

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA
JASA *INTERNET BANKING* APABILA TERJADI KERUGIAN
(Studi Di BNI Cabang Malang)**

SKRIPSI

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

Oleh :

Mokhammad Reza R.

NIM. 0610113166



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

MALANG

2011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA
JASA INTERNET BANKING APABILA TERJADI KERUGIAN
(Studi Di BNI Cabang Malang)**

Disusun oleh:

Mokhammad Reza R.

0610113166

Malang, 12 Mei 2017

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Sihabudin, SH. MH.

NIP. 19591216 198503 1 001

Rachmad Syafa'at, SH. M.Si.

NIP. 19620805 198802 2 001

**Mengetahui,
Ketua Bagian
Hukum Perdata**

Rachmi Sulistyarini, SH. MH.

NIP. 19611112 198601 2 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA
JASA INTERNET BANKING APABILA TERJADI KERUGIAN
(Studi Di BNI Cabang Malang)**

Disusun Oleh:

Mokhammad Reza R

0610113166

Skripsi ini telah disahkan oleh dosen pembimbing pada tanggal:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Sihabudin, SH. MH.

NIP. 19591216 198503 1 001

Rachmad Syafa'at, SH. M.Si.

NIP. 19620805 198802 1 001

Ketua Majelis Penguji

Ketua Bagian Hukum Perdata

Dr. Sihabudin, SH. MH.

NIP. 19591216 198503 1 001

Rachmi Sulistyarini, SH. MH.

NIP. 19611112 198601 2 001

Mengetahui,

Dekan

Herman Suryokumoro, SH. MS.

NIP. 19560528 198503 1 002

ABSTRAK

Mokhammad Reza, 2011, **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna *Internet Banking* Apabila Terjadi Kerugian (Studi di BNI Cabang Malang)**, Pembimbing I: Dr. Sihabudin, SH., MH. Pembimbing II: Rachmad Syafaat, SH., MSi.

Perkembangan pesat dari teknologi *internet* telah menawarkan berbagai macam kemudahan dalam kegiatan transaksi bisnis. Walaupun banyak kemudahan yang didapatkan dalam melakukan transaksi melalui *internet banking* tersebut, tidak menutup kemungkinan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi baik oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi melalui *internet banking*. Pada saat ini banyak kasus pencurian via *internet banking* yang menyebabkan kerugian bagi para pihak khususnya nasabah. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tidak mengatur secara rinci mengenai *internet banking*. Hal inilah yang menjadi letak permasalahan hukumnya dimana jaminan kepastian dan perlindungan terhadap nasabah bank pengguna jasa *internet banking* belum sepenuhnya dijamin oleh hukum positif di Indonesia.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh BNI kepada nasabah pengguna jasa *internet banking* menurut peraturan yang berlaku? Bagaimana hambatan dan upaya bank dalam memberikan jaminan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa *internet banking* apabila terjadi kerugian?

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh BNI bagi nasabah pengguna jasa *internet banking* serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan yang dihadapi bank dalam memberikan jaminan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa *internet banking* serta upaya yang dilakukan oleh bank. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan yuridis sosiologis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga saat ini belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai *internet banking* sehingga perlindungan hukum bagi para nasabah pengguna jasa *internet banking* masih belum terjamin secara penuh. Namun sejumlah peraturan baik Undang-Undang maupun Peraturan Bank Indonesia yang selama ini digunakan sebagian besar sudah diterapkan oleh BNI cabang Malang dalam pemanfaatan jasa BNI *internet banking*, tetapi masih ada aturan hukum yang belum ditaati oleh bank seperti klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Klausula perjanjian *internet banking* masih belum sepenuhnya melindungi hak dan kewajiban dari nasabah. Perlindungan Hukum terhadap nasabah pengguna jasa BNI *internet banking* ada dua, yaitu perlindungan hukum preventif yang bersifat mencegah terjadinya kerugian serta perlindungan hukum represif yang bersifat menanggulangi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking Apabila Terjadi Kerugian (Studi di BNI Cabang Malang)**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Herman Suryokumoro,SH.,MS. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya;
2. Ibu Rachmi Sulistyarini,SH.,MH. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya;
3. Bapak Dr. Sihabudin,SH.,MH. selaku Pembimbing Utama dan bapak Rachmad Syafa'at,SH.M.Si. selaku Pembimbing Pendamping yang dengan sabar meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan serta memberi saran kepada penulis;
4. Sembah sujudku kepada orang tua tercinta ibu Hj. Rini Bayuwati, kakakku Dr. Novi Yusriansari dan Khamdani Yusrianto,SAP., adikku Ayu Fitri

Multhazamiah dan Salsabillah Dewi Namira serta keluarga besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis;

5. Serta teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu disini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang terkait.

Malang, Januari 2011

(Mokhammad Reza R.)



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL.....vi

DAFTAR GAMBAR.....vii

I. PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang Masalah.....1

 B. Perumusan Masalah.....11

 C. Tujuan Penelitian.....11

 D. Manfaat Penelitian.....12

 E. Sistematika Penulisan.....13

II. KAJIAN PUSTAKA

 A. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Keuangan Bank.....15

 B. Hak Dan Kewajiban Konsumen (Nasabah) Serta Pelaku Usaha (Bank)..17

 1. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....17

 2. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.....20

 C. Tinjauan Tentang *Internet Banking*.....21

 D. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank.....23

 E. Tinjauan Mengenai Penyelesaian Sengketa.....26

 F. Penyelesaian Sengketa Perbankan.....35

III. METODE PENELITIAN

 A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....37

 B. Lokasi Penelitian.....37

 C. Jenis Dan Sumber Data.....38

 D. Teknik Pengumpulan Data.....39

 E. Populasi Dan Sampel.....40



F. Teknik Analisis Data.....	41
IV. PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Sejarah.....	42
2. Visi.....	44
3. Misi.....	44
4. Budaya Kerja.....	44
5. Struktur Kepegawaian.....	45
6. <i>Job Description</i>	47
7. Produk-Produk <i>Electronic Banking</i>	48
B. Hubungan Yang Mengikat Antara Nasabah Dan Bank Dalam BNI <i>Internet Banking</i>	49
I. Syarat Dan Ketentuan Untuk Menggunakan Layanan Jasa <i>Internet Banking</i> Di BNI Cabang Malang.....	52
C. Jenis Masalah Teknis Dalam Pemanfaatan Jasa BNI <i>Internet Banking</i> ...	54
D. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Dijamin Oleh Peraturan Perundang-Undangan Dalam Pemanfaatan Jasa BNI <i>Internet Banking</i>	56
I. Perlindungan Hukum Preventif.....	71
II. Perlindungan Hukum Represif.....	73
E. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Pemanfaatan Jasa BNI <i>Internet Banking</i>	81
F. Penyelesaian Sengketa Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa BNI <i>Internet Banking</i>	84
1. Jalur Litigasi.....	85
2. Jalur Non Litigasi.....	87
a. Negoisasi.....	87
b. Mediasi.....	88
V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

NO.	JUDUL	HALAMAN
1.	Jumlah Masalah Dalam Penggunaan BNI <i>Internet Banking</i>	6



DAFTAR GAMBAR

NO.	JUDUL	HALAMAN
1.	Struktur Kepegawaian BNI Cabang Malang	46
2.	Jenis Kesalahan Saat Penggunaan BNI <i>Internet Banking</i>	55



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peradaban dunia pada saat ini bercirikan dengan fenomena kemajuan teknologi informasi yang berlangsung di hampir seluruh bidang kehidupan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban dunia secara global. Selain itu, perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan juga menyebabkan perubahan sosial.¹

Menurut Didik J. Rachbini, teknologi informasi dinilai sebagai simbol pelopor yang akan mengintegrasikan seluruh sistem dunia, baik di dalam aspek sosial, budaya, ekonomi, dan keuangan.² Kemajuan teknologi telah mengubah pola kehidupan sosial masyarakat di berbagai bidang, sehingga secara langsung akan mendorong atau mempengaruhi munculnya perbuatan hukum baru di masyarakat. Salah satu penemuan dari hasil kemajuan teknologi adalah *internet* yang merupakan salah satu “penyebab” munculnya perubahan dan “masalah” sosial.³

Masalah *internet* merupakan masalah yang sangat kompleks, tidak saja menyangkut teknologinya, tetapi juga berhubungan dengan permasalahan pemanfaatan teknologi itu sendiri. Teknologi baru telah

¹ Ahmad M. Ramli. 2004. *Cyber Law Dan HaKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*. PT. Refika Aditama: Bandung. Hal:1

² Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom. 2005. *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. PT. Refika Aditama: Bandung. Hal 2

³ Sudikno Mertokusumo. 2004. *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*. Liberty: Yogyakarta. Hal:32

memungkinkan berbagai transaksi melalui layanan *internet* yang biasa disebut *Electronic Commerce (E-Commerce)*.

Pada tahap ini, lingkungan teknologi dan perdagangan berubah dengan cepat di bidang perkembangan sistem pembayaran elektronis. Sangatlah sulit untuk mengembangkan kebijakan yang tepat. Sehingga untuk alasan ini pemberlakuan peraturan-peraturan yang bersifat menentukan dan tidak dapat diubah sangatlah tidak tepat dan mungkin justru berbahaya. Pengamatan kasus demi kasus uji coba pembayaran dengan cara elektronis ini lebih dipilih sehingga dapat diciptakan ketertiban dan kepastian hukum.⁴ Dari perspektif lama, peraturan *marketplace* dan peraturan industri sendiri tidak sepenuhnya berbicara mengenai persoalan-persoalan yang muncul. Contohnya untuk melindungi konsumen atau untuk menanggapi tujuan-tujuan pelaksanaan hukumnya, tindakan pemerintah mungkin diperlukan untuk memastikan keamanan dan kualitas sistem pembayaran elektronis.

Perkembangan pesat dari teknologi *internet* telah menawarkan berbagai macam kemudahan dalam kegiatan transaksi bisnis. Dari segi ekonomi, kemunculan teknologi *internet* telah meningkatkan efisiensi biaya sekaligus memberikan keuntungan yang tinggi terhadap sektor perbankan.

Electronic Banking (E-Banking) merupakan salah satu perkembangan dari *Electronic Commerce (E-Commerce)* yang mulai merambah ke dunia perbankan, sebab suatu transaksi *E-Commerce* itu menyangkut berpindahannya dana yang melibatkan pihak konsumen, penjual, pengelola *E-Commerce*, serta lembaga keuangan, khususnya perbankan.

⁴ C.S.T. Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka:Jakarta. Hal:41

Melihat manfaat dan peluang yang dapat diraih melalui penerapan teknologi *E-Commerce* ini, industri perbankan mulai mengarahkan perhatiannya pada *E-Banking*⁵. Dalam perkembangannya, inovasi dalam penggunaan teknologi informasi yang diiringi dengan meningkatnya penggunaan *personal computer* serta adanya tuntutan masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi telah membangkitkan inisiatif perbankan nasional untuk menawarkan pelayanan melalui jaringan *internet* yang dikenal dengan *internet banking*.

Internet banking adalah layanan perbankan yang dilakukan dengan menggunakan jaringan *internet* yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi maupun melakukan transaksi tanpa harus mendatangi kantor bank. Ada dua tujuan yang ingin dicapai oleh suatu bank ketika ia memperluas layanan jasanya melalui *internet banking*. Pertama, produk-produk yang kompleks dari bank dapat ditawarkan dalam kualitas yang ekuivalen dengan biaya yang murah dan potensi nasabah yang lebih besar. Kedua, dapat melakukan hubungan di setiap tempat dan kapan saja.

Pemanfaatan layanan *internet banking* menjadikan lembaga perbankan tidak lagi memerlukan pengembangan kantor baru atau wilayah layanan baru, dimana biaya yang diperlukan sangat besar. Persepsi ini didukung semata-mata karena adanya inovasi pada perusahaan yang memungkinkannya berinteraksi secara lebih baik dan sekaligus dapat

⁵ *E-Banking* merupakan produk jasa perbankan yang otomatis menghubungkan bank dan nasabah secara langsung melalui media elektronik (*internet*). Produk jasa *E-Banking* yang telah diterapkan oleh bank meliputi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *phone banking*, *internet banking*, *SMS banking*.

mempromosikan layanannya sendiri. Hal ini juga mengarah kepada perbaikan suatu kompetisi lembaga perbankan dan tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *internet banking*, keuntungan (*profits*) dan pembagian pasar (*marketshares*) akan semakin besar dan luas.⁶ Melalui fasilitas tersebut, nasabah dapat melakukan berbagai kegiatan perbankan hanya dengan memanfaatkan akses *internet*.

Akan tetapi walaupun banyak kemudahan yang didapatkan dalam melakukan transaksi melalui *internet banking* tersebut, tidak menutup kemungkinan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi baik oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi melalui *internet banking*. Pada saat ini banyak kasus pencurian via *internet banking* yang menyebabkan kerugian bagi para pihak khususnya nasabah. Salah satu titik kelemahan *internet banking* yang menjadi target kejahatan adalah ketidak hadiran salah satu pihak, yaitu si pemilik *internet banking* (bank), dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Transaksi selalu dilakukan sendiri (secara sepihak) oleh nasabah melalui media jaringan *internet*. Problem terbesar bisa timbul jika kedudukan nasabah dalam transaksi lewat *internet banking* ternyata berpeluang digantikan oleh penjahat bank dengan modus pencurian PIN atau modus yang lain.

Resiko yang melekat pada layanan jasa *internet banking* telah nampak, seperti yang menimpa nasabah AS sebagai pengguna jasa *internet banking*. Pelaku EYN membobol *user id* milik korban dan mengacak PIN dengan menggunakan data pribadi korban. Pada tanggal 4 september 2009

⁶ Budi Agus Riswandi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. PT.Raja Grafindo Persada:Jakarta. Hal:2

ketika AS bertransaksi lewat *internet banking*, ia menemukan saldonya telah berkurang sebanyak Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah). Setelah dicek terjadi beberapa transfer ke rekening yang tidak dikenal dan tanpa sepengetahuannya. Lalu nasabah mengadukan kepada bank dan setelah beberapa lama diproses pengaduan tersebut oleh bank, respon dari bank cukup sederhana. Bank menganggap tidak ada masalah sama sekali pada proses transaksi dan memosisikan pengadu bertanggung jawab sendiri atas masalah tersebut.

Selain masalah pembobolan tersebut juga masih terdapat masalah lain yang dialami dalam penggunaan jasa *internet banking*, seperti adanya website *internet banking* semu dan juga kesalahan yang terjadi pada sistem *internet banking*. Hal ini semakin memperjelas resiko kerugian materiil yang dapat dialami oleh pengguna jasa *internet banking* dan juga resiko penurunan reputasi bank yang berimbas negatif pada ekonomi makro. Di BNI cabang Malang sendiri ditemukan 30 masalah yang dialami oleh para nasabah dalam penggunaan BNI *internet banking*. Hal ini bisa saja membuktikan bahwa sistem *internet banking* dari BNI sendiri belum siap dan belum dirancang dengan baik.

Tabel 1. Jumlah Masalah Dalam Penggunaan BNI *Internet Banking*

JENIS MASALAH	JUMLAH
Sistem <i>Error</i>	14
Gagal Transaksi	10
Saldo Berkurang Tiba-Tiba	3
Lampu Mati	3
Total	30

Sumber Data Primer 2010 (diolah)

Adanya peluang penjahat tersebut merupakan bukti bahwa transaksi melalui *internet banking* kurang memenuhi syarat hukum. Berdasarkan pasal 1320 KUHPerdata, setiap transaksi (perjanjian) bisnis wajib memenuhi syarat-syarat yaitu ada kata sepakat di antara para pihak, para pihak mampu bertindak, ada obyek transaksi, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan atau undang-undang.⁷

Syarat kesepakatan dalam KUHPerdata merupakan bentuk antisipasi supaya para pihak tidak mengalami kerugian. Karena itu menurut KUHPerdata mengharuskan pihak-pihak yang bertransaksi perlu hadir satu sama lain dalam proses transaksi tersebut. Hal seperti inilah yang tidak bisa dijumpai dalam transaksi melalui jasa *internet banking*. Kehendak nasabah mengenai jumlah dan keamanan dana yang diambil tidak didahului komunikasi personal dengan pihak bank. Karena itu, apapun respon layanan

⁷ Ronny Prasetya. 2010. *Pembobolan ATM (Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan)*. PT. Prestasi Pustakaraya: Jakarta. Hal: 2

internet banking terhadap perintah nasabah otomatis dianggap sebagai persetujuan pihak bank.

Ketidak hadirannya pihak bank dalam transaksi seolah sudah diwakili layanan *internet banking* yang bisa saja dimanipulasi para penjahat bank, padahal *internet banking* tidak bisa disamakan sama sekali dengan *person* yang bisa mewakili pihak bank, misalnya lewat surat kuasa atau perintah. Karena itu, layanan *internet banking* yang dibobol penjahat tidak bisa dipersalahkan atau digugat bahkan secara hukum sekalipun. Hal ini disebabkan layanan *internet banking* hanya merupakan alat transaksi yang tidak bisa melahirkan suatu kesepakatan yang subyektif dan terkontrol (prinsip kehati-hatian). Hal inilah yang menjadi letak lemahnya kedudukan hukum nasabah yang uangnya dibobol penjahat lewat transaksi *internet banking*. Resikonya, pihak bank bisa saja dengan gampang mengelak dari tanggung jawab karena mereka secara *de facto* tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi yang dilakukan, kecuali pihak bank memang mengakui adanya pembobolan dana nasabah setelah bank menelusuri bukti-bukti yang terekam dalam layanan jasa *internet banking*.⁸

Oleh karena itu dalam hal ini tidak ada suatu jaminan hukum bagi nasabah yang dirugikan.⁹ Dengan segala keterbatasan informasi, teknologi, serta pengetahuan nasabah hampir dipastikan tidak bisa membuktikan sendiri kasus yang dialaminya karena nasabah hanya pengguna, bukan penyedia dan pengelola layanan *internet banking* sehingga tidak mengetahui seluk beluk layanan tersebut.

⁸ *Ibid.* Hal: 3

⁹ Iman Sjahputra. 2002. *Problematika Hukum Internet di Indonesia*. PT.Prenhallindo:Jakarta. Hal:142

Di dalam pasal 1865 KUHPerdata justru beban pembuktian terdapat pada nasabah bank. Ditambah lagi bukti apa yang harus dijadikan sebagai alat bukti yang sah dalam penggunaan jasa *internet banking*. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen telah menyebutkan hak dan kewajiban dari pelaku usaha serta konsumen tetapi apakah Undang-Undang ini dapat diterapkan di dalam masalah perbankan, khususnya di ruang *cyber* seperti pada layanan *internet banking*. Meskipun di luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat sejumlah peraturan yang mengatur mengenai jaminan hukum di dunia *cyber*, tetapi apakah hal tersebut telah cukup untuk melindungi hak dan kewajiban para pihaknya.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan sebagai dasar dari aktifitas perbankan tidak mengatur secara rinci mengenai *internet banking*. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban dari nasabah serta bank secara umum dan juga mengatur tentang keterbukaan informasi sehingga dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada nasabah pengguna jasa *internet banking* perlu adanya peraturan pendukung baik dari Undang-Undang lain maupun dari peraturan yang dibuat oleh Bank Indonesia. Belum adanya peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur tentang *internet banking* yang mencakup transaksi maupun perlindungan hukum serta tanggung jawab para pihak juga berdampak pada belum efektifnya penerapan prinsip hukum yang berkeadilan serta persamaan kedudukan hukum antara nasabah dengan bank. Meskipun telah disahkannya Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang tentang Informasi Publik, hal ini dinilai belum memadai jika diterapkan di dalam penggunaan jasa *internet banking*.

Bank Indonesia sendiri sebagai bank sentral yang salah satu tugasnya adalah mengatur dan mengawasi bank-bank pelaksana telah mengantisipasi permasalahan hukum ini dengan mengeluarkan berbagai aturan baik Peraturan Bank Indonesia (PBI) maupun Surat Edaran yang berhubungan dengan pemanfaatan jasa *internet banking* yang kemudian dituangkan ke dalam peraturan bank pelaksana atau petunjuk pelaksana (juklak), namun apakah peraturan tersebut telah memenuhi asas keadilan dan persamaan kedudukan maupun hubungan hukum antara nasabah dengan bank. Disinilah letak permasalahan hukumnya dimana jaminan kepastian dan perlindungan terhadap nasabah bank pengguna jasa *internet banking* belum sepenuhnya dijamin oleh hukum positif di Indonesia.

Semua kesepakatan antara nasabah dengan pihak bank tentang ketentuan penggunaan fasilitas layanan *internet banking* dituangkan dalam sebuah dokumen atau perjanjian yang biasanya dibuat dalam bentuk formulir baku. Aebuah perjanjian *internet banking* tersebut dituangkan tentang hak dan kewajiban para pihak yaitu nasabah dan bank yang merupakan pencerminan hubungan hukumnya.¹⁰ Adanya perjanjian diharapkan nasabah bisa mendapatkan ”sebagian kecil” jaminan perlindungan hukum dalam menggunakan fasilitas layanan *internet banking* dan jaminan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan *internet*

¹⁰ Sudikno Mertokusumo. 1999. *Mengental Hukum Suatu Pengantar*. Liberty:Yogyakarta. Hal:41

banking jika dikemudian hari terjadi sesuatu hal yang dapat merugikan nasabah. Kasus yang telah dijelaskan sebelumnya merupakan sedikit permasalahan yang timbul dari layanan *internet banking* dan masih banyak masalah-masalah hukum yang lain.

Satu sisi fenomena *internet banking* bagi nasabah memberikan dampak positif, namun di sisi lain produk pelayanan berteknologi ini berpotensi menimbulkan permasalahan operasional bagi bank, antara lain terkait dengan verifikasi atas keakuratan dan keabsahan informasi laporan nasabah ke bank, pemantauan terhadap nasabah, proteksi terhadap teknologi informasi, sistem dan prosedur, internal kontrol dan aspek hukum lain. Walaupun mungkin bank sudah menyediakan pelayanan agar nasabah dapat melakukan transaksinya secara aman melalui internet, tetapi masih diperlukan suatu jaminan hukum dan keamanan yang pasti bagi nasabah agar transaksi finansialnya aman secara hukum serta tidak dapat dimasuki dan diketahui oleh *hacker*. Ditambah lagi dengan belum memadainya regulasi yang mengatur tentang perdagangan elektronik, khususnya yang mengatur transaksi elektronik dan keamanan serta perlindungan *information privacy* dan *computer crime* di Indonesia.¹¹

¹¹ Budi Agus Riswandi. 2003. *Hukum Internet di Indonesia*. UII Press: Yogyakarta. Hal:6

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan sebelumnya dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh BNI cabang Malang bagi nasabah bank pengguna jasa *internet banking* ?
2. Bagaimana hambatan dan upaya bank dalam memberikan jaminan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa *internet banking* apabila terjadi kerugian?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan peraturan yang berlaku bagi nasabah bank pengguna jasa *internet banking*;
2. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis hambatan yang dihadapi bank dalam memberikan jaminan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa *internet banking* serta upaya yang dilakukan oleh bank.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perbankan mengenai pemanfaatan jasa *internet banking*.

2. Secara Praktis

- a. Bagi perbankan

Sebagai masukan dalam rangka pelayanan jasa *internet banking* yang memberikan jaminan perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna jasa *internet banking*.

- b. Bagi nasabah

Dapat memberikan informasi jaminan kepastian dan perlindungan hukum bagi nasabah dalam rangka pemanfaatan jasa *internet banking*.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar yang dideskripsikan dalam penulisan skripsi ini, maka hal ini dapat dilihat dalam sistematika penulisan yang merupakan susunan keseluruhan skripsi ini secara singkat.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang tinjauan umum mengenai lembaga keuangan bank, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, *internet banking*, perlindungan hukum terhadap nasabah bank, dan penyelesaian sengketa perbankan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisa data serta definisi operasional.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa *internet banking* apabila terjadi kerugian.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan permasalahan yang akan diangkat dalam

penulisan skripsi ini yang diambil dari hasil pembahasan secara keseluruhan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Keuangan Bank

Lembaga keuangan dalam menjalankan peranannya bertindak untuk memberikan kredit dan jasa-jasa keuangan lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, bank dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Bank Umum, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
2. Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹²

Bank dalam praktik perekonomian dapat berfungsi sebagai lembaga *financial intermediary*. Artinya, di satu sisi bank dapat melakukan penghimpunan dana dari masyarakat, dan di sisi lain, bank juga dapat melakukan penyaluran dana yang dihimpun dari masyarakat tersebut kepada masyarakat itu sendiri.¹³ Selain fungsi tersebut, bank juga mempunyai fungsi-fungsi lainnya. Berikut adalah fungsi-fungsi bank yang lain:¹⁴

1. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mampu menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur

¹² Muhamad Djumhana. 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti:Bandung. Hal: 111

¹³ Budi Agus Riswandi. *op.cit.* Hal: 6

¹⁴ *Ibid.* Hal: 7

kepercayaan. Kaitannya dengan jasa *internet banking* masyarakat percaya bahwa jasa yang terdapat di dalam layanan *internet banking* mempunyai tingkat keamanan yang tinggi sehingga aman dilakukan oleh nasabah.

2. *Agent of Development*¹⁵

Tugas bank sebagai penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi, dan jasa konsumsi barang serta jasa, mengingat semua kegiatan investas-distribusi-konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Bank berfungsi untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Adanya jasa *internet banking* juga merupakan salah satu produk perbankan yang bertujuan untuk memperlancar lalu lintas uang dalam rangka menunjang pembangunan nasional.

3. *Agent of Services*¹⁶

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa bank ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank, dan jasa penyelesaian tagihan yang diakomodir di dalam layanan *internet banking*.

¹⁵ Muhamad Djumhana. *op.cit.* Hal: 110

¹⁶ Budi Agus Riswandi. *op.cit.* Hal: 8

Mengingat nilai strategis dari bank, bank dalam menjalankan kegiatan usahanya sangat *rigid* dengan aturan-aturan hukum. Hal ini bukan berarti menjadikan usaha bank menjadi kompleks dan rumit, tetapi dengan adanya aturan-aturan yang ketat, diharapkan kepercayaan masyarakat serta kesinambungan usaha bank akan terus dapat dikembangkan.

B. Hak Dan Kewajiban Konsumen (Nasabah) Serta Pelaku Usaha (Bank)

1. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Namun, kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (pasal 4) lebih banyak dibandingkan hak pelaku usaha (pasal 6) dan kewajiban pelaku usaha (pasal 7) lebih banyak dari kewajiban konsumen (pasal 5). Berikut adalah hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha yang diberikan/dibebankan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Hak konsumen

Menurut pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak dari konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.¹⁷

¹⁷ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama:Jakarta. Hal:30.

2. Kewajiban konsumen

Selain memperoleh hak, konsumen juga memiliki kewajiban, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak pelaku usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha juga diberikan hak-hak, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

4. Kewajiban pelaku usaha

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah diberikan oleh Undang-Undang, maka pelaku usaha dibebankan kewajiban-kewajiban, antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Meskipun Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan tidak secara tegas mengatur tentang hak dan kewajiban bank dan nasabah tetapi secara umum hubungan timbal balik antara nasabah dengan bank menimbulkan hak dan kewajiban sebagai berikut:¹⁸

1. Kewajiban bank

- a. Menjamin kerahasiaan identitas nasabah peserta dengan dana yang disimpan pada bank kecuali Undang-Undang 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 L/C (*Letter of Credit*) sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi;
- f. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di bank;

¹⁸ Sentoso Sembiring, 1998. *Hukum Perbankan*. CV. Mandar Maju:Bandung. Hal: 16

- g. Mengembalikan agunan dalam hal kredit telah lunas.
2. Hak bank
 - a. Mendapat provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah;
 - b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama;
 - c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani kedua belah pihak;
 - d. Pemutusan hubungan rekening nasabah;
 - e. Mendapatkan buku cek, bilyet giro, buku tabungan, kartu kredit, dalam hal terjadi 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 cukup bervariasi, tergantung jenis layanan yang diinginkan;
 - d. Membayar provisi yang ditentukan oleh bank;
 - e. Menyerahkan buku cek atau bilyet giro.
 4. Hak nasabah
 - a. Mendapat layanan jasa yang diberikan oleh bank, contoh: fasilitas kartu ATM;
 - b. Mendapat laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank;
 - c. Menuntut bank dalam hal terjadi kebocoran rahasia bank;
 - d. Mendapat agunan kembali bila kredit yang dipinjam telah lunas;
 - e. Mendapatkan sisa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayar.

C. Tinjauan Tentang *Internet Banking*

Internet banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*. Apabila layanan

perbankannya hanya melalui *internet*, itu tidak diperkenankan. Jasa *internet banking* dapat berupa:¹⁹

1. *Informational internet banking*

Pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan *internet* dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).

2. *Communicative internet banking*

Pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.

3. *Transactional internet banking*

Pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi transaksi.

Bank yang menyelenggarakan jasa *internet banking* wajib menerapkan manajemen resiko pada aktivitas *internet banking* secara efektif, yang meliputi:²⁰

- a. Pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi;
- b. Sistem pengamanan (*security control*);
- c. Manajemen resiko, khususnya resiko hukum dan resiko reputasi.

Kegiatan jasa pengiriman uang pada *internet banking* dikenal suatu sistem yang menggunakan perangkat elektronik, yaitu Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (Sistem BI-RTGS). Sistem tersebut merupakan suatu sistem transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah

¹⁹ Muhamad Djumhana. *op.cit.* Hal: 350

²⁰ *Ibid.* Hal: 351

yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika per transaksi secara individual. Sistem tersebut dirancang untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran guna mendukung terwujudnya sistem pembayaran yang efisien, cepat, aman, dan handal sehingga dapat mendukung stabilitas sistem keuangan. Manfaat diterapkannya Sistem BI-RTGS selain menurunkan resiko sistem pembayaran nasional dengan meningkatkan kepastian penyelesaian akhir, juga menyediakan tambahan pilihan sarana transfer yang cepat, efisien, aman, dan handal, serta menyediakan informasi saldo rekening giro bank secara *real time* dan menyeluruh sehingga dapat membantu bank meningkatkan disiplin dan profesionalismenya dalam mengelola likuiditas.²¹

D. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank

Perlindungan Hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada.²²

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum ada dua jenis, yaitu:

1. Perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan hukum untuk mencegah kerugian. Misalnya membentuk klausula-klausula yang tepat bagi para pihak dalam perjanjian dan mentaati peraturan perundang-undangan di dunia perbankan, khususnya dalam rangka pemanfaatan jasa *internet banking*;
2. Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang diberikan apabila kerugian sudah terjadi. Misalnya upaya hukum di pengadilan.

Menurut Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, perlindungan hukum terhadap nasabah hanya bersifat preventif. Bank dalam menjalankan usahanya harus mematuhi

²¹ *Ibid.* Hal: 386

²² www.yahoo.com. Definisi Perlindungan Hukum. Diakses tanggal 29 Juli 2009.

ketentuan-ketentuan perundangan-undangan. Bank Indonesia selaku bank sentral melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap bank pelaksana untuk menjaga tidak terjadinya kesalahan atau kelalaian yang dimungkinkan dapat terjadi oleh bank.

Pasal 29 -Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 menyatakan bahwa pembinaan yaitu upaya-upaya yang dilakukan dengan cara menetapkan peraturan yang menyangkut aspek-aspek:

- a. Kelembagaan, kepemilikan, kepengurusan bank;
- b. Kegiatan usaha bank, pelaporan bank, dan berkaitan dengan operasional bank.

Pembinaan ini diperlukan untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan melalui pemberian jaminan kepastian hukum bagi nasabah, selain implementasi *prudential banking principles* (prinsip kehati-hatian). *Prudential banking principles* adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib bersikap hati-hati dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepada bank.

Pengawasan meliputi pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung dapat berupa pemeriksaan umum dan pemeriksaan khusus yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang keadaan keuangan bank dan untuk memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank. Sedangkan pengawasan tidak langsung yaitu pengawasan melalui alat pemantauan seperti

laporan berkala yang disampaikan bank, laporan hasil pemeriksaan, dan informasi lainnya.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan, dapat dilakukan melalui 2 cara, yaitu:

1. Perlindungan secara implisit, yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini diperoleh melalui:
 - a. Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan;
 - b. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya;
 - c. Memelihara tingkat kesehatan bank;
 - d. Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian;
 - e. Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah;
 - f. Menyediakan informasi resiko pada nasabah.
2. Perlindungan secara eksplisit, yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang didimpnan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Selain itu, perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan juga dapat terbagi menjadi 2 macam, yaitu:²³

- a. Perlindungan tidak langsung merupakan perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpanan dana terhadap segala resiko yang timbul dari suatu kebijakan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.
- b. Perlindungan langsung merupakan perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya resiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

²³ Marulak Pardede. 1998. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Pustaka Sinar Harapan:Jakarta. Hal: 30.

Perlindungan secara langsung ini dapat dilihat dalam 2 hal, yaitu hak preferen nasabah penyimpan dana dan lembaga asuransi deposito.

E. Tinjauan Mengenai Penyelesaian Sengketa

Saat ini dengan bantuan sarana elektronik (*E-Commerce*), transaksi perdagangan dapat dilakukan tanpa mengharuskan para pihak yang bersangkutan ke luar dari rumahnya atau berhadapan secara langsung. Kenyataan ini telah memaksa hukum untuk mengantisipasi transaksi perdagangan secara elektronik yang ternyata mengandung beberapa potensi permasalahan hukum, diantaranya sengketa.

Sengketa sendiri merupakan salah satu konsekuensi logis dari kompleksitas transaksi, tidak terkecuali di dunia maya yang eksis melalui jaringan *internet*. Oleh karena itu mekanisme penyelesaian sengketa secara konvensional tidak dapat dipertahankan lagi. Model penyelesaian sengketa secara konvensional melalui litigasi sistem peradilan (*ordinary court*), misalnya cenderung dihindari oleh para pihak yang bersengketa karena selain memakan waktu yang cukup lama, proses ini juga dianggap tidak selalu menguntungkan secara adil bagi kepentingan para pihak yang bersengketa.

Sengketa seringkali diawali oleh suatu keadaan ketika salah satu pihak merasa tidak puas atas suatu prestasi yang diberikan oleh pihak lainnya. Dalam proses sengketa, penyampaian ketidakpuasan atas suatu prestasi dapat menimbulkan konflik atau perdebatan. Jika dalam perdebatan itu tidak dicapai kata sepakat, maka akan berkepanjangan dan membawa kedua belah pihak kepada kebutuhan tempat bergantungnya harapan atas suatu penyelesaian yang seadil-adilnya bagi para pihak yang bersengketa.

Peradilan dalam sistem hukum yang mengadopsi *Civil Law System* seperti di Indonesia sangatlah berbeda dengan peradilan dalam sistem hukum yang mengadopsi *Common Law System*. Seperti telah disebutkan, perdagangan secara elektronik sendiri adalah mekanisme perdagangan yang berasal dari Amerika Serikat sebagai salah satu negara *Anglo Saxon* dengan mekanisme peradilan yang sangat dipengaruhi oleh *Common Law System*. Karena itu, Khusus untuk kasus-kasus sengketa dalam perdagangan secara elektronik, akan lebih bijaksana jika digunakan mekanisme peradilan yang berbasis *Common Law System*, yang merupakan sistem hukum yang dianut oleh negara asal berkembangnya perdagangan secara elektronik. Dalam konteks saat ini, beberapa negara *Anglo Saxon* telah berkembang beberapa model penyelesaian sengketa alternatif selain dari sistem adjudikasi yang telah ada.²⁴

Beberapa model penyelesaian sengketa yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa perdagangan secara elektronik sendiri meliputi:

1. Proses Adjudikasi (*Adjudicative Process*)

- a. Litigasi (*Litigation*);

Litigasi adalah proses gugatan atas konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya. Dalam proses ini, para pihak mengajukan dua pilihan yang bertentangan kepada seorang pengambil keputusan. Dalam litigasi, terdapat pihak ketiga yang mempunyai kekuatan untuk memutuskan (*to impose*) solusi diantara para pihak yang bersengketa.

²⁴ Mieke Komar Kantaatmadja, et.al. *Cyberlaw Suatu Pengantar*. 2002. Elips II. Hal:80

Pengambil alihan keputusan dalam litigasi sekurang-kurangnya menjamin bahwa kekuasaan tidak dapat mempengaruhi suatu keputusan yang adil. Selain itu, terdapat juga jaminan akan ketentraman sosial. Sebagai suatu ketentuan umum dan proses gugatan, litigasi juga sangat baik untuk menemukan kesalahan kesalahan dan penentuan posisi pihak lawan. Litigasi juga memberikan suatu standart prosedur yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar keterangannya sebelum pengambilan keputusan.

Dalam sistem hukum tempat keputusan pengadilan merupakan preseden litigasi mungkin lebih bernilai. Akan tetapi, dalam sistem hukum nasional pemraktekan litigasi memiliki beberapa kelemahan sebagai berikut:

1. Litigasi memaksa para pihak berada pada posisi yang ekstrim dan memerlukan pembelaan (*Advocacy*);
2. Litigasi mengangkat seluruh persoalan dalam suatu perkara, sehingga mendorong para pihak untuk melakukan penyelidikan terhadap kelemahan-kelemahan para pihak lainnya;
3. Proses litigasi memakan waktu yang lama dan memakan biaya yang mahal;
4. Hakim sering kali bertindak tidak netral dan kurang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mendasari penyelesaian suatu masalah hukum baru.

b. Arbitrasi (*Arbitration*)

Menurut pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, arbitrasi adalah cara penyelesaian statu perkara perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang

dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.²⁵ Proses arbitrase didasarkan kepada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Para pihak menyetujui untuk menyelesaikan sengketa dengan melibatkan pihak netral yang mereka pilih untuk membuat keputusan, sehingga berbeda dengan litigasi, para pihak dalam arbitrase dapat memilih hakim yang mereka inginkan. Mekanisme penyelesaian sengketa secara arbitrase lebih memberikan kebebasan pilihan dan jaminan kerahasiaan bagi para pihak yang bersengketa.

Untuk dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur arbitrase, para pihak terlebih dahulu membuat kesepakatan dalam suatu perjanjian tertulis bahwa sengketa akan diselesaikan melalui arbitrase. Kesepakatan tersebut dapat dilakukan baik sebelum terjadinya sengketa (*Pactum de compromi tendo*) atau setelah terjadinya sengketa (*Compromie*). Dalam hal suatu kesepakatan dibuat setelah terjadinya sengketa, maka kesepakatan tersebut harus memuat:

1. Masalah yang dipersengkatakan;
2. Nama lengkap dan tempat tinggal para pihak;
3. Nama lengkap dan tempat tinggal arbiter atau majelis arbitrase;
4. Tempat arbiter atau majelis arbitrase akan mengambil keputusan;
5. Nama lengkap sekretaris;
6. Jangka waktu penyelesaian sengketa;
7. Pernyataan kesediaan dari arbiter;
8. Pernyataan kesediaan dari pihak yang bersengketa untuk menganggung segala biaya yang diperlukan untuk penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

²⁵ Rachmad Syafa'at, SH.,M.Si. 2006. *Advokasi dan Pilihan Penyelesaian Sengketa*. Agritek YPN:Malang. Hal:85

Perjanjian arbitrase sering ditambahkan dalam perjanjian pokok sehingga disebut sebagai perjanjian aksesoris. Keberadaannya yang hanya sebagai tambahan dari perjanjian pokok sama sekali tidak mempengaruhi pemenuhan pelaksanaan perjanjian. Karenanya, walaupun klausul arbitrase, pemenuhan perjanjian pokok jadi terhalang dan dapat berdiri sendiri dengan sempurna. Sebaliknya, tanpa adanya perjanjian pokok, para pihak tidak mungkin mengadakan ikatan perjanjian arbitrase.

Meskipun dalam peradilan arbitrase sendiri masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti biaya yang masih relatif mahal dan tidak adanya perangkat dan wewenang dari lembaga arbitrase untuk melakukan eksekusi putusan arbitrase, arbitrase kini telah menjadi peradilan alternatif yang banyak dipilih para pihak berdasarkan beberapa kelemahan mendasar dalam frase litigasi publik.

Dibandingkan dengan proses litigasi publik, peradilan arbitrase sendiri memiliki beberapa keuntungan, seperti:

1. Putusannya final;
2. Waktu yang diperlukan tidak terlalu lama;
3. Menjamin keputusan hukum;
4. Para pihak dapat menentukan sendiri arbiternya sehingga kejujuran, penguasaan masalah, dan kearifan seorang arbiter dapat terjamin.

Dalam transaksi perdagangan secara elektronik yang persetujuannya terjadi tanpa kontak langsung antara para pihak yang terlibat, klausul arbitrase dalam suatu kontrak biasanya merupakan klausul standart, sehingga klausul tersebut merupakan syarat umum dalam kontrak yang dikeluarkan. Adanya klausul arbitrase yang

tertuang dalam kontrak yang ditawarkan para pihak yang menerima penawaran tersebut dianggap telah menyetujui bahwa jika timbul perselisihan, penyelesaiannya akan dilakukan melalui jalur arbitrase.

Menurut John Tillotson, pada umumnya penyelesaian sengketa dengan arbitrase dapat digolongkan menjadi 3, yaitu:

1. *Quality arbitration*, yang menyangkut permasalahan faktual (*question of fact*) dengan sendirinya memerlukan para arbitrator dengan kualifikasi teknis yang tinggi;
 2. *Technical arbitration*, yang tidak menyangkut permasalahan faktual, sebagaimana dengan permasalahan yang timbul dalam penyusunan (*contruction of document*) atau aplikasi ketentuan-ketentuan kontrak;
 3. *Mixed arbitration*, sengketa baik mengenai permasalahan faktual maupun hukum.
2. Proses konsensus (*Consensus Process*)
- a. Negoisasi

Menurut Malik, negoisasi adalah suatu teknik mempengaruhi dan meyakinkan para pihak lain untuk menggunakan kemampuan yang ada demi menyelesaikan suatu konflik.²⁶ Negoisasi adalah proses konsensus yang digunakan oleh para pihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. Negoisasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa ketika para pihaknya masih memiliki cukup kepercayaan akan itikad baik dari masing-masing pihak untuk duduk bersama, dan saling berkomunikasi guna mencari solusi-solusi pemecahan masalah yang sedang dihadapi.

Kesepakatan yang dihasilkan dalam proses negoisasi dapat mengikat para pihak seperti layaknya suatu perjanjian, tetapi

²⁶ *Ibid.* Hal:64

kesepakatan tersebut tidak dapat dimohonkan eksekusinya seperti halnya putusan arbitrase. Alasannya adalah karena negoisasi bukanlah merupakan proses peradilan, tetapi hanya suatu bentuk konsensus antara para pihak yang bersengketa saja.

Bentuk penyelesaian sengketa secara negoisasi biasanya dipilih oleh para pihak dalam sengketa yang tidak terlalu rumit, dengan kondisi yang masih memungkinkan adanya komunikasi yang baik antara pihak-pihak yang bersengketa. Apabila dalam suatu negoisasi, perdebatan yang terjadi kemudian ternyata berkepanjangan dan sehingga komunikasi sehat sudah tidak ada lagi, permasalahan tersebut biasanya lalu diselesaikan dalam proses adjudikasi.

Negoisasi juga mempunyai tipe yang dipengaruhi dari situasi sengketa, yaitu sebagai berikut:²⁷

1. Negoisasi keras (*hard negotiation*);
2. Negoisasi halus (*soft negotiation*);
3. Negoisasi berprinsip (*principled negotiation*).

Dalam bernegoisasi, secara umum dikenal beberapa tahapan, yaitu:²⁸

1. Persiapan;
2. Membangun strategi;
3. Pembuatan keputusan dan pemecahan masalah;
4. Implementasi kesepakatan.

b. Mediasi

Menurut Moore, mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negoisasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil

²⁷ *Ibid.* Hal:72

²⁸ *Ibid.* Hal:73

keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.²⁹ Mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian masalah dengan melibatkan bantuan pihak ketiga (mediator) yang bersifat netral. Dalam proses mediasi, seorang mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan sengketa. Ia hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya.

Dalam mediasi, kewenangan mediator dapat digolongkan ke dalam dua kategori, yakni mediator aktif dan mediator pasif.

Kewenangan mediator aktif biasanya meliputi:

1. Mempersiapkan perundingan;
2. Membuat notulensi perundingan;
3. Merumuskan solusi;
4. Menawarkan titik temu;
5. Memotivasi para pihak untuk memilih solusi.

Kewenangan mediator pasif meliputi:

1. Penyelenggaraan pertemuan;
2. Memimpin diskusi;
3. Menjaga aturan main;
4. Mengendalikan emosi para pihak;
5. Memotivasi.

Fungsi mediator sendiri adalah sebagai berikut:

1. Katalisator;
2. Pendidik;
3. Nara sumber;
4. Penerjemah para pihak;
5. Penampung usulan;
6. Negoisator.

²⁹ *Ibid.* Hal:35

Selanjutnya tahapan proses mediasi dapat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Penataan dan pengaturan jadwal;
2. Pengantar atau pembukaan oleh mediator;
3. Pernyataan pembukaan oleh mediator;
4. Pernyataan pembukaan oleh para pihak;
5. Pengumpulan informasi;
6. Identifikasi masalah, penyusunan agenda, dan kaukus;
7. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah;
8. Melakukan tawar menawar;
9. Membuat kesepakatan;
10. Penutupan.

c. Konsiliasi

Konsiliasi adalah mekanisme penyelesaian sengketa ketika pihak-pihak yang bersengketa ternyata tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa secara konsiliasi sangat tipis perbedaannya dengan penyelesaian sengketa secara mediasi, sehingga konsiliasi sering diartikan sebagai mediasi. Hal yang membedakan penyelesaian sengketa secara konsiliasi dengan mediasi adalah bahwa di dalam penyelesaian sengketa secara konsiliasi, pihak ketiga yang terlibat sesungguhnya juga terkait dengan permasalahan yang sedang disengketakan, sehingga posisinya sebagai pemberi solusi tidak netral seperti halnya seorang mediator.

Selain penyelesaian sengketa yang telah dikemukakan sebelumnya yang disebut sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR), masih ada satu lagi alternatif penyelesaian sengketa, yaitu dengan mengikuti ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI)

Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

F. Penyelesaian Sengketa Perbankan

Bank Indonesia sebagai lembaga pengawas dan pembina perbankan menerbitkan ketentuan mengenai mekanisme dan prosedur tata cara penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Ketentuan tersebut mengandung ketentuan pokok, yaitu di antaranya:³⁰

1. 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;
2. Setiap nasabah, termasuk *walk-in customer* (nasabah yang tidak mempunyai rekening), memiliki hak untuk mengajukan pengaduan;
3. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah yang bersangkutan.

Konsekuensi dari ketentuan tersebut adalah 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 yang bersangkutan, sedangkan apabila lembaganya berbentuk fungsi khusus untuk penanganan dan penyelesaian pengaduan di kantor bank yang bersangkutan, penugasan pejabat/petugas yang ditunjuk dituangkan dalam suatu surat keputusan direksi

³⁰ Muhamad Djumhana. 2008. *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti: Jakarta. Hal: 148.

bank. Penyelesaian sengketa perbankan sendiri dilakukan dengan cara mediasi yang difasilitasi oleh lembaga mediasi perbankan.

Lembaga mediasi perbankan sendiri baru dibentuk pada awal tahun 2006, setelah terbitnya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Lembaga mediasi tersebut juga kelanjutan dari pengaturan tentang penyelesaian pengaduan nasabah. Pengaturan mediasi perbankan tersebut selain dimaksudkan untuk menjaga reputasi bank sebagai lembaga intermediasi juga dimaksudkan untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa kepada nasabah yang pengaduan yang mereka ajukan kepada bank tidak mendapatkan hasil penyelesaian yang memuaskan.³¹



³¹ Muhamad Djumhana. 2008. *op.cit.* Hal: 150

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, supaya diperoleh hasil yang optimal maka diperlukan suatu metode penelitian yang sesuai dengan tema pembahasan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis, maksudnya adalah suatu penelitian hukum perbankan yang mengedepankan pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah dalam pemanfaatan jasa *internet banking* apabila terjadi kerugian dimana dalam pembahasannya berpedoman pada peraturan hukum yang dapat dijadikan arahan untuk menganalisa gejala hukum yang timbul dan kemudian membandingkan antara tuntutan nilai-nilai ideal yang ada dalam peraturan perundang-undangan dengan kenyataan yang ada di nasabah dan bank.

B. Lokasi Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka lokasi penelitian yang dipilih adalah BNI cabang Malang. Adapun lokasi tersebut dipilih karena BNI cabang Malang telah mempunyai layanan jasa *internet banking* yang diterapkan selama 2 tahun dan ada nasabah pengguna *internet banking* yang dirugikan sehingga hal ini sangat penting

untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum dalam pemanfaatan jasa layanan *internet banking* tersebut.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari nara sumber yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas. Data primer dalam penelitian ini meliputi data tentang:

- a. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan bagi nasabah bank pengguna jasa *internet banking*;
- b. Hambatan serta upaya bank dalam memberikan jaminan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa *internet banking*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan baik dari buku literatur, karya ilmiah para sarjana, artikel-artikel dari internet yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, dokumen-dokumen yang ada di BNI cabang Malang serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan materi penulisan penelitian ini.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung nara sumber yang ada di BNI cabang Malang;

2. Sumber data sekunder diperoleh Undang-Undang serta penjelasannya, Peraturan Bank Indonesia (PBI), jurnal ilmiah, hasil penelitian, pendapat para ahli, dan kamus hukum yang berhubungan dengan tema penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan dan langsung antara dua orang atau lebih.³² Wawancara dilakukan secara langsung dengan objek yang bersangkutan dalam penelitian.

Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin, yakni peneliti terlebih dahulu membuat catatan pokok yang akan ditanyakan, tetapi tidak menutup kemungkinan adanya atau munculnya pertanyaan baru yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara dilakukan, sehingga arah wawancara tidak menyimpang dari pedoman yang ditetapkan sebelumnya.

2. Observasi Lapangan

Observasi lapangan yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung selaras dengan judul, tipe, serta tujuan penelitian dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena sosial yang ada di lapangan.³³ Dalam penelitian ini, observasi langsung diadakan di BNI cabang Malang.

³² Kartini Kartono. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Hal 187.

³³ Bambang Waluyo, *Loc.cit*, hal 66.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari sumber-sumber kepustakaan berupa buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara menyalin atau mengkopi dokumen-dokumen serta catatan penting yang ada di BNI cabang Malang berupa data-data yang langsung berhubungan dengan penelitian ini.

E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh objek, gejala, kegiatan atau unit yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah para pihak baik staf BNI cabang Malang maupun nasabah pengguna jasa *internet banking*.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subyek yang didasarkan pada tujuan tertentu dan dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Sampel populasi dalam penelitian ini adalah:

1. Staf bidang pelayanan pengaduan nasabah BNI cabang Malang yang berwenang dalam hal menangani permasalahan *internet banking*;
2. Nasabah BNI yang menggunakan layanan jasa *internet banking*.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan`cara data yang diperoleh disajikan secara deskriptif tentang hasil penelitian perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking dan dianalisis secara kualitatif dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Data penelitian diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian.
2. Hasil klasifikasi data selanjutnya disistematisasikan.
3. Data yang telah disistematisasikan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan.

G. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum merupakan suatu keadaan dimana suatu subyek hukum merasa haknya dijamin secara hukum sehingga tercipta suasana aman, nyaman, dan tentram.
2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.
3. *Internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*.
4. Kerugian merupakan suatu keadaan dimana berkurangnya hak yang dapat berupa materi yang diderita oleh suatu pihak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah³⁴

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia.

Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Menyusul penunjukan *De Javasche Bank* yang merupakan warisan dari pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri.

Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah.

³⁴ www.bni.co.id diakses pada tanggal 13 agustus 2010

Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik bagi sektor usaha nasional.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai BNI 46. Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat Bank BNI ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988.

Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996.

Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan Bank BNI dipersingkat menjadi BNI, sedangkan tahun pendirian '46 digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

2. Visi

Menjadi bank kebanggaan nasional yang unggul, terkemuka, dan terdepan dalam layanan dan kinerja.

3. Misi

- a. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama (*the bank choice*);
- b. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor;
- c. Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi;
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial;
- e. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

4. Budaya kerja

- a. Profesionalisme:
Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.
- b. Integritas:
Jujur, tulus, ikhlas, disiplin, konsisten, dan bertanggung jawab.
- c. Orientasi pelanggan:
Memberikan pelayanan terbaik melalui kemitraan yang strategis.

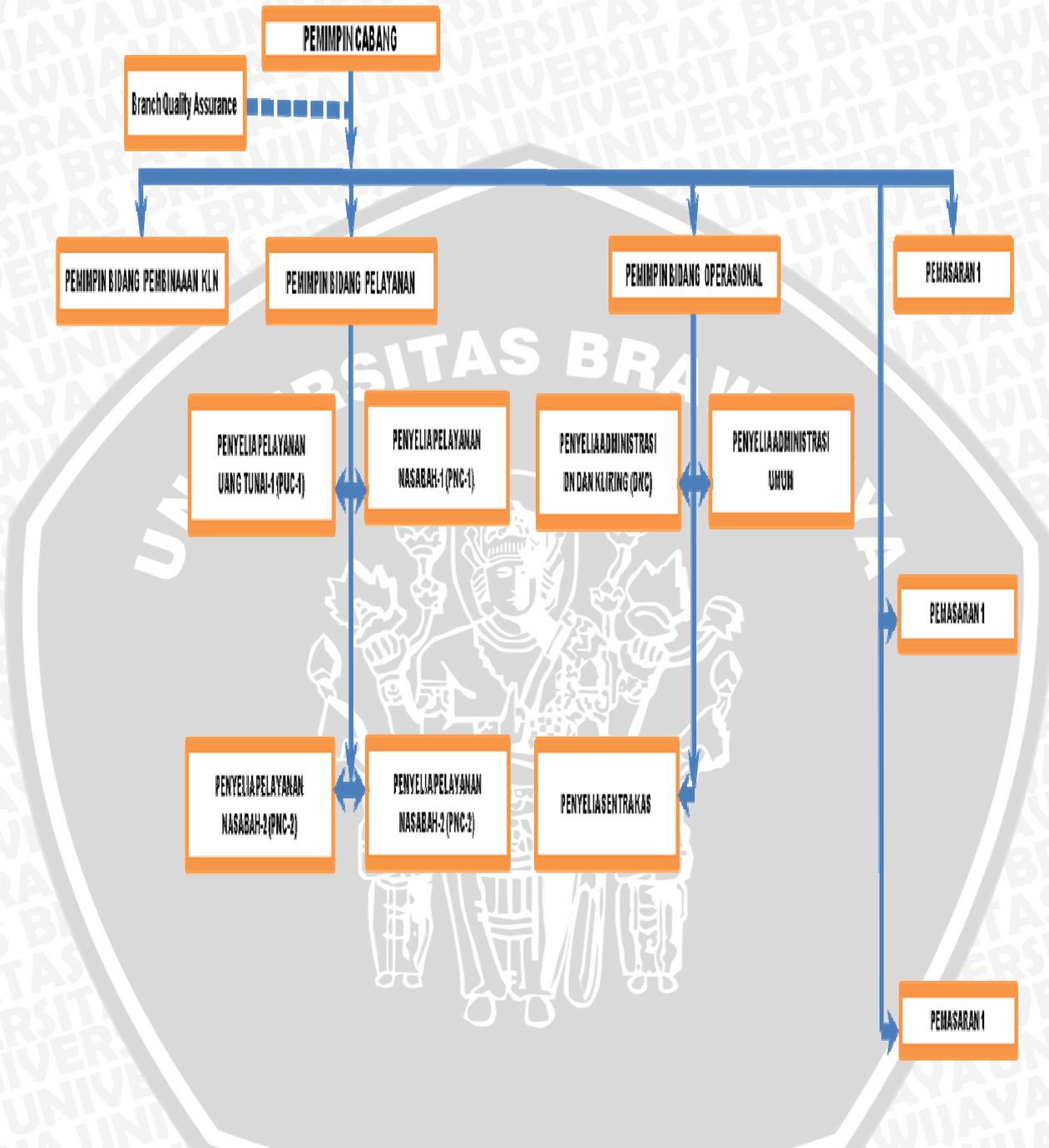
d. Perbaikan tiada henti:

Senantiasa melakukan penyempurnaan, kreatif, dan inovatif.

5. Stuktur Kepegawaian

Struktur kepegawaian di BNI cabang Malang pada dasarnya dibagi menjadi 3 bidang, yaitu bidang pembinaan KLN, bidang pelayanan, dan bidang operasional. Dalam bidang Pembinaan KLN terdapat KLN-KLN pembantu diantaranya KLN UBM, KLN UNMER, KLN Kepanjen, KLN UM, KLN UMM, KLN ITN 2, KLN Batu, KLN Singosari, dan KLN Pasar Besar yang dibawah oleh pemimpin bidang pembinaan KLN BNI cabang Malang, selain itu bidang pembinaan KLN juga mencakup unit-unit pemasaran. Bidang pelayanan lebih sebagai *front office* bank untuk melayani nasabah yang dalam melayani nasabah terdapat unit-unit tertentu seperti, penyelia pelayanan uang tunai 1-2 dan penyelia pelayanan nasabah 1-2. Untuk bidang operasional terdapat 3 unit, yaitu penyelia administrasi DN dan kliring, penyelia admnistrasi umum, dan penyelia sentra kas³⁵.

³⁵ Hasil wawancara dengan kepala cabang BNI cabang Malang yang didelegasikan kepada bapak Tatang Kepala bidang pelayanan umum.



Gambar 1. Struktur Kepegawaian BNI cabang Malang

Sumber Data Primer 2010 (diolah)³⁶

³⁶ Berdasarkan Surat Keputusan Direksi BNI cabang Malang KP/113/DIR/MALANG/R



6. Job Description

a. Pemimpin Bidang Pembinaan KLN

Membawahi atau sebagai supervisi kantor layanan atau cabang pembantu (capem) BNI yang menjadi bagian dari BNI cabang Malang.

Kantor layanan atau cabang pembantu tersebut bertugas untuk melayani transaksi, setoran tunai, penarikan simpanan, pembukaan rekening, dan lain-lain.

b. Pemimpin Bidang Pelayanan

Membawahi atau sebagai supervisi unit-unit garis depan (*frontline*) di kantor cabang atau induk.

c. Pemimpin Bidang Operasional

Membawahi atau sebagai supervisi unit-unit *back office* cabang atau induk.

d. Penyelia Pelayanan Uang Tunai-1 (PUC-1)

Bertugas untuk melayani setoran atau penarikan uang tunai, *Real Time Gross Settlement* (RTGS), dan kliring.

e. Penyelia Pelayanan Uang Tunai-2 (PUC-2)

Bertugas untuk melayani setoran atau penarikan uang tunai, *Real Time Gross Settlement* (RTGS), dan kliring dengan nominal lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).

f. Penyelia Pelayanan Nasabah-1 (PNC-1)

Bertugas untuk melayani pembukaan rekening.

g. Penyelia Pelayanan Nasabah-2 (PNC-2)

Bertugas untuk melayani pembukaan rekening, ATM, dan transaksi luar negeri.

h. Penyelia Administrasi DN dan Kliring (DNC)

Bertugas sebagai *adminstrator* di bidang pembukuan *voucher* dan bidang administrasi kredit.

i. Penyelia Administrasi Umum

Bertugas sebagai *adminstrator* di bidang personalia, logistik, dan properti.

j. Penyelia Sentra Kas

Bertugas untuk melayani perputaran kas antar unit, KLN, antar bank, atau Bank Indonesia.

k. Pemasaran 1 dan Pemasaran 2

Bertugas untuk memasarkan produk perbankan bidang dana.

l. Pemasaran 3

Bertugas untuk memasarkan produk perbankan bidang kredit.

7. Produk-Produk *Electronic Banking*

a. BNI ATM

BNI ATM merupakan jaringan ATM yang luas dengan 2.300 (dua ribu tiga ratus) unit ATM di seluruh Indonesia, yang terkoneksi dengan 6.900 (enam ribu sembilan ratus) ATM *Link* dan 10.500 (sepuluh ribu lima ratus) ATM Bersama, serta ratusan ribu ATM berlogo *Cirrus* di seluruh dunia. Untuk menawarkan solusi bagi tuntutan transaksi perbankan nasabah yang semakin beragam. BNI ATM juga dilengkapi

dengan puluhan fitur untuk memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan, pembelian, dan transfer antar rekening.

b. *BNI PhonePlus*

BNI PhonePlus merupakan layanan *Phone Banking* yang menawarkan kemudahan untuk bertransaksi perbankan apapun selama 24 (dua puluh empat) jam dan dari manapun.

c. *BNI SMS Banking*

BNI SMS Banking merupakan fasilitas perbankan bagi nasabah BNI Taplus yang memudahkan nasabah untuk melakukan isi ulang pulsa, transfer sampai bayar tagihan kartu kredit BNI hanya dengan mengirim *sms*. *BNI SMS Banking* dapat diakses dari seluruh operator ponsel di Indonesia, baik *GSM* maupun *CDMA*.

d. *BNI Internet Banking*

BNI Internet Banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan *internet* selama 24 (dua puluh empat) jam 7 (tujuh) hari seminggu, serta bisa diakses melalui *Personal Computer* (PC), *Laptop*, *Notebook*, maupun *PDA* kapanpun dan dimanapun.

B. Hubungan Hukum Yang Mengikat Antara Nasabah Dan Bank Di Dalam

BNI Internet Banking

Dalam pemanfaatan jasa *internet banking* tentu saja sebelumnya telah terdapat hubungan hukum antara nasabah dengan bank. Di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan tidak dijelaskan secara tegas

mengenai hubungan hukum antara bank dengan nasabah khususnya mengenai penggunaan jasa *internet banking*. Tetapi meskipun demikian jika dilihat dari definisi-definisi yang tercantum pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, seperti misalnya definisi bank, simpanan, dan nasabah, maka dapat disimpulkan secara eksplisit mengenai hubungan hukum antara bank dengan nasabah dalam penggunaan jasa *internet banking*.

Definisi bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah sebagai berikut:

"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."

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa bank merupakan badan usaha yang tugasnya adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang kemudian dana yang telah dihimpun dalam simpanan masyarakat tersebut disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit maupun bentuk-bentuk yang lain.

Terdapat kata simpanan dari definisi bank yang telah dijelaskan sebelumnya. Simpanan sendiri mempunyai definisi tertentu jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan:

"Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu."

Masyarakat yang menyimpan dana di bank disebut sebagai nasabah bank. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan nasabah dibedakan menjadi dua, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur yang definisinya sebagai berikut:

"Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank."

"Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan."

"Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan."

Dari definisi-definisi tersebut tentunya sudah semakin jelas bahwa hubungan hukum bank dengan nasabah adalah berdasarkan perjanjian yang dituangkan secara tertulis, bersifat timbal balik yang mengikat bank dan nasabah ke dalam hak dan kewajibannya masing-masing.

Di dalam pemanfaatan layanan jasa *internet banking*, nasabah mengikatkan diri kepada kesepakatan dengan bank yang dituangkan pada perjanjian *internet banking* yang pada prakteknya dibuat baku oleh pihak bank. Dengan kesepakatan tersebut pihak nasabah mempunyai hak dan kewajiban serta harus tunduk pada ketentuan-ketentuan yang berlaku pada pihak bank sebagai penyedia jasa *internet banking*, sebaliknya bank juga mempunyai hak dan kewajiban tetapi tidak tunduk kepada ketentuan-ketentuan dari konsumen.

Di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menganggap hubungan hukum antara bank dengan nasabah terjadi pada perjanjian elektronik atau kontrak elektronik. Pasal 1

angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan definisi tentang kontrak elektronik, yaitu perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Jadi yang dimaksud perjanjian menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bukan lagi perjanjian secara tertulis melainkan perjanjian yang dibuat secara elektronik melalui sistem elektronik. Kontrak elektronik tersebut sah apabila menggunakan sistem elektronik yang sudah disertifikasi menurut pasal 13-16 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

I. Syarat dan ketentuan untuk menggunakan layanan jasa *internet banking* di BNI cabang Malang³⁷

a. Syarat menjadi nasabah pengguna BNI *internet banking*:

1. Nasabah BNI Taplus dan/atau BNI Taplus Utama dan/atau Taplus Mahasiswa dan/atau BNI Giro Perorangan (IDR) yang memiliki BNI Card atau Nasabah BNI Taplus atau BNI Taplus Anggota/Pegawai yang memiliki Kartu ATM;
2. Nasabah menggunakan BNI Card untuk melakukan registrasi BNI *internet banking* melalui BNI ATM;
3. Nasabah harus memiliki alamat *e-mail* yang aktif;
4. Telah membaca dan memahami syarat menjadi nasabah pengguna BNI *internet banking*.

b. Ketentuan penggunaan BNI *internet banking*:

³⁷ Booklet BNI *internet banking*.

1. Nasabah pengguna dapat menggunakan layanan BNI *internet banking* untuk mendapatkan informasi (transaksi non finansial) dan atau melakukan transaksi perbankan (transaksi finansial) yang telah ditentukan oleh bank;
2. Pada saat pertama kali menggunakan layanan BNI *internet banking*, nasabah pengguna diharuskan melakukan registrasi melalui BNI ATM dan aktivasi melalui www.bni.co.id.

Melihat syarat dan ketentuan tersebut nasabah telah mengikatkan dirinya melalui perjanjian penggunaan layanan jasa BNI *internet banking* secara *online*. Menurut hasil survei terhadap 5 pegawai BNI cabang Malang, untuk dapat menggunakan layanan BNI *internet banking* nasabah cukup melakukan registrasi melalui ATM dan aktivasi melalui www.bni.co.id tentunya dengan terlebih dahulu memenuhi syarat dan ketentuan yang telah dijelaskan sebelumnya³⁸.

Dengan persetujuan dari nasabah terhadap formulir perjanjian yang dibuat oleh bank, berarti nasabah telah menyetujui isi serta maksud dan dengan demikian berlaku asas *pacta sunt servanda* yaitu perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang yang mengikat para pihak (1338 KUHPer).³⁹

C. Jenis Masalah Teknis Dalam Pemanfaatan Jasa BNI *Internet Banking*

Masalah teknis yang dimaksud disini adalah suatu keadaan dimana bank telah lalai dalam menjaga dan memberikan pelayanan kepada

³⁸ Hasil survei dari pegawai bidang pelayanan dan bidang administrasi umum.

³⁹ Try Widiyono. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Ghalia Indonesia. Hal 18

nasabah sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam penggunaan fasilitas yang diberikan oleh bank. Masalah teknis tidak mutlak timbul hanya karena kesalahan sistem saja, akan tetapi masalah teknis tersebut juga bisa disebabkan karena kelalaian dan kecerobohan nasabah sendiri.

Terdapat beberapa macam jenis masalah teknis yang ada dalam dunia teknologi, masalah ini ditemukan dalam bermacam-macam kasus baik pemrograman maupun bidang lainnya dalam proses yang dilakukan dengan menggunakan komputer. Kesalahan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:⁴⁰

1. *Logical error*

Suatu kesalahan yang diakibatkan karena kesalahan dalam hal logika. Kesalahan logika disini bisa karena salah pengisian data dan kesalahan logika pada program. Apabila terjadi kesalahan ini maka komputer akan tetap melaksanakan perintah yang disampaikan akan tetapi hasil dari proses tersebut tidak benar. Kesalahan ini termasuk dalam kesalahan yang cukup sulit karena pada kondisi tertentu. Hasilnya terkadang tidak terdeteksi dalam jangka waktu dekat. Disinilah dibutuhkan ketelitian baik bagi programmer maupun pengentrip data.

2. *Runtime error*

Kesalahan yang terjadi ketikan program sedang dijalankan. Kesalahan ini biasanya diantisipasi oleh programmer atau sistem operasi dengan memberikan peringatan. Apabila tidak terantisipasi pada waktu perencanaan dan pembuatan program sangat dibutuhkan. Contohnya seseorang ingin melihat situs berita, alamat yang diketik sudah benar dan komputer juga sudah terhubung dengan internet, akan tetapi situs berita tersebut tidak bisa diakses. Setelah ditelusuri, ternyata server dari situs tersebut sedang *down* atau mati.

3. *Error burst*

Gangguan yang timbul dalam suatu sistem komunikasi yang diakibatkan adanya kerusakan pada jalur transmisi data.

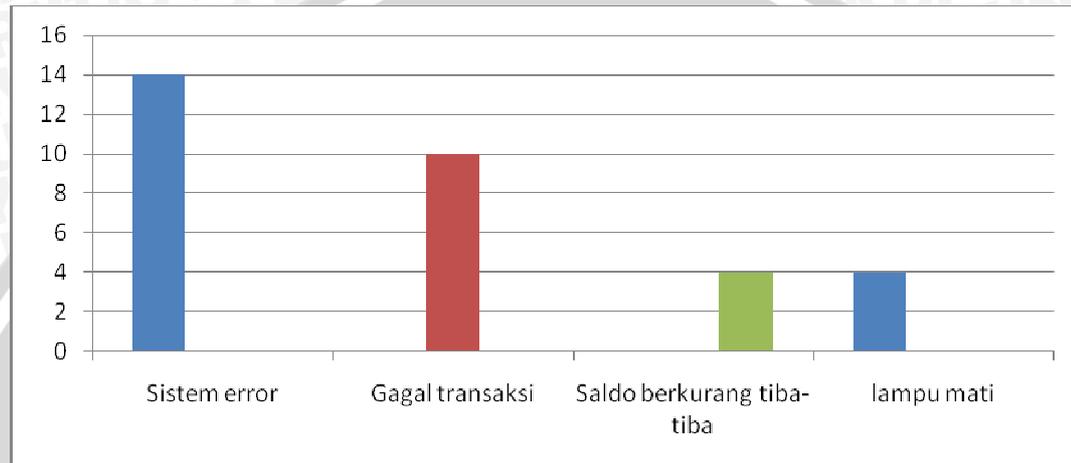
4. *Syntax error*

Kesalahan dalam hal perintah. Ini merupakan kesalahan yang diakibatkan karena penulisan atau tata bahasa yang tidak benar. Error ini membuat pihak yang diminta untuk mengerjakan sesuatu menjadi bingung sehingga tidak dapat melakukan perintah tersebut. Apabila

⁴⁰ Hamid. *Error Detection (Online)*. 2008. <http://www.total.or.id/info.php.?kk=error>. Diakses pada 10 Februari 2010.

terjadi kesalahan ini, maka proses akan dihentikan atau tidak dilanjutkan sampai yang bersangkutan menulis perintah yang benar.

Berdasarkan jenis-jenis kesalahan teknis yang telah dijelaskan sebelumnya maka dalam implementasi pemanfaatan BNI *internet banking* di lapangan terdapat beberapa kesalahan yang terjadi, yaitu:



Gambar 2. Jenis Kesalahan Teknis yang Terjadi Saat Pemanfaatan BNI *internet banking* di lapangan

Sumber Data Primer 2010 (diolah)⁴¹

Menurut grafik kesalahan teknis tersebut mengidentifikasi bahwa sekitar 50% kesalahan merupakan kesalahan sistem dan bukan kesalahan nasabah. Hal ini mengindikasikan sistem BNI *internet banking* belum siap sehingga bank sudah seharusnya bertanggung jawab atas layanan *internet banking*nya.

D. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Dijamin Oleh Peraturan Perundang-Undangan Dalam Pemanfaatan Jasa BNI *Internet Banking*

⁴¹ Hasil survei terhadap 30 nasabah BNI pengguna BNI *internet banking*.

Praktek pemanfaatan jasa BNI *internet banking* dimulai dengan nasabah meminta permohonan penggunaan BNI *internet banking* kepada pihak BNI yang diwakili oleh *costumer service*. Setelah itu nasabah akan mengisi formulir permohonan pemanfaatan BNI *internet banking* yang berisikan mengenai identitas nasabah serta hal-hal lain yang diperlukan oleh bank. Kemudian nasabah akan diminta untuk menandatangani sebuah perjanjian baku yang telah dibuat sebelumnya oleh bank sebagai bentuk kesepakatan antara bank dengan nasabah dalam rangka pemanfaatan jasa BNI *internet banking*.⁴²

Hal ini merupakan awal dari hubungan hukum antara nasabah dengan bank yang terjalin dan mengikat dalam pemanfaatan jasa BNI *internet banking* yang tertuang pada sebuah perjanjian baku. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan tidak mengatur secara tegas mengenai hubungan hukum yang terjalin antara bank dan nasabah dalam pemanfaatan BNI *internet banking*.

Asas kebebasan berkontrak melatar belakangi hubungan hukum yang terjadi dikarenakan belum adanya peraturan yang mengatur namun perkembangan yang ada dimasyarakat sudah mengarah bahkan membutuhkan layanan jasa *internet banking* sehingga dibuatlah sebuah kontrak baku oleh bank.⁴³ Adanya kontrak baku ini sangat rawan disalahgunakan apalagi belum adanya peraturan yang khusus mengatur tentang *internet banking* menjadikan hak-hak dari nasabah menjadi terancam.

⁴² Hasil wawancara dengan *costumer service* BNI cabang Malang

⁴³ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan nasabah.

Hasil survei yang dilakukan oleh penulis menemukan kontrak baku yang dibuat oleh BNI dalam rangka pemanfaatan jasa BNI *internet banking* secara umum mengatur mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak tetapi ada beberapa klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab bank atau dengan kata lain nasabah membebaskan bank dari segala tuntutan dalam hal adanya kerugian yang dialami oleh nasabah. Tidak adanya peraturan yang khusus mengatur mengenai *internet banking* seharusnya tidak disampingkan begitu saja hak-hak dari nasabah. Jika ditinjau dari segi klausula baku yang dilarang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hal tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri mengatur mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha serta konsumen dan juga mengatur mengenai klausula baku yang dilarang. Namun sebelum membahas mengenai klausula baku yang dilarang ada baiknya dibahas terlebih dahulu mengenai definisi dari bank dan nasabah yang tidak tercantum secara jelas pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebenarnya tidak dikenal istilah nasabah dan bank melainkan konsumen dan pelaku usaha, tetapi apakah nasabah merupakan konsumen dan apakah bank merupakan pelaku usaha menurut ketentuan Undang-Undang.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat tentang definisi konsumen dan pelaku usaha:

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan."

"Pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."

Definisi konsumen tersebut dapat dilihat bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membatasi pengertian konsumen hanya sebatas konsumen akhir. Sedangkan nasabah bank dalam kaitannya sebagai konsumen jasa bank tidak semuanya dapat digolongkan sebagai konsumen akhir. Nasabah (kreditur maupun debitur) dengan dana besar pada umumnya menggunakan jasa bank untuk kelancaran transaksi bisnisnya.

Definisi konsumen antara dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya (tujuan komersial), sedangkan definisi pelaku usaha disini telah termasuk juga bank sebagai pelaku usaha. Jadi nasabah yang menggunakan *internet banking* untuk kepentingan transaksi bisnis atau tujuan komersial bukanlah konsumen yang dimaksud di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena konsumen yang dimaksud Undang-Undang ini merupakan konsumen akhir

akibatnya tidak semua nasabah dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun demikian asas perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum bisa dijadikan pengecualian.

Menurut penjelasan pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

a. Asas manfaat

Untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Penjelasan asas-asas perlindungan konsumen tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tanpa membedakan konsumen akhir maupun konsumen antara kesemuanya berhak mendapatkan perlindungan hukum dalam hal ini perlindungan sebagai konsumen, begitu juga dengan pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang beritikad tidak baik.

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam klausula baku diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi sebelum membahas pasal 18 maka akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai hak dan kewajiban nasabah serta pihak bank.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen (nasabah), melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha (bank). Namun, kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (pasal 4) lebih banyak dibandingkan hak pelaku usaha (pasal 6) dan kewajiban pelaku usaha (pasal 7) lebih banyak

dari kewajiban konsumen (pasal 5). Berikut adalah hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha yang diberikan/dibebankan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Hak konsumen

Menurut pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak dari konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sembilan butir hak konsumen yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.

Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam

penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁴⁴

2. Kewajiban konsumen

Selain memperoleh hak, konsumen juga memiliki kewajiban, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak pelaku usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha juga diberikan hak-hak, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁴⁴ Gunawan Widjaja. *op.cit.* Hal:30

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
4. Kewajiban pelaku usaha

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah diberikan oleh Undang-Undang, maka pelaku usaha dibebankan kewajiban-kewajiban, antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaksanaan aturan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri, BNI cabang Malang sendiri mempunyai komitmen yang tinggi terhadap hak-hak dari nasabahnya khususnya nasabah yang menggunakan fasilitas layanan jasa BNI *internet banking* meskipun demikian ada hal-hal yang masih belum mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Melihat masih adanya masalah yang dihadapi oleh para nasabah maka seharusnya pihak bank menjalankan perlindungan hukum terhadap nasabah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang, tetapi pada kenyataannya tidak demikian. Salah satunya adalah mengenai klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat sejumlah larangan penggunaan klausula baku dalam standart kontrak, yaitu sebagai berikut:⁴⁵

2. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
3. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;

⁴⁵ Janus Sidabalok, SH., M.Hum. *op.cit.* Hal 25

4. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
5. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang (UUPK) ini.

Dalam klausula perjanjian BNI *internet banking* terdapat ketentuan yang menyebutkan bahwa nasabah pengguna BNI *internet banking* membebaskan bank dari segala tuntutan. Hal ini menjadi krusial bagi para nasabah yang menderita kerugian finansial jika bank tidak mau bertanggung jawab meskipun kesalahan bermula dari internal bank sendiri. Selain itu klausula yang menyebutkan nasabah tunduk kepada peraturan baru, tambahan, ataupun perubahan yang dibuat secara sepihak oleh bank juga merupakan masalah bagi nasabah yang merasa tidak setuju dengan aturan baru tersebut. Jika terjadi demikian seharusnya perjanjian BNI *internet banking* tersebut batal demi hukum.

Meskipun demikian nasabah yang mengisi formulir permohonan, perintah atau kuasa kepada bank pada dasarnya merupakan tindak lanjut dari kepercayaan masyarakat kepada bank. Dari hasil survei yang dilakukan penulis kepada nasabah BNI *internet banking* ditemukan bahwa pada umumnya nasabah menerima dan telah menyetujui isi perjanjian yang telah ditandatangani tetapi hal ini tidak bisa dikesampingkan begitu saja. Hak dan kewajiban masing-masing pihak khususnya para nasabah harus tetap dilindungi demi terciptanya keadilan serta keseimbangan hukum.

Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa para pihak yang

melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. 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 ditawarkan sampai pelaksanaan transaksi berlangsung dan berakhirnya kontrak.

Penyampaian informasi mengenai produk BNI *internet banking* merupakan salah satu bentuk perlindungan preventif kepada nasabah BNI. Praktek di BNI cabang Malang sendiri, penyampaian informasi yang berisikan tentang manfaat dan resiko produk, biaya yang melekat pada produk BNI *internet banking*, tips dan ketentuan bertransaksi lewat BNI *internet banking*, serta tata cara penggunaan layanan jasa BNI *internet banking* disampaikan kepada nasabah pada saat permohonan awal untuk memanfaatkan jasa BNI *internet banking*.

Penyampaian manfaat dan resiko yang melekat pada BNI *internet banking* pada umumnya telah disampaikan oleh pihak bank pada saat pendaftaran BNI *internet banking*, hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran umum kepada nasabah mengenai produk tersebut sehingga nasabah dapat berpikir secara rasional serta meminimalisir ancaman-ancaman resiko yang mungkin terjadi akibat pemanfaatan BNI *internet banking*.⁴⁶ Informasi mengenai biaya yang melekat pada BNI *internet*

⁴⁶ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan nasabah.

banking juga sudah disampaikan dalam bentuk tertulis oleh bank yang dicetak dalam bentuk booklet yang dibagikan kepada nasabah BNI⁴⁷.

Mengenai hak-hak konsumen atau nasabah BNI *internet banking* yang pada khususnya mencangkup tentang keterbukaan informasi produk, hak advokasi yang diperoleh nasabah, serta hak mendapatkan kompensasi, kenyamanan bertransaksi dan juga keamanan sistem *internet banking*, dalam prakteknya BNI cabang Malang telah mempunyai serta menerapkan kebijakan mengenai keterbukaan informasi produk. Pada saat nasabah mengajukan permohonan pemanfaatan jasa BNI *internet banking*, pihak bank yang dalam hal ini diwakili oleh *Costumer Service* BNI cabang Malang selalu menjelaskan secara detail mengenai manfaat dan resiko yang melekat pada BNI *internet banking*, biaya-biaya yang melekat, cara menggunakan atau bertransaksi pada BNI *internet banking*, dan lain sebagainya, bahkan pihak bank juga tidak segan-segan untuk menjelaskan secara ulang informasi tersebut apabila nasabah masih belum mengerti.

Hal ini merupakan upaya perlindungan preventif kepada nasabah yang dilakukan oleh BNI cabang Malang agar dikemudian hari hal-hal yang tidak diinginkan oleh nasabah maupun bank dapat diminimalisir.

Bentuk lain dari upaya perlindungan hukum kepada nasabah pengguna jasa BNI *internet banking* yang dilakukan oleh BNI adalah pengaman sistem BNI *internet banking*. Dari segi keamanan sistem produk juga BNI cabang Malang telah menerapkan kebijakan dari BNI pusat untuk meminimalisir gangguan pihak ketiga dalam sistem BNI *internet*

⁴⁷ Hasil dari wawancara dan pengisian kuesioner oleh bidang pembinaan KLN, pelayanan, serta operasional.

banking yang salah satunya adalah penggunaan alat tambahan yang dinamakan BNI *e-Secure*. Berikut adalah sistem pengamanan yang dimiliki oleh BNI *internet banking*:⁴⁸

1. Menggunakan sistem keamanan standar internasional dengan enkripsi SSL128 bit oleh *Verisign*. SSL 128 bit (*Secure Socket Layer*), yaitu lapisan pertama sistem pengamanan BNI *internet banking* yang lazim digunakan dalam dunia perbankan. Dengan menggunakan SSL ini, semua data yang dikirimkan dari server BNI *internet banking* ke komputer nasabah dan sebaliknya selalu melalui proses enkripsi (acak secara sistem) dengan menggunakan sandi 128-bit yang hanya diketahui oleh komputer nasabah dan server BNI *internet banking*. Dengan demikian, pihak-pihak lain tidak akan dapat mengartikan transmisi data tersebut apabila menerimanya.
2. Pengamanan pintu akses BNI *internet banking* dengan *firewall*.
3. Proses registrasi layanan BNI *internet banking* dilakukan melalui BNI ATM menggunakan PIN BNI *Card*.
4. Proses aktivasi melalui www.bni.co.id atau langsung ke <https://ibank.bni.co.id> menggunakan PIN registrasi dan nomor BNI *Card* yang digunakan untuk registrasi di BNI ATM.
5. User ID dan *password* dibuat oleh pengguna saat aktivasi BNI *internet banking*, berupa kombinasi *alphabet* dan *numeric* (*alphanumeric*).
6. *Password* BNI *internet banking* dapat diubah kapan saja oleh pengguna BNI *internet banking*.
7. Sistem BNI *internet banking* dilengkapi dengan *session time out* dimana akan otomatis *Log Off*.
8. Alat tambahan untuk transaksi finansial menggunakan BNI *e-Secure* yang akan menghasilkan kombinasi angka yang berubah-ubah (*dynamic PIN*) setiap kali pengguna melakukan transaksi.
9. PIN BNI *e-Secure* dibuat oleh pengguna dan digunakan setiap kali mengaktifkan/ menyalakan BNI *e-Secure*
10. BNI *e-Secure* akan otomatis mati apabila tidak digunakan dalam waktu 45 (empat puluh lima) detik
11. Pemblokiran layanan BNI *internet banking* dilakukan oleh pengguna melalui permintaan kepada BNI *PhonePlus* melalui BNI *Call*.
12. Limit transaksi finansial per hari dibatasi.
13. Bukti transaksi BNI *internet banking* dapat dicetak dan atau disimpan sesuai keperluan pengguna.

Hasil survei yang dilakukan kepada 30 nasabah pengguna jasa BNI *internet banking* menyebutkan bahwa masih terdapat masalah yang merugikan nasabah. Sekitar 50% merupakan sistem *error* yang

⁴⁸ Juklak BNI *internet banking*.

mengindikasikan bahwa sistem BNI *internet banking* sendiri belum siap. Oleh karena itu pihak BNI cabang Malang mengantisipasi hal tersebut dengan menyediakan unit khusus untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan nasabah. Nasabah BNI pengguna jasa BNI *internet banking* sebagian besar mengadukan masalahnya kepada pihak bank dalam bentuk lisan yang dinilai lebih efisien daripada harus menyampaikan dalam bentuk tertulis. Adanya unit khusus ini merupakan implementasi dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Adapun prosedur mengenai pengaduan nasabah adalah sebagai berikut:⁴⁹

1. Hubungi *costumer service* atau call center BNI;
2. Petugas BNI akan melakukan otentifikasi keabsahan pelaporan nasabah dengan mengajukan 7 (tujuh) pertanyaan yang berisikan data pribadi nasabah pada saat mengisi formulir awal permohonan pemanfaatan jasa BNI *internet banking* kepada nasabah;
3. Apabila nasabah pengguna BNI *internet banking* menjawab dengan benar 3 (tiga) pertanyaan yang diajukan, maka petugas BNI akan melakukan administrasi pelaporan secara online melalui aplikasi *support system* IB BNI.

BNI cabang Malang dalam hal adanya kerugian yang dialami oleh nasabah akibat pemanfaatan BNI *internet banking* juga memberikan perlindungan berupa kompensasi ataupun ganti rugi kepada nasabah. Pasal

⁴⁹ Hasil wawancara dengan kepala cabang BNI cabang Malang yang didelegasikan kepada kepala bidang operasional.

21 ayat 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 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.”

BNI dalam menggunakan *internet banking* bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu agen elektronik. Ketika nasabah gagal bertransaksi maka yang akan bertanggung jawab adalah BNI, sedangkan yang akan berhubungan langsung dengan pihak ketiga yaitu divisi *e-banking* pusat Jakarta yang menghubungi pihak agen elektronik untuk mengecek transaksi gagal tersebut.⁵⁰

Bentuk perlindungan hukum represif yang lain adalah melalui lembaga mediasi perbankan seperti yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Meskipun demikian fakta yang ada di lapangan, BNI cabang Malang sendiri tidak mempublikasikan adanya lembaga mediasi perbankan kepada nasabah seperti yang diwajibkan oleh Peraturan Bank Indonesia. Mediasi perbankan sendiri berguna untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan pihak bank yang apabila tidak dilaksanakan berpotensi merugikan kepentingan nasabah dan mempengaruhi reputasi bank.

Jenis sengketa antara nasabah dan bank yang dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan adalah sengketa yang diakibatkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank

⁵⁰ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan nasabah.

(kerugian materiil). Fungsi mediasi perbankan sendiri adalah terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan (pasal 4). Mediasi perbankan dapat dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Pengajuan penyelesaian sengketa wajib memenuhi syarat sebagai berikut (pasal 8):

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank;
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum mendapatkan kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
- f. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Menurut Philipus M. Hadjon, teori perlindungan hukum pada dasarnya ada dua jenis, yaitu perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian dan perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum apabila sudah terjadi kerugian. Dari kedua teori perlindungan hukum tersebut diharapkan mampu tercipta suatu kepastian perlindungan hukum bagi nasabah maupun bank sendiri.

I. Perlindungan Hukum Preventif

Pemanfaatan jasa *internet banking* terdapat upaya preventif yang dilakukan oleh bank untuk meminimalisir terjadinya kerugian. Hal ini

dianggap sangat penting bagi bank karena upaya preventif ini berguna untuk mengurangi dampak negatif dari pemanfaatan layanan jasa *internet banking* khususnya pada BNI *internet banking* sehingga dapat melancarkan usaha bank dan lalu lintas keuangan bank serta menjaga reputasi bank. Perlindungan hukum secara preventif ini diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut:

1. Dari segi keamanan sistem, produk BNI *internet banking* telah menerapkan standarisasi keamanan untuk meminimalisir gangguan dari pihak ketiga yang salah satunya adalah penggunaan alat tambahan dalam proses transaksi yang dinamakan BNI *e-secure*;
2. Pada saat permohonan pemanfaatan layanan jasa BNI *internet banking* bank juga membebani konsumen dengan syarat dan ketentuan tertentu. Pasal 29 ayat 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan mengenai pemberian informasi produk yang terkait dengan manfaat dan resiko juga diberitahukan oleh bank yang dalam hal ini diwakilkan oleh *Costumer Service* BNI cabang Malang pada saat nasabah mengajukan permohonan pemanfaatan jasa *internet banking*;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada nasabah dengan mengatur hak dan kewajiban para pihak (nasabah dan bank) dan juga mengatur mengenai klausula baku yang diatur di dalam pasal 18.

4. Bank Indonesia juga mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang mewajibkan bank untuk memiliki kebijakan tertulis mengenai transparansi informasi produk. Hal ini sudah dilakukan oleh pihak BNI cabang Malang dengan menetapkan kebijakan tertulis mengenai transparansi produk bank khususnya BNI *internet banking* dan juga sudah diterapkan kepada nasabah BNI yang akan memanfaatkan jasa BNI *internet banking* sehingga nasabah BNI mengerti manfaat serta resiko yang melekat pada produk BNI *internet banking* tersebut.
5. Pemberian edukasi mengenai produk BNI *internet banking* untuk mencegah terjadinya hal-hal negatif dari penggunaan jasa BNI *internet banking* telah disampaikan kepada nasabah BNI baik melalui buku panduan, secara lisan dari petugas bank, maupun melalui media elektronik seperti *website* BNI *internet banking* yang berisi tips-tips aman bertransaksi dan tata cara bertransaksi.

II. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan represif dalam pemanfaatan jasa *internet banking* berguna jika terjadi suatu kerugian materiil yang dialami oleh nasabah. Hal ini menjadi sngat krusial apabila kerugian materiil yang diderita nasabah tersebut tidak cepat diselesaikan yang pada nantinya akan mempengaruhi reputasi bank. Perlindungan hukum represif diwujudkan melalui:

1. Hal pembuktian yang banyak diperdebatkan adalah mengenai keabsahan alat bukti elektronik khususnya pada pemanfaatan jasa BNI *internet banking* dimana transaksi dan perjanjian dilakukan secara elektronik. Diundangkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik telah mengisi kekosongan hukum yang selama ini dialami. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Hal ini merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia.
2. Bank juga diwajibkan oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah untuk memiliki prosedur tertulis serta menetapkan kebijakan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Peraturan ini berlaku hanya jika nasabah mengalami permasalahan terkait transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah. Bank juga diwajibkan untuk memiliki unit khusus untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilannya. BNI cabang Malang sendiri telah memiliki unit khusus untuk menangani pengaduan nasabah. Keberadaan unit khusus tersebut berada satu lingkup dengan bidang pelayanan BNI cabang Malang. BNI cabang Malang juga telah mempublikasikan

keberadaan unit khusus tersebut kepada masyarakat baik secara tertulis maupun elektronik⁵¹.

3. Selain kedua perlindungan represif tersebut masih ada perlindungan hukum represif lagi yang diterapkan di lapangan yaitu melalui mediasi perbankan. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 mengatur tentang mediasi perbankan dalam rangka menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank akibat tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank. Mediasi perbankan dilakukan ketika upaya penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada konsumen tidak membuahkan kesepakatan yang apabila dibiarkan berlarut-larut bisa mempengaruhi reputasi bank. Kenyataan di lapangan BNI cabang Malang sendiri tidak mempublikasikan adanya lembaga mediasi tersebut kepada nasabah hal ini tentu saja dapat berdampak negatif bagi bank dan nasabah. Dari sisi bank apabila upaya penyelesaian dari bank tidak memuaskan nasabah maka nasabah akan mengajukan tuntutan perdata kepada bank melalui jalur litigasi yang jelas-jelas akan mempengaruhi reputasi bank tersebut. Di sisi lain apabila sengketa tersebut dibiarkan berlarut-larut maka akan semakin merugikan nasabah secara materiil.
4. Pemberian kompensasi atau ganti rugi kepada nasabah yang mengalami kerugian materiil dalam pemanfaatan layanan jasa BNI *internet banking* juga merupakan perlindungan hukum represif yang diberikan kepada BNI.

⁵¹ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan nasabah

Saat nasabah melakukan kesalahan dengan salah memasukkan nomor rekening maka nasabah bisa langsung melakukan pemblokiran rekening dengan melapor ke BNI agar uang tersebut tidak langsung berpindah ke rekening orang lain. Prosedur pemblokiran tidak dapat dilakukan BNI secara sepihak tetapi harus ada persetujuan dari nasabah. Nasabah ingin memblokir rekening dengan cara nasabah sendiri yang harus membuat formulir pernyataan atas kegagalan transaksi lalu menghadap ke kantor polisi untuk meminta surat keterangan polisi untuk pemblokiran rekening.⁵²

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.

Jika nasabah gagal melakukan transaksi maka oleh BNI cabang Malang akan memberikan pertanggung jawaban yaitu mengembalikan uang kepada nasabah. Nasabah melakukan salah memasukkan nomor rekening ke orang lain maka dari BNI sendiri yang akan mengembalikan uang tersebut dengan meminta persetujuan juga dari orang lain yang telah menerima uang. Transaksi gagal karena masalah telekomunikasi maka bank akan mengembalikan uang nasabah sebesar uang yang ditransfer tanpa mengurangi jumlah awal dana yang ditransfer oleh BNI. Pembatasan tanggung jawab dalam hal ganti rugi kepada nasabah hanya

⁵² Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan nasabah.

sebatas saldo yang ada direkening masih ada jika tidak ada uang tidak akan dikembalikan.⁵³

Pembatasan tanggung jawab bank ada dua faktor, yaitu kesalahan diluar bank (*human error* nasabah) dan kesalahan di dalam kekuasaan bank (sistem bank). Pemberian ganti rugi merupakan suatu kewajiban dari bank menurut pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun demikian pasal 19 ayat 5 memberikan pembatasan dalam hal pemberian ganti rugi jika bank bisa membuktikan bahwa kesalahan dilakukan oleh nasabah sendiri. Dalam hal ini kedudukan nasabah masih lemah karena pada prakteknya bisa saja kesalahan nasabah diakibatkan oleh ketidak tahuan nasabah dalam hal ini sebenarnya merupakan peranan bank untuk memberikan informasi kepada nasabah sehubungan dengan fasilitas yang disediakan tersebut karena bank sebagai pelaku usaha tentu yang lebih mengetahui seluk beluk produknya. Kesalahan konsumen seharusnya tidak mutlak dibebankan kepada konsumen sendiri melainkan harus diteliti terlebih dahulu bagaimana kesalahan konsumen tersebut bisa terjadi.

Kedua bentuk perlindungan hukum preventif maupun represif yang telah diberikan oleh BNI sebagai penyedia layanan jasa *internet banking* kepada nasabah yang memanfaatkannya pada dasarnya merupakan tanggung jawab dari BNI sebagai pelaku usaha. Perlindungan hukum diberikan secara komprehensif didasari oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dimulai dari awal pembukaan rekening, pada saat pemanfaatn layanan jasa *internet banking*, sampai dengan berakhirnya pemanfaatan jasa *internet banking*.

⁵³ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan nasabah.

Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada para nasabah BNI pengguna BNI *internet banking* membuktikan bahwa pada umumnya bentuk-bentuk perlindungan hukum yang selama ini diberikan oleh BNI cukup memberikan suatu jaminan perlindungan hukum untuk nasabah. Meskipun demikian masih ada beberapa hal yang dinilai kurang atau belum memenuhi ekspektasi perlindungan hukum dari nasabah khususnya mengenai hal penyelesaian pengaduan yang dalam beberapa kasus membutuhkan waktu yang cukup lama.⁵⁴

Penyampaian pengaduan dari nasabah menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dapat disampaikan kepada pihak bank secara lisan maupun tertulis. Nasabah sendiri dalam prakteknya lebih sering menyampaikan pengaduannya secara lisan kepada bank yang dalam hal ini diwakili oleh *costumer service*. Penyampaian pengaduan secara lisan ini dinilai oleh nasabah lebih efektif daripada secara tertulis tetapi praktek dilapangan selain menyampaikan pengaduan secara lisan, nasabah juga diminta untuk mengisi formulir pengadua yang telah disediakan oleh bank. Hal ini dilakukan oleh bank untuk mengantisipasi jangka waktu yang telah ditetapkan oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah pasal 6 ayat 4 dan 5 yang menyebutkan bahwa pengaduan secara lisan wajib diselesaikan 2 (dua) hari kerja dan dalam hal pengaduan lisan tidak dapat diselesaikan oleh bank dalam waktu 2 (dua) hari kerja bak wajib meminta nasabah dan/atau perwakilannya untuk mengajukan pengaduan secara tertulis yang dilengkapi dengan dokumen yang telah ditetapkan.

⁵⁴ Hasil survei terhadap nasabah BNI pemakai jasa BNI *internet banking*.

Pengisian formulir tersebut dilakukan untuk memudahkan nasabah jika pengaduannya tidak dapat diselesaikan dalam waktu pendek sehingga tidak merepotkan nasabah. Nasabah sendiri merasa tidak begitu mempersoalkan hal tersebut karena nasabah hanya mau pengaduannya dapat diselesaikan dengan baik. Secara normatif sendiri pengaduan secara tertulis mempunyai jangka waktu penyelesaian yang relatif panjang yaitu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang secara progresif.

Lamanya penyelesaian pengaduan pada dasarnya bergantung kepada masalah yang diajukan oleh nasabah. Jika pengaduan tersebut tidak melibatkan pihak ketiga seperti nasabah lain ataupun agen elektronik *internet banking* maka penyelesaiannya dapat secara cepat diselesaikan tetapi jika pengaduan tersebut melibatkan pihak ketiga maka dapat dipastikan proses penyelesaian membutuhkan waktu yang relatif panjang karena membutuhkan koordinasi dan konfirmasi dari pihak ketiga tersebut. Mengenai pengaduan nasabah mengenai masalah transaksi finansial khususnya yang dilakukan melalui BNI *internet banking*, pada nantinya keputusan dari BNI sendiri dirasa oleh nasabah maupun peneliti sudah cukup memberikan perlindungan hukum karena jika masalah yang dihadapi oleh nasabah mengakibatkan kerugian materiil akibat pemanfaatan BNI *internet banking* maka ada perlindungan yang diberikan oleh bank berupa pemberian kompensasi atau ganti rugi. Jadi secara umum perlindungan hukum yang diberikan oleh BNI kepada nasabah pemakai jasa BNI *internet banking* cukup komprehensif sehingga nasabah merasa aman dalam memakai jasa BNI *internet banking*.

Hal ini tidak lantas memberhentikan bentuk-bentuk serta inovasi baru yang dikembangkan oleh BNI karena teknologi berkembang secara cepat dengan

diiringi resiko yang tidak bisa lepas begitu saja dari pemakaian teknologi sebab resiko sudah merupakan bagian dari teknologi.

Masalah lain terkait dengan pemberian ganti rugi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah adalah mengenai mekanisme penyelidikan yang dilakukan oleh bank. Pada prinsipnya di dalam proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh bank, nasabah hanya menunggu proses penyelidikan yang dilakukan oleh bank yang tentunya bank sendiri yang mengetahui seluk beluk teknologi *internet banking*nya tersebut. Hal ini rawan dengan adanya penyalahgunaan kewajiban bank untuk memberikan ganti rugi jika kesalahan dilakukan oleh bank, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa bank dalam memberikan ganti rugi kepada nasabah memperhatikan dua faktor yaitu faktor kesalahan bank dan faktor kesalahan dari konsumen. Faktor kesalahan konsumen menurut bank adalah tanggung jawab nasabah karena setiap transaksi atau kegiatan nasabah melalui *internet banking* tidak bisa dipantau secara detail oleh bank sehingga hal itu diluar kekuasaan bank. Faktor kesalahan bank sendiri menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah merupakan kewajiban dari bank untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah yang menderita kerugian finansial.

Nasabah dalam hal ini dituntut lebih pro aktif dalam menyelesaikan pengaduannya dan tidak bersifat pasif sehingga kerugian yang dialami nasabah dapat terjamin perlindungannya ditambah lagi masih terdapat pilihan proses-proses penyelesaian sengketa lain yang dapat dipergunakan jika nasabah merasa tidak puas dengan putusan dari bank. Disisi lain bank seharusnya tetap bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita oleh nasabah karena

berdasarkan hasil survei sistem *error* yang notabene di dalam kekuasaan bank merupakan masalah yang paling banyak dialami oleh nasabah. Pada akhirnya kembali lagi pada itikad baik masing-masing pihak khususnya pada pihak bank sehingga prinsip perlindungan nasabah serta prinsip kehati-hatian dapat terlaksana dengan optimal. Jadi secara umum nasabah mengakui bahwa masalah yang diselesaikan oleh BNI khususnya cabang Malang sudah cukup memenuhi harapan dari nasabah meskipun masih ada nasabah yang tidak puas dan menempuh jalur litigasi.

E. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Pemanfaatan Jasa BNI *Internet Banking*

Dalam rangka pelaksanaan upaya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa BNI *internet banking* masih terdapat beberapa faktor-faktor yang menghambat, antara lain:⁵⁵

1. Perjanjian *internet banking* biarpun bersifat sepihak namun dalam praktek biasanya calon pengguna *internet banking* akan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan sebelumnya oleh bank tanpa berpikir panjang terlebih dahulu. Hal ini karena calon pengguna *internet banking* terdesak dan tertarik untuk menikmati fasilitas menggiurkan yang ditawarkan oleh pihak bank. Padahal dalam perjanjian tersebut tidak diatur secara rinci mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, tetapi hanyalaj tentang hak pokok saja dan berisi syarat-syarat yang harus dipenuhi dan ditaati oleh nasabah

⁵⁵ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan nasabah

secara sepihak seperti adanya pengalihan tanggung jawab bank jika terjadi kerugian yang dialami oleh nasabah.

2. Masih adanya kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna *internet banking* akibat ulah pihak ketiga. Dalam praktek *internet banking* terdapat berbagai macam serangan atau ancaman bagi pihak pengguna dan penyedia layanan *internet banking* seperti serangan *man in the middle attack* dan *trojan horses* yang dapat mengganggu keamanan layanan. Hal ini diakibatkan kurangnya optimalnya keamanan sistem serta sosialisasi tentang penggunaan *internet banking* yang baik dan aman serta kurang siapnya sistem dalam meminimalisir masalah tersebut.
3. Hambatan dalam hal pemberian informasi kepada nasabah terkait dengan pemakaian fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bank. Hambatan ini terjadi ketika nasabah tersebut tidak mengetahui bagaimana cara menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank. Karena kurangnya pengetahuan tersebut sering terjadi kesalahan ketika nasabah tersebut sedang melakukan transaksi. Praktek pemberian informasi tersebut belum optimal dan cenderung tidak diprioritaskan oleh pihak bank, begitu juga nasabah tidak pro aktif dalam meminta informasi kepada bank secara rinci, jelas, dan benar.
4. Hambatan penyelesaian masalah. Jika permasalahan yang dialami oleh nasabah tersebut karena kesalahan dari pihak bank, maka pihak bank harus melakukan penyidikan terlebih dahulu. Hambatan disini adalah pihak bank membutuhkan waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut sampai pihak bank menemukan bukti-bukti yang cukup akurat dan dapat membuktikan

bahwa nasabah tersebut menderita kerugian akibat kesalahan dari pihak bank. Tidak jarang jika terjadi kerugian yang dialami oleh nasabah dalam pemanfaatan *internet banking* pihak bank cenderung lepas tanggung jawab dengan berdalih bahwa transaksi sudah sesuai prosedur dan tidak ada hal yang janggal, hal ini sejalan dengan klausula perjanjian *internet banking* yang berisi pengalihan tanggung jawab bank jika terjadi masalah dikemudian hari akibat penggunaan *internet banking*.⁵⁶

5. Hambatan bandwidth ataupun *system server down*. Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia terjadi dengan sangat pesat karena adanya kebutuhan untuk berkomunikasi dan bertukar data dengan cepat dan mudah. Bertambahnya jenis layanannya semakin menarik jumlah *user* yang semakin banyak. Banyaknya *user* bisa menjadi penyebab penurunan kualitas layanan karena adanya peningkatan interferensi bandwidth. Bandwidth ataupun *system server down* adalah salah satu penyebab utama terjadinya gagal transaksi ataupun sistem *error* sehingga pihak BNI juga tidak menerima data yang tidak sesuai.
6. Hambatan berupa *human error* (kesalahan memasukkan nomor rekening dan kesalahan memasukkan PIN). Praktek pemanfaatan BNI *internet banking* di lapangan membuktikan bahwa masih ada kesalahan yang dilakukan oleh nasabah sendiri. Kesalahan memasukkan nomor rekening menyebabkan dana yang ditransfer melalui BNI *internet banking* tidak tepat sasaran sesuai dengan keinginan nasabah. Hal ini mengakibatkan terjadinya kerugian bagi pihak nasabah dan bank jika dana tersebut ternyata

⁵⁶ Hasil wawancara dengan nasabah pengguna jasa BNI *internet banking*.

sudah tidak ada di nomor rekening tujuan. Kesalahan memasukkan nomor PIN juga dapat mengakibatkan pihak bank memblokir layanan BNI *internet banking* nasabah jika nasabah salah memasukkan PIN sebanyak 3 kali berturut-turut.

F. Penyelesaian Sengketa Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa BNI *Internet Banking*

Sengketa sendiri merupakan salah satu konsekuensi logis dari kompleksitas transaksi *internet banking*. Model penyelesaian sengketa secara konvensional melalui litigasi sistem peradilan (*ordinary court*), misalnya cenderung dihindari oleh para pihak yang bersengketa karena selain memakan waktu yang cukup lama, proses ini juga dianggap tidak selalu menguntungkan secara adil bagi kepentingan para pihak yang bersengketa.

Sengketa seringkali diawali oleh suatu keadaan ketika salah satu pihak merasa tidak puas atas suatu prestasi yang diberikan oleh pihak lainnya. Dalam proses sengketa, penyampaian ketidakpuasan atas suatu prestasi dapat menimbulkan konflik atau perdebatan. Jika dalam perdebatan itu tidak dicapai kata sepakat, maka akan berkepanjangan dan membawa kedua belah pihak kepada kebutuhan tempat bergantungnya harapan atas suatu penyelesaian yang seadil-adilnya bagi para pihak yang bersengketa.

Beberapa model penyelesaian sengketa yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa perdagangan secara elektronik sendiri meliputi:

1. Jalur Litigasi

Litigasi adalah proses gugatan atas konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya. Dalam proses ini, para pihak mengajukan dua pilihan yang bertentangan kepada seorang pengambil keputusan. Dalam litigasi, terdapat pihak ketiga yang mempunyai kekuatan untuk memutuskan (*to impose*) solusi diantara para pihak yang bersengketa. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ini merupakan proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui pengadilan.

Proses ini bisa juga dilakukan dengan cara diselesaikan pada lembaga arbitrase. Menurut pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu perkara perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.⁵⁷ Proses arbitrase didasarkan kepada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak bank dengan nasabah. Para pihak menyetujui untuk menyelesaikan sengketa dengan melibatkan pihak netral yang mereka pilih untuk membuat keputusan, sehingga berbeda dengan litigasi, para pihak dalam arbitrase dapat memilih hakim yang mereka inginkan. Mekanisme penyelesaian sengketa secara arbitrase lebih memberikan kebebasan pilihan dan jaminan kerahasiaan bagi para pihak yang bersengketa.

Untuk dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur arbitrase, para pihak terlebih dahulu membuat kesepakatan dalam suatu perjanjian tertulis

⁵⁷ Rachmad Syafa'at, SH.,M.Si. *op.cit.* Hal:85

bahwa sengketa akan diselesaikan melalui arbitrase. Kesepakatan tersebut dapat dilakukan baik sebelum terjadinya sengketa (*Pactum de compromi tendo*) atau setelah terjadinya sengketa (*Compromie*). Pada perjanjian *internet banking* tidak dicantumkan klausula tentang arbitrase karena memang perjanjian dilakukan dengan dasar itikad baik dan juga telah adanya proses penyelesaian sengketa yang lebih efektif yang telah disediakan. Jadi, jika nasabah menginginkan menyelesaikan sengketa melalui lembaga arbitrase maka nasabah harus membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan pihak bank. Dalam hal suatu kesepakatan dibuat setelah terjadinya sengketa, maka kesepakatan tersebut harus memuat:

1. Masalah yang dipersengketakan;
2. Nama lengkap dan tempat tinggal para pihak;
3. Nama lengkap dan tempat tinggal arbiter atau majelis arbitrase;
4. Tempat arbiter atau majelis arbitrase akan mengambil keputusan;
5. Nama lengkap sekretaris;
6. Jangka waktu penyelesaian sengketa;
7. Pernyataan kesediaan dari arbiter;
8. Pernyataan kesediaan dari pihak yang bersengketa untuk menganggung segala biaya yang diperlukan untuk penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

Pada prakteknya jika nasabah menempuh jalur litigasi hal yang pertama ditempuh adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya jika nkeputusan dari majelis arbiter dirasa belum memenuhi harapan nasabah maka nasabah akan mengajukan gugatan ke pengadilan.⁵⁸

2. Jalur Non-Litigasi

⁵⁸ Wawancara dengan pimpinan BNI cabang Malang yang didelegasikan kepada Kepala bidang pelayanan nasabah.

Pada prinsipnya jalur non litigasi dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu negoisasi, mediasi, dan konsiliasi. Pada praktek dilapangan jenis penyelesaian secara non litigasi yang sering dilakukan oleh nasabah maupun bank dalam menyelesaikan sengketa adalah dengan cara negoisasi dan mediasi. Khusus mediasi, Bank Indonesia sebagai bank induk telah menyediakan lembaga mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa finansiiil antara nasabah dengan bank melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.

a. **Negoisasi**

Negoisasi adalah suatu teknik mempengaruhi dan meyakinkan para pihak lain untuk menggunakan kemampuan yang ada demi menyelesaikan suatu konflik.⁵⁹ Negoisasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa ketika para pihaknya masih memiliki cukup kepercayaan akan itikad baik dari masing-masing pihak untuk duduk bersama, dan saling berkomunikasi guna mencari solusi-solusi pemecahan masalah yang sedang dihadapi. Kesepakatan yang dihasilkan dalam proses negoisasi dapat mengikat para pihak seperti layaknya suatu perjanjian, tetapi kesepakatan tersebut tidak dapat dimohonkan eksekusinya seperti halnya putusan arbitrase karena negoisasi bukanlah merupakan proses peradilan.

b. **Mediasi**

Menurut Moore, mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negoisasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak

⁵⁹ Rachmad Syafa'at, SH.,M.Si. *loc.cit.* Hal:64

berpihak dan netral tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.⁶⁰ Mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian masalah dengan melibatkan bantuan pihak ketiga (mediator) yang bersifat netral. Dalam proses mediasi, seorang mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan sengketa. Ia hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya.

Tahapan proses mediasi pada umumnya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

11. Penataan dan pengaturan jadwal;
12. Pengantar atau pembukaan oleh mediator;
13. Pernyataan pembukaan oleh mediator;
14. Pernyataan pembukaan oleh para pihak;
15. Pengumpulan informasi;
16. Identifikasi masalah, penyusunan agenda, dan kaukus;
17. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah;
18. Melakukan tawar menawar;
19. Membuat kesepakatan;
20. Penutupan.

Bank Indonesia sebagai lembaga pengawas dan pembina perbankan menerbitkan ketentuan mengenai mekanisme dan prosedur tata cara mediasi perbankan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan. Lembaga mediasi perbankan sendiri baru dibentuk pada awal tahun 2006, setelah terbitnya Peraturan Bank Indonesia Nomor

⁶⁰ *Ibid.* Hal:35

8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Lembaga mediasi tersebut juga kelanjutan dari pengaturan tentang penyelesaian pengaduan nasabah. Pengaturan mediasi perbankan tersebut selain dimaksudkan untuk menjaga reputasi bank sebagai lembaga intermediasi juga dimaksudkan untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa kepada nasabah yang pengaduan yang mereka ajukan kepada bank tidak mendapatkan hasil penyelesaian yang memuaskan.⁶¹

Mediasi perbankan diperlukan guna menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank yang apabila tidak dilaksanakan berpotensi merugikan kepentingan nasabah dan mempengaruhi reputasi bank. Jenis sengketa antara nasabah dan bank yang dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan adalah sengketa yang diakibatkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank (kerugian materiil). Fungsi mediasi perbankan sendiri adalah terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan (pasal 4). Mediasi perbankan dapat dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Pengajuan penyelesaian sengketa wajib memenuhi syarat sebagai berikut (pasal 8):

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank;

⁶¹ Muhamad Djumhana. 2008. *op.cit.* Hal: 150

- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum mendapatkan kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
- f. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sebagian besar bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa BNI *internet banking* yang sudah diterapkan oleh BNI pada umumnya sudah berjalan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga memberikan jaminan perlindungan hukum kepada nasabah, hanya saja dalam masalah perjanjian BNI *internet banking* klausula baku masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu masih adanya klausula pengalihan tanggung jawab bank. Bentuk Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna BNI *internet banking* yang diberikan oleh BNI ada dua macam, yaitu:

- a. Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang sifatnya bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna BNI *internet banking*. Wujud dari perlindungan hukum preventif adalah dengan cara memberikan informasi secara jelas, menyeluruh, dan akurat mengenai produk BNI *internet banking* kepada nasabah serta pengecekan (*maintenance*) terhadap sistem BNI *internet banking*.
- b. Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang diberikan apabila kerugian sudah terjadi. Perlindungan represif diwujudkan oleh BNI dengan dibentuknya unit kerja khusus yang

bertugas untuk menyelesaikan pengaduan yang dilaporkan oleh nasabah dan menyediakan layanan mediasi perbankan serta memberikan kompensasi atau ganti rugi.

2. Pemanfaatan layanan jasa BNI *internet banking* pada praktek perlindungan hukumnya terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh nasabah maupun oleh pihak bank sendiri. Hambatan tersebut dapat berupa:

- a. Kesulitan memberikan edukasi mengenai produk BNI *internet banking* yang disampaikan oleh BNI kepada nasabah;
- b. Hambatan perjanjian baku pada BNI *internet banking*;
- c. Hambatan dalam penyelesaian sengketa yang terjadi antara nasabah dengan bank dalam pemanfaatan BNI *internet banking*;
- d. Hambatan secara teknis mengenai aspek teknologi.

Upaya yang dilakukan oleh bank ada dua macam, yaitu:

- a. Upaya preventif digunakan untuk meminimalisir hambatan tersebut dengan cara membuat kebijakan tertulis mengenai prosedur dan tata cara keterbukaan informasi produk yang disampaikan pada nasabah.
- b. Upaya represif digunakan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi antara nasabah dan bank dengan proses yang disebut sebagai proses penyelesaian pengaduan nasabah dengan menyediakan unit khusus untuk menangani pengaduan nasabah maupun melalui proses mediasi perbankan yang difasilitasi Bank Indonesia serta pemberian ganti rugi juga diberikan kepada bank sebagai bentuk pertanggung jawaban. Selain upaya tersebut masih ada pula upaya melalui jalur litigasi salah satunya adalah melalui lembaga arbitrase.

B. Saran

1. Untuk menghindari kerugian dalam pemanfaatan jasa BNI *internet banking*, nasabah seharusnya dituntut untuk lebih teliti dalam membaca klausula perjanjian serta tidak ragu-ragu untuk bertanya tentang hal-hal yang tidak dimengerti oleh nasabah karena hal itu sudah merupakan kewajiban dari bank untuk menyampaikan informasi secara jelas dan benar kepada nasabahnya. Pemberian informasi mengenai tempat serta media yang aman untuk melakukan transaksi melalui BNI *internet banking* juga diperlukan guna meminimalisir intervensi pihak ketiga. Nasabah juga bisa memanfaatkan layanan penyelesaian sengketa yang ada dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, seperti penyelesaian sengketa melalui bank sendiri atau melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Itikad baik dari masing-masing pihak juga dituntut konsistensinya sehingga prinsip perlindungan hukum dan prinsip kehati-hatian dapat diwujudkan secara optimal.
2. Pihak bank dituntut harus lebih inovatif dan berupaya sekeras mungkin untuk terwujudnya perlindungan hukum bagi nasabah seperti yang diamanatkan oleh peraturan yang berlaku karena penggunaan teknologi tidak mungkin terlepas dari resiko. Bank juga harus membenahi lagi sistem *internet banking* yang diterapkan selama ini karena hal itu sudah merupakan kewajiban dan tanggung jawab bank. Pendekatan psikologis bisa diterapkan oleh bank agar informasi tentang produk bisa diserap secara baik oleh nasabah. Selain itu, jika terjadi masalah dalam

pemanfaatan jasa *internet banking* bank harus lebih memperhatikan hak-hak yang dimiliki oleh nasabahnya.

3. Revisi terhadap peraturan-peraturan yang berhubungan dengan *internet banking* selama ini khususnya terhadap Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sangat diperlukan guna memutakhirkan peraturan serta menjamin kepastian hukum. Undang-Undang yang secara khusus membahas mengenai *internet banking* juga semakin akan memberikan kepastian hukum jika materi dari Undang-Undang tersebut berisi mengenai:

- a. Hal yang tidak diperbolehkan dari pemanfaatan jasa *internet banking*;
- b. Transparansi proses penyelesaian pengaduan nasabah;
- c. Pembuktian yang seimbang;
- d. Hak dan kewajiban nasabah serta bank dalam pemanfaatan jasa *internet banking*;
- e. Sertifikasi sistem *internet banking*;
- f. Pengawasan dan pembinaan dari Bank Indonesia mengenai pemanfaatan jasa *internet banking*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Karya Ilmiah Lainnya

- Ahmad M. Ramli. 2004. *Cyber Law Dan HaKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Bambang Waluyo. 1991. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*.
- Budi Agus Riswandi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. PT.Raja Grafindo Persada: Jakarta
- , 2003. *Hukum Internet di Indonesia*. UII Press: Yogyakarta.
- C.S.T. Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka: Jakarta.
- Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom. 2005. *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Iman Sjahputra. 2002. *Problematika Hukum Internet di Indonesia*. PT.Prenhallindo:Jakarta.
- Kartini Kartono. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*.
- Marulak Pardede. 1998. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta.
- Mieke Komar Kantaatmadja, et.al. *Cyberlaw Suatu Pengantar*. 2002. Elips II.
- Muhamad Djumhana. 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- , 2008. *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti:Jakarta.
- Rachmad Syafa'at. 2006. *Advokasi dan Pilihan Penyelesaian Sengketa*. Agritek YPN: Malang.
- Ronny Prasetya. 2010. *Pembobolan ATM (Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan)*. PT. Prestasi Pustakaraya: Jakarta.
- Sentoso Sembiring. 1998. *Hukum Perbankan*. CV. Mandar Maju: Bandung.

Sudikno Mertokusumo. 2004. *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*. Liberty: Yogyakarta.

-----, 1999. *Mengental Hukum Suatu Pengantar*. Liberty: Yogyakarta.

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

Dokumen Resmi/Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Situs Internet

www.yahoo.com. Definisi Perlindungan Hukum. Diakses tanggal 29 Juli 2009.

Hamid. *Error Detection (Online)*. 2008. <http://www.total.or.id/info.php.?kk=error>. Diakses pada 10 Februari 2010

www.bni.co.id

http://id.wikipedia.org/wiki/Lebar_pita. Diakses tanggal 9 Januari 2011