingkup kekuasaan bank maka bank akan bertanggung jawab dengan mengembalikan uang tersebut tanpa mengurangi saldo awal yang dikirim.

Berdasarkan Pasal 21 UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE bahwa jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal operasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan dan untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan sesuai dengan Pasal 37b Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah

Pemerintah dalam membuat peraturan perundang-undangan setidaknya harus lebih jelas lagi dalam membuat undang-undang agar tidak membingungkan masyarakat dalam menafsirkan isi dari undang-undang khususnya Undang-Undang Perbankan.

2. Bagi Bank Indonesia

Lebih meningkatkan pengawasan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada bank dan lebih memperhatikan peraturan perundang-undangan khususnya pada Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

3. Bagi PT. BNI Persero Tbk

Bank BNI sebaiknya lebih meningkatkan sosialisasi dan pengenalan tentang produk SMS-Banking kepada masyarakat demi melindungi kepentingan nasabah dalam penggunaan teknologi SMS-Banking dan bank harus tetap bertanggung jawab terhadap resiko kerugian nasabah serta selaku penyedia jasa seharusnya memberikan informasi yang lengkap mengenai layanannya, baik diminta maupun tidak diminta oleh nasabah guna menghindari terjadinya resiko kerugian akibat ketidaktahuan nasabah.

4. Bagi operator seluler

Operator seluler lebih memperbaiki sistem piranti teknologi yang *error* yang sering dialami oleh nasabah sehingga tidak menyebabkan gagalnya SMS saat bertransaksi.

5. Bagi masyarakat/pengguna SMS-Banking

Nasabah lebih berperan aktif dalam menggali informasi ataupun bertanya tentang karakteristik dari produk perbankan yang digunakan termasuk resiko yang mungkin terjadi sehubungan dengan penggunaan SMS-Banking.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

A.Abdurrahman.1993. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Pradnya Paramita. Jakarta.

Burhan Ashofa. 2001. *Metode Penelitian Hukum*. Rineka Cipta. Jakarta

Edmon Makarim. 2003. *Kompilasi Hukum Telematika*. Raja Grafindo. Jakarta.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju. Bandung.

Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Muhammad Djumhana. 1993. *Hukum Perbankan di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Muhammad Djumhana. 2008. *Asas-asas Hukum Perbankan di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.

Munir Fuady. 1999. *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. PT. Citra Aditya. Bandung.

-----, 1999. *Hukum Perbankan Modern (Buku Kesatu)*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.

-----, 2001. *Hukum Perbankan Modern (Tingkat Advance)*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Nindyo Pramono, S.H., M.S., 2006. *Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual*. Cetakan Pertama. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.

OP. Simorangkir. 1991. *Seluk Beluk Bank Komersial*. Edisi Revisi. Aksara Persada Indonesia. Jakarta.

Philipus M. Hadjon. 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Peradaban. Surabaya.

Rachmadi Usman. 2001. *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Rimsky K. Judisseno. 2002. *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Ronny Sauma Hotma Bako. 1995. *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposit*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.

R. Setiawan. 1998. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Bina Cipta. Bandung.

Sentosa Sembiring. 2000. *Hukum Perbankan*. Mandar Maju. Bandung

Soerjono Soekanto. 1980. *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. CV. Rajawali. Jakarta.

Sudikno Mertokusumo. 1999. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Liberty. Yogyakarta.

Sumantoro. 1986. *Hukum Ekonomi*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta.

Tri Widiyono. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

PBI No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

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

Internet

www.bni.co.id

www.bi.go.id

www.google.com/perkembanganteknologielectronicbanking.com

www.searchingperancanganprotokolsms-banking/Herdyanto/pdf.com