

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET

LAW PROTECTION TOWARDS CONSUMERS HAVING LOSS THROUGH INTERNET BANKING TRANSACTION

Oleh: Wafiya ^{*)}

ABSTRACT

The emergence of internet technology has adopted by banks to create the internet banking services. Actually, banks realized that internet banking is hazardous, but banks considered internet banking as challenges and opportunities to improve their business. Bank Indonesia as banking regulator overseer created many regulations, include regulations related with regulation internet banking operation. The regulation aim to give the rule for banks, so banks do their business based on prudential banking and good corporate governance. A good business of banks, directly or indirectly, will establish the consumer protection. Unfortunately, if we evaluate more detail about the operation internet banking, we can find many factors that disservice to many innocent consumers, such as terms and conditions clauses that only created in banking perspective. According to consumer protection law, consumer rights should be established by banks.

Keywords: Law Protection, Internet Banking Transaction.

A. Pendahuluan

Kemampuan bangsa untuk berdaya saing tinggi adalah kunci bagi tercapainya kemajuan dan kemakmuran bangsa. Daya saing yang tinggi, akan menjadikan Indonesia siap menghadapi tantangan globalisasi dan mampu memanfaatkan peluang yang ada. Untuk memperkuat daya saing bangsa, pembangunan nasional dalam jangka panjang diarahkan untuk (salah satu diantaranya): memperkuat perekonomian domestik dengan orientasi dan bedaya saing global.¹

Pesatnya kemajuan teknologi komunikasi, informasi dan proses globalisasi telah memberikan pengaruh yang besar terhadap nilai etika bisnis yang berkembang di Indonesia. Penerapan etika bisnis sangat penting terutama dalam menghadapi era pasar bebas dimana perusahaan Indonesia harus dapat bersaing dengan kekuatan perusahaan asing yang biasanya mempunyai kemampuan yang lebih terutama

^{*)} Wafiya, S.H.,M.Hum, adalah Dosen tetap pada Fakultas Hukum Universitas Bengkulu.

¹ Lampiran Undang-Undang RI Nomor 17 tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025.

mengenai sumber daya manusia, manajemen, modal dan teknologi.²

Perkembangan dalam dunia teknologi informasi harus mendapatkan perhatian yang cukup untuk mengantisipasi perkembangan yang sedang terjadi dalam dunia perdagangan khususnya dalam sektor perbankan.

Hal tersebut membawa konsekuensi logis yaitu diperlukan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perekonomian dan hukum khususnya sektor perbankan. Hal tersebut ikut mendorong lahirnya suatu peraturan yang penting di bidang perbankan yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, dan juga tak kalah penting lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik.

Dunia perbankan pun sekarang telah banyak menggunakan media elektronik, teknologi ini lebih dikenal dengan istilah *electronic banking*. *Electronic banking* meliputi berbagai jenis antara lain ATM (Anjungan Tunai Mandiri), *credit card*, *debit card*, *sms banking* dan juga dikenal sekarang dengan sebutan *internet banking*.

Istilah *Internet Banking* bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia khususnya yang tinggal di wilayah perkotaan. Hal tersebut disebabkan semakin banyaknya perbankan nasional yang menyelenggarakan layanan tersebut. Di masa mendatang, layanan ini sudah bukan lagi sebuah layanan yang akan memberikan *competitive advantage* bagi bank yang menyelenggarakannya. Keadaannya akan sama seperti pemberian fasilitas ATM. Semua bank akan menyediakan fasilitas tersebut. Namun demikian, di balik perkembangan ini terdapat berbagai permasalahan hukum yang di kemudian hari dapat merugikan masyarakat jika tidak diantisipasi dengan baik.³

Internet banking telah memberikan banyak manfaat bagi perkembangan dunia perbankan. Namun demikian, *internet banking* mempunyai beberapa kelebihan dibanding dengan media elektronik lainnya. Secara bisnis salah satu keuntungan *internet banking* adalah potensi untuk

² Djuhaendah Hasan, *Pembangunan Hukum Bisnis Dalam Kerangka Sistem Hukum Nasional*, Universitas Padjadjaran, Bandung, 2007, hlm. 8.

³ *Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan* Volume 3, Nomor 2, Agustus 2005

menghindari *maintaining cost* kantor-kantor cabang yang tradisional. Diperkirakan, setiap transaksi di cabang membutuhkan biaya 12 kali lebih besar dibanding dengan transaksi melalui *internet banking*.⁴ Artinya *internet banking* adalah solusi mengeliminasi semua biaya operasional di kantor cabang. Bahkan lebih dari itu, *internet banking* sekarang dapat menjadi *sales window*, dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan, sebuah bank dapat menghasilkan *substansial fee* dengan biaya kecil.

Bentuk-bentuk transaksi melalui teknologi ini antara lain, pelaksanaan transfer atau pemindahbukuan sehingga nasabah dapat membayar tagihan (*bill payment*), seperti rekening listrik, air, ataupun telepon⁵. Kemudahan yang diberikan oleh *internet banking* ini lebih baik dibandingkan dengan *telephone banking* dikarenakan keleluasaan yang diberikan.

Pertambahan pengguna layanan *internet banking* semakin meningkat dari tahun ke tahun. Berdasar data Bank Indonesia, nasabah yang bertransaksi melalui *internet banking* pada 2009 mencapai 2,5 juta, ini jauh lebih besar dari nasabah 2008 yang hanya mengoleksi 1,5 juta nasabah. Pertambahan nasabah itu otomatis meningkatkan nilai transaksi *internet banking*. Jika selama 2008 sebesar Rp 207 triliun dari 79 juta transaksi, maka selama 2009, nilai itu meningkat tajam menjadi Rp 1.502 triliun yang berasal dari lebih 250 juta transaksi.⁶

Permasalahan yang muncul dari pelaksanaan transaksi perbankan melalui internet ini berawal dari perjanjiannya yang bersifat baku. Keadaan yang universal ini beberapa sisi menunjukkan nasabah tidak mempunyai posisi yang “aman” (posisi tawar yang lemah). Mengingat lemahnya posisi nasabah pada umumnya dibandingkan dengan posisi pelaku usaha (bank) yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan nasabah akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji.

Kelemahan dari transaksi perbankan melalui internet ini selain perjanjiannya yang bersifat baku, perjanjian yang dilakukan tidak dengan tatap muka, dalam hal ini nasabah ataupun bank bisa

⁴ Mocharor Djalil, “Cabang Bank Di Dunia Maya”, artikel dalam Info Bank, Edisi No. 250, Juni, 2000.

⁵ Deddi Aggadiredja, *Electronic Banking*, Pengembangan Perbankan, September-Oktober 1995, hlm.5.

⁶ <http://www.bi.go.id/> diakses 19 desember 2009

saja tidak tahu siapa yang melakukan transaksi, artinya transaksi bisa saja dilakukan oleh orang lain yang bukan nasabah.

Permasalahan lain yang sering muncul dalam transaksi perbankan melalui internet ini sering terjadi salah transfer sejumlah dana, nasabah sering salah menuliskan nomor tujuan transfer dana dan masuk ke nomor rekening yang bukan tujuan dari transfer, hal ini sangat merugikan nasabah itu sendiri.

Pembobolan sejumlah rekening bank merupakan bukti bahwa keamanan dari transaksi *internet banking* sangat penting. Fakta ini semakin memperkuat argumen dari hasil riset bahwa adopsi *internet banking* harus mengacu jaminan keamanan dan privasi. Yang justru menjadi persoalan bahwa adopsi teknologi terbaru, termasuk *internet banking* tidak bisa lepas dari proses edukasi kepada karyawan dan nasabah karena keduanya merupakan faktor yang berpengaruh terhadap transaksi. Realitas pembobolan rekening bank harus secepatnya dituntaskan demi menjaga reputasi *internet banking*.

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan rasa kepercayaan dan keamanan nasabah terhadap sistem tersebut, oleh karena itu diperlukan suatu perlindungan hukum yang memadai. Namun demikian, terlepas dari nilai lebih layanan *internet banking*, maka dari sudut pandang hukum kehadiran layanan *internet banking* masih menyimpan sejumlah permasalahan. Kondisi ini diperburuk lagi dengan perubahan pada layanan *internet banking* baik dari sisi teknologi maupun bisnis sangat cepat.

Berdasarkan realitas tersebut di atas, sekarang ini sangat diperlukan gagasan mengenai arti penting hukum dalam mengatur masalah layanan *internet banking*.

B. Identifikasi Masalah

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, masalah yang akan diteliti dan dikaji adalah: Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah bila terjadi kerugian materiil pada saat melakukan transaksi melalui *internet banking*?

C. Kerangka Pemikiran

Secara konseptual, lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan *internet banking* dilakukan melalui dua jalan, yaitu *pertama*, melalui bank konvensional (*an existing bank*) dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu *website* dan menawarkan layanan *Internet banking* pada nasabahnya dan hal ini merupakan penyerahan secara tradisional. *Kedua*, suatu bank mungkin mendirikan suatu "virtual, "cabang," atau "internet' bank. *Virtual bank* dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.

Kehadiran layanan *internet banking* melalui *home banking* dan *wireless banking*, telah mengubah pola interaksi antara lembaga keuangan/bank dengan nasabahnya. Dengan disediakanya fasilitas layanan *Internet banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *Internet banking* melalui *personal computer*, ponsel atau media *wireless* lainnya. Namun demikian, layanan *internet banking di-setting* sebagai sebuah *channel* baru dan *customer touchpoint*. Untuk membuat layanan *internet banking* memberi keuntungan, lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dari strategi *multichannel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, di mana pun mereka dapat bertransaksi.⁷

Dasar untuk menciptakan strategi *multichannel*, lembaga keuangan bank harus menyediakan fasilitas layanan internet banking yang *a real time* dan *cross-channel view* dari semua informasi nasabah.⁸ Dengan pandangan demikian, lembaga keuangan bank dapat merespons dengan segera untuk setiap kontak/transaksi dengan nasabah, memperbaiki layanan nasabah, membuka kesempatan keuntungan untuk penjualan secara silang, dan juga dengan layanan *internet banking* ini diharapkan lembaga keuangan mampu masuk pada generasi selanjutnya dari *retail banking*.

⁷ <http://z1e.nonstop.compaq.comiview.asp/> diakses 22 Desember 2009.

Ada tiga pendekatan untuk mempertahankan keamanan di *cyberspace*⁹, pertama adalah pendekatan teknologi, kedua pendekatan sosial budaya-etika, dan ketiga pendekatan hukum. Untuk mengatasi gangguan keamanan pendekatan teknologi sifatnya mutlak dilakukan, sebab tanpa suatu pengamanan jaringan akan sangat mudah disusupi atau Tanggal secara ilegal dan tanpa hak. Dengan hadirnya masyarakat yang diyakini sebagai masyarakat dunia, antara lain ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi termasuk pengelolaan sistem informasi dan sistem elektronik yang semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia.

Kondisi yang demikian pada satu pihak membawa manfaat bagi masyarakat karena memberikan kemudahan dalam berbagai aktifitas terutama yang terkait dengan pemanfaatan informasi. Namun disisi lain, hal tersebut memicu lahirnya berbagai bentuk konflik dimasyarakat sebagai akibat dari penggunaan yang tidak bertanggung jawab.

Keberadaan internet sebagai salah satu institusi dalam arus utama dunia lebih dipertegaskan lagi dengan maraknya perniagaan elektronik (*E-Commerce*). *E-Commerce* ini tidak hanya telah menjadi mainstream budaya negara-negara maju tetapi juga telah menjadi bagian dari model transaksi di Indonesia.

Dalam kegiatan perniagaan, transaksi memiliki peran yang sangat penting. Pada umumnya, makna transaksi sering direduksi sebagai perjanjian jual beli antar para pihak yang bersepakat untuk itu. Padahal dalam perspektif Yuridis, terminologi transaksi tersebut pada dasarnya merupakan keberadaan suatu perikatan ataupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Makna yuridis dari transaksi pada dasarnya lebih ditekankan pada aspek materil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak, bukan perbuatan hukumnya secara formil. Oleh karena itu, keberadaan ketentuan-ketentuan hukum mengenai perikatan tetap mengikat meskipun terjadi perubahan media ataupun perubahan tata cara bertransaksi.

Dapat penulis tegaskan bahwa transaksi secara elektronik pada dasarnya merupakan

⁸ *Ibid.*

⁹ Ahmad M. Ramli, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, dalam *Jurnal Hukum Bisnis, E-Commerce* volume 18, Maret 2002, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, hlm. 4-6.

perikatan atau hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet.

Dalam lingkup publik, hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antara warga Negara dengan pemerintah maupun hubungan antara sesama anggota masyarakat yang tidak dimaksud untuk tujuan-tujuan perniagaan. Hukum disamping sebagai sarana untuk mendorong cara berfikir masyarakat juga harus melindungi masyarakat. Melalui perlindungan hukum segala aspek kelemahan di dalam bidang teknologi dapat dikurangi dan diharapkan dapat lebih melindungi kepentingan masyarakat.

Faktor yang penting dalam proses transaksi melalui *internet banking*, adalah perlindungan hukum terutama bagi pihak nasabah. Hal ini didasari oleh adanya suatu anggapan bahwa nasabah (konsumen) mendapatkan perlindungan hukum semakin meningkat pula pertumbuhan transaksi ini.

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan rasa kepercayaan dan keamanan konsumen terhadap sistem tersebut, oleh karena itu diperlukan suatu perlindungan hukum yang memadai.

Istilah transaksi pada praktik digunakan secara beragam. Istilah transaksi banya mempunyai sinonim seperti : kontrak, perjanjian, perikatan, persetujuan, dan lain-lain. Pada dasarnya kesemuanya memiliki makna yang relatif sama. Istilah-istilah ini timbul karena adanya budaya hukum indonesia yang pluralis, sehingga terjadi perbedaan istilah tersebut.¹⁰

Hubungan hukum antara nasabah dengan bank didasarkan atas adanya suatu perjanjian di antara mereka. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1339 jo Pasal 1347 KUHPdata, suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Jadi dalam hubungan hukum antara nasabah dengan bank, para pihak berkewajiban melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing, baik mengenai hal-hal yang dengan tegas disebutkan dalam perjanjian yang dibuat secara tertulis, maupun menurut kebiasaan yang berlaku dan diterima secara umum.

D. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menemukan perlindungan hukum terhadap nasabah bila terjadi kerudian materiil pada saat melakukan transaksi melalui internet banking.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat sebagai sumbangan pemikiran atau bahan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang hukum, khususnya hukum perbankan dan hukum bisnis pada umumnya, dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi para pihak yang berwenang sebagai pengambil kebijakan (*policy making*) dan pengambil keputusan (*decision making*) di lembaga terkait.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang menekankan pada studi kepustakaan dengan penggunaan data sekunder dengan mempelajari dan mengkaji asas-asas atau prinsip-prinsip hukum, baik dalam kaidah hukum positif yang berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah dalam transaksi perbankan melalui internet.

F. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Panduan untuk melaksanakan *internet banking* di Indonesia dapat dilihat dalam SK Dir.BI No.27/167/kep/Dir dan SEBI No. 27/9/UUPB masing-masing tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank.

Hubungan yang terjalin antara nasabah dengan bank dalam kaitannya dengan transaksi perbankan adalah hubungan yang didasari oleh suatu perjanjian. Termasuk untuk transaksi perbankan melalui internet. Sebagaimana hubungan keperdataan lainnya, yang menjadi dasar penyelenggaraan *internet banking* adalah perjanjian yang tunduk apa aturan tentang perikatan yang termuat dalam Buku III KUHPerdara.

Selain tunduk pada aturan dalam Buku III KUHPerdara, penyelenggaraan *internet banking* di Indonesia juga tunduk pada Undang Undang Perbankan, dan untuk perlindungan konsumen/nasabah mengacu pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

¹⁰ M. Arsyad Sanusi, E-Commerce Hukum dan Solusinya, PT. Mizan Grafika sarana, Bandung, 2001, hlm.35.

konsumen, seperti yang diamanatkan juga dalam Undang Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dalam Pasal 39 yang berbunyi:

- (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Perlindungan konsumen bersumber pada dua bentuk, yang pertama diberikan oleh undang-undang dan juga berasal dari perjanjian. Melihat belum adanya satu peraturan pun yang khusus mengatur mengenai *internet banking* (terutama dalam perlindungan konsumen), maka dapat dikatakan bahwa perjanjian menjadi hal penting. Menurut Pasal 1338 KUHPerdata perjanjian adalah merupakan undang-undang bagi mereka yang membuat, sehingga dapat dikatakan perjanjian mempunyai kedudukan seperti undang undang bagi mereka yang membuatnya.

Ada dua jenis transaksi/perjajian yang terdapat dalam *internet banking*, yaitu;

1. Perjanjian registrasi awal *internet banking*

Perjanjian dilakukan pada saat nasabah bank pertama kali mendaftarkan diri untuk menjadi pengguna *internet banking* pada suatu bank. Perjanjian registrasi awal ini pun dapat dibedakan dalam 2 jenis, berdasarkan atas:

- a. Kedudukan perjanjian registrasi awal *internet banking* yang dilakukan, dibedakan menjadi;
 - 1) Internet banking sebagai "sub perjanjian" yang mengikuti perjanjian utamanya yaitu perjanjian pembukaan rekening.
 - 2) *Internet banking* sebagai perjanjian tersendiri.
- b. Cara melakukan registrasi menjadi user, yang dibedakan menjadi:
 - 1) Registrasi secara online.
 - 2) Registrasi secara manual.

2. Perjanjian *internet banking* menyangkut instruksi nasabah mengenai layanan *inquiry* dan/atau transaksi finansial yang ada dalam *internet banking* tersebut (selanjutnya disebut perjanjian instruksi nasabah).

Jika melihat bentuk-bentuk perjanjian registrasi awal dalam *internet banking* yang dilakukan bank, maka berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata maka kesemua bentuk tersebut di atas

diperbolehkan dan undang-undang selama memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara.

Selanjutnya dalam menganalisa perlindungan hukum yang diberikan oleh berbagai bentuk perjanjian registrasi *internet banking* di atas maka perjanjian yang dibuat secara manual dan berdiri sendiri lebih memberikan perlindungan hukum bagi pihak nasabah, hal ini terutama apabila terjadi perselisihan dikemudian hari maka masalah pembuktian akan menjadi lebih mudah. Selain itu perjanjian dalam bentuk ini memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan *internet banking* seperti hak dan kewajiban, risiko, ganti rugi, dan lain-lain.

Sebaliknya perjanjian yang dibuat sebagai "sub perjanjian" dan dilakukan secara *online* kurang memberikan perlindungan bagi pihak nasabah, karena kurang terjaminnya kepastian hukum. Seperti halnya bentuk perjanjian yang di atas maka bentuk ini akan dapat memberikan permasalahan nantinya apabila berhubungan dengan pembuktian, begitu juga dalam hal hak dan kewajiban para pihak, tanggung jawab bank.

Pada umumnya nasabah yang ingin mengakses fasilitas *internet banking* terlebih dahulu harus melakukan registrasi, kemudian *login website* yang dituju lalu memasukkan *user id* dan *password*. Baru kemudian dapat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank yang bersangkutan.

Layanan yang dilakukan melalui internet ini dapat dibedakan menjadi 2 hal:

1. Layanan Inquiry

Yaitu meliputi pengecekan saldo, pemantauan mutasi secara pribadi dan info mengenai rekening nasabah.

2. Layanan Transaksi Finansial

Yaitu meliputi berbagai transaksi perbankan seperti transfer (pemindahbukuan), pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, dan transaksi lainnya.

Dalam perjanjian pada umumnya apabila suatu perjanjian dilakukan secara normal (dilakukan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan) tentulah tidak akan terjadi suatu kerugian dari kedua belah pihak, sehingga *complaint*/keluhan tidak akan terjadi, akibat yang sama akan terjadi dalam transaksi dengan mempergunakan media internet ini. Tetapi lain halnya apabila terjadi suatu keadaan dimana apa yang diperjanjikan tidak sesuai dengan kenyataan sehingga salah satu

pihak merasa dirugikan, maka sudah dapat digambarkan bahwa pihak yang dirugikan akan mengajukan tuntutan (*claim*) karena timbulnya wanprestasi/*breanch of contract*.

Tanggung jawab bank untuk memberikan ganti rugi dapat didasarkan pada adanya wanprestasi dapat pula atas perbuatan melawan hukum, namun kadangkala konsumen sering terbentur pada adanya pembatasan atau pembebasan tanggung jawab dari pihak penjual, seperti yang termuat dalam perjanjian-perjanjian baku sepihak¹¹.

Dikarenakan tidak adanya acuan/aturan khusus dalam *internet banking*, bukan berarti bahwa telah terjadi kekosongan hukum. Oleh karena itu untuk mengantisipasi masalah ini perlu melihat peraturan-peraturan lainnya yang berhubungan dengan pengaturan tanggung jawab dan juga dalam perjanjian *internet banking* itu sendiri, terutama yang mengatur mengenai hak dan kewajiban antara nasabah dan bank.

Hal yang sangat penting dalam pengaturan dan praktik perbankan adalah terciptanya keseimbangan transparansi dalam hak dan kewajiban antara bank dan konsumennya. Di satu pihak bank tidak dapat menetapkan persyaratan-persyaratan yang bersifat sepihak, sementara di lain pihak konsumen tidak dapat mengharapkan hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh bank, oleh karena itu diperlukan transparansi mengenai hak-hak dan kewajiban di antara masing-masing pihak secara adil.

Transparansi dan keseimbangan hak dan kewajiban antara bank dan konsumen juga berlaku bagi aktifitas *internet banking*. Di luar bank dan konsumen bagi aktifitas *internet banking* juga perlu diatur hak dan kewajiban pihak ketiga yang terkait, misalnya dalam hal dilakukannya *outsourcing* oleh pihak ketiga.

Sepanjang menyangkut hak dan kewajiban antara bank dengan konsumennya, di Indonesia berlaku Undang Undang perbankan dan juga tentunya Undang Undang perlindungan Konsumen.

Untuk menganalisa persoalan ini maka harus dilihat antara isi perjanjian dengan undang-undang yang berlaku atau berhubungan dengan persoalan tanggung jawab ini.

Hubungan hukum antara konsumen bank dengan bank terjadi akibat dari perjanjian *internet banking* tersebut, oleh sebab itu perlindungan hukum ataupun masalah tanggung jawab pun tidak terlepas dari isi perjanjian itu sendiri.

¹¹ Mariam Darus Badruzaman, *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*, Alumni, Bandung, 1996, hlm. 44.

Perjanjian itu sendiri biasanya dibuat dalam bentuk kontrak baku yang dibuat secara sepihak oleh pihak bank. Isi perjanjiannya pun terkesan menguntungkan pihak bank saja. Selain itu perjanjian ini juga kadang dibuat dalam tulisan yang sangat kecil sehingga sulit untuk dibaca dan sulit dimengerti. Hal ini sangat menunjukkan bahwa belum seimbang perlindungan yang diberikan dalam perjanjian ini.

Dalam Undang Undang Perbankan kewajiban-kewajiban bank yang mempunyai hubungan dengan pelaksanaan *internet banking* dapat dilihat dalam beberapa pasal:

1. Menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. (Pasal 19 ayat 4).
2. Melaporkan pembukaan kantor di bawah kantor cabang bank umum kepada Bank Indonesia. (Pasal 18 ayat 3).
3. Merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. (Pasal 40 ayat 1 dan penjelasannya).

Dalam Surat keputusan Direktur bank Indonesia No. 27/164/KEP/DIR serta Surat Edaran bank Indonesia No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, mengatur juga mengenai kewajiban bank dalam menggunakan sistem dan aplikasi Teknologi Sistem Informasi. Kewajiban bank tersebut antara lain:

1. Memiliki sistem kontrol terhadap sistem dan aplikasi tersebut yang mencakup pengadaan, pengembangan, pengoperasian dan pemeliharannya.
2. Menerapkan prinsip-prinsip sistem pengawasan dan pengamanan terhadap penggunaan sistem dan aplikasi yang mengandung risiko tinggi, khususnya yang menyangkut teknologi database, komputer mikro, dan komunikasi data.
3. Memiliki *Disaster dan Recovery Plan* yang sudah teruji dan memadai.

Jadi ketentuan yang membebaskan bank dari tanggung jawab atas *multifunction system* adalah melanggar ketentuan di atas. Karena bank sepatutnya harus dapat mengantisipasi masalah ini dan memiliki *recovery plan*-nya.

Selain bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban dalam Undang Undang Perbankan, dalam penyelenggaraan *internet banking* bank juga bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban-kewajiban tersebut meliputi:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (Pasal 7a)
2. Melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 7c)

3. Menjamin mutu barang/da atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutunbarang dan/atau jasa yang berlaku. (Pasal 7d)
4. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan baran dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. (Pasal 7b)
5. 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 diperdagangkan. (Pasal 72)
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. (Pasal 7g)

Selanjutnya, dalam pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan tenggang 7 hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi ini sebagaimana dimaksud di atas tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Sebaliknya ketentuan ini tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 23 Undang Undang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa terhadap Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud di atas maka kepada yang bersangkutan dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Oleh karena itu, guna menciptakan hubungan kontraktual yang seimbang antara bank dan nasabah di Indonesia berkaitan dengan kegiatan *internet banking*, maka hal itu harus tercermin dalam rumusan pembagian pertanggungjawaban yang terdapat dalam syarat-syarat kontraktual antara bank dengan nasabah. Khusus mengenai perlindungan konsumen/nasabah bank yang biasanya berada dalam posisi yang relatif lebih lemah, dalam hal ketentuan-ketentuan di bidang perbankan belum mengatur secara tegas, maka perlu difikirkan lebih lanjut sejauh mana Undang undang perlindungan Konsumen dapat diperluas penerapannya. Namun demikian, sifat dan risiko yang khas dari kegiatan *internet banking* dan keterbukaan untuk mengaturnya secara khusus melalui tindakan legislatif kiranya perlu dipertimbangkan kemungkinannya.

Berdasarkan analisa Penulis, atas kerugian materiil yang diderita nasabah dalam mekanisme internet banking, nasabah bank pengguna internet banking dapat mengajukan suatu tuntutan maupun

meminta pertanggungjawaban dari pihak bank maupun pihak ketiga, berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam KUH Perdata, Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, serta Undang-Undang Telekomunikasi Nomor 36 Tahun 1999.

Permasalahan di atas dapat diselesaikan dengan pertanggungjawaban sebagai berikut :

- 1. Apabila kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah bank pengguna internet banking itu sendiri, maka nasabah bank pengguna internet banking tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah bank pengguna internet banking sendiri, dan berarti pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna internet banking tersebut.*
- 2. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna internet banking tersebut serta bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna internet banking.*
- 3. Jika kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah bank pengguna internet banking tersebut, atas dasar perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata).*

Dalam hal penyelesaian sengketa nasabah (konsumen yang dirugikan) dengan pihak bank, maka dapat ditempuh melalui upaya hukum berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu :(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. (sebelum dikeluarkannya peraturan BI mengenai mediasi Perbankan).

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (2) dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu :

- 1. Penyelesaian di luar pengadilan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau*
- 2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.*

Bank Indonesia (BI) telah mengeluarkan produk hukum berupa Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005 yang ditujukan kepada semua bank di Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagai standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah. Produk hukum tersebut bertujuan mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terlaksananya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang relatif singkat. Peraturan tersebut diharapkan dapat mengakomodir tuntutan kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dan merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.

G. Kesimpulan dan Saran

Perlindungan konsumen bersumber pada dua bentuk, yang pertama diberikan oleh undang-undang dan juga berasal dari perjanjian. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kewajiban-kewajiban yang termuat dalam Undang Undang perbankan, juga dalam Undang Undang Perlindungan konsumen. Bank juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita nasabah, baik yang timbul karena kesalahan sistem, maupun karena kesalahan yang dilakukan oleh petugas bank. Bank baru dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya setelah memenuhi prestasinya dan membayar ganti rugi kepada nasabah, atau apabila kerugian tersebut karena kesalahan nasabah itu sendiri atau karena suatu keadaan memaksa.

Diperlukan suatu kerangka regulasi di bidang *internet banking* di Indonesia dengan memetik pelajaran dari inisiatif dan pengaturan yang sudah berlaku pada tataran internasional maupun yang bersumber pada inisiatif dan pengalaman negara-negara tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law*, Refika Aditama, Bandung.
- Djuhaendah Hasan, 2007, *Pembangunan Hukum Bisnis Dalam Kerangka Sistem Hukum Nasional*, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Erman Rajagukguk, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Iman Sjahputra, 2001, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta.
- M. Arsyad Sanusi, 2001, *E-Commerce Hukum dan Solusinya*, PT. Mizan Grafika sarana, Bandung.
- Mariam Darus Badruzaman, 1998, *Hukum Kontrak di Indonesia*, ELIPS, Jakarta.
- _____, 1996, *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*, Alumni, Bandung.
- Paul Hirts dan Grahame Thompson, 2001, *Globalization in Question*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-Commerce, Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Shofie Yusuf, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Tracy La Quay, 1998, *Sahabat Internet*, terjemahan ITB, Bandung.

Artikel/Makalah/Jurnal

- Ahmad Ramli, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, dalam *Jurnal Hukum Bisnis, E-Commerce* volume 18, Maret 2002, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis.
- Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan* Volume 3, Nomor 2, Agustus 2005
- Deddi Aggadiredja, *Electronic Banking*, Pengembangan Perbankan, September-Oktober 1995
- Mocharor Djalil, *Cabang Bank Di Dunia Maya*”, artikel dalam *Info Bank*, Edisi No. 250, Juni, 2000.
- Thomas Wurster-Boston Consulting Group, *E-Commerce Survey*, Majalah Economist Maret 2000.