

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi informasi yang didukung dengan kemajuan pola pikir masyarakat khususnya masyarakat di Indonesia sekarang ini mendapat perkembangan yang pesat menyebabkan perilaku konsumen mengalami perubahan lebih mengedepankan kemudahan di segala aspek kehidupan. Dalam melakukan suatu transaksi, yang mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Kenyataan ini tentunya merupakan tantangan besar bagi industri perbankan karena bank mempunyai peranan yang strategis terhadap konsumennya.¹

Bank menyediakan *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan memberikan berbagai pilihan untuk kemudahan dalam melakukan transaksi. Salah satu teknologi yang telah dikembangkan industri perbankan sekarang ini adalah teknologi dengan menggunakan aplikasi *Short Message Service* (selanjutnya disingkat dengan *SMS*) pada transaksi keuangan nasabah dengan bank. Fasilitas pada telepon seluler yaitu *SMS* sudah digunakan oleh masyarakat luas di Indonesia. *SMS* merupakan sebuah fasilitas standar yang memberikan banyak kemudahan kepada setiap penggunanya dengan menekan tombol-tombol yang ada pada telepon seluler maka dapat berkomunikasi dengan pihak lain.

¹ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, hlm 1

Pemanfaatan teknologi *SMS* kemudian dikembangkan oleh industri perbankan dengan menciptakan inovasi baru yang disebut dengan *SMS Banking*. Dengan adanya *SMS Banking* nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank karena dapat melakukan aktivitas perbankan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu dengan lebih mudah dan praktis melalui jaringan elektronik dengan menggunakan media telepon seluler. *SMS Banking* merupakan sebuah layanan perbankan yang diwujudkan dalam bentuk jalur elektronik yang memungkinkan para nasabah tertentu untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui fasilitas *SMS* pada telepon seluler.²

Kehadiran *SMS Banking* yang diberikan oleh industri perbankan semuanya bisa dilakukan dengan mudah, kapanpun dan dimanapun bisa dilakukan sesuka nasabah. Pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, listrik dan masih banyak lagi bisa dilakukan tanpa harus mendatangi bank dan *Automatic Teller Machine (ATM)*, Kemudahan-kemudahan tersebut memang memberikan keuntungan bagi *user* yang mobilitasnya tinggi.³

Kemajuan teknologi yang merupakan hasil budaya manusia disamping membawa dampak positif, dalam arti dapat didayagunakan untuk kepentingan umat manusia juga membawa dampak negatif terhadap perkembangan manusia dan

²http://www.informatika.org/-rinaldi/TA/Makalah_TA%20Herdyanto
Soeryowardhana, perancangan dan implementasi protocol sms banking, diakses tanggal 10 september 2010.

³<http://okepromo.com/tip-trik-mencegah-kejahatan-internet-banking.html>&trikmencegah
kejahatan sms banking, diakses tanggal 21 agustus 2010.

peradabannya.⁴ Dengan semakin berkembangnya peradaban manusia internet seakan-akan menjadi tempat perpindahan realitas kehidupan, dari kehidupan nyata (*real*) ke kehidupan maya (*virtual*). Hal ini dapat dipahami dikarenakan dengan internet aktivitas yang sulit dilakukan di dunia nyata dapat dengan mudah dilakukan di dunia maya.⁵

Penggunaan fasilitas *SMS Banking* untuk keperluan transaksi perbankan memerlukan perencanaan dan implementasi yang baik. *SMS Banking* membutuhkan layanan *provider* serta operator telepon seluler sebagai perantara antara nasabah dan bank. Dengan adanya perantara tersebut, data nasabah, semisal kode *Personal Identification Number (PIN)*, bisa diketahui oleh pihak-pihak yang memiliki akses padanya, bisa pihak operator sehingga memerlukan pengamanan data mutlak diperlukan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.

Hubungan bank dengan nasabah diibaratkan seperti sahabat yang harus memiliki hubungan timbal balik yaitu bank harus bisa menjaga kerahasiaan data dari para nasabahnya dengan prinsip kehati-hatian demikian pula halnya nasabah harus memberikan kepercayaan terhadap bank. Prakteknya nasabah yang ingin membuka rekening di sebuah bank secara tidak langsung menyatakan bahwa antar nasabah dengan bank itu telah mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian. Pada pembukaan rekening pertama kali nasabah mengisi sebuah *form* sebagai bentuk melakukan perjanjian dengan bank. Dalam hal kontrak yang dibuat oleh pihak bank dengan

⁴ Abdul Wahid dkk, *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime)*, Bandung, PT Refika Aditama, 2005, hlm. 26.

⁵ Ibid, hlm. 24.

nasabah yang bersifat elektronik. Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* (yang selanjutnya disingkat BW) mengatur tentang syarat-syarat sahnya perjanjian yang diperlukan empat syarat yaitu kata sepakat mereka yang mengikatkan diri, cakap untuk melakukan suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak seperti yang diatur di dalam buku III BW kata sepakat mereka yang mengikatkan diri adalah asas esensial dari hukum perjanjian.⁶ Kata sepakat antara nasabah yang mengikatkan diri dengan bank hal ini tampak di dalam *form* pengisian data nasabah kemudian diwujudkan dalam bentuk tanda tangan. Kontrak *SMS Banking* diterapkan dalam bentuk elektronik melalui media telepon seluler. Hal ini berarti perlu dikaji lebih dalam lagi mengenai keabsahan kontrak yang dilakukan nasabah dengan bank yang mengacu pada pembuktian kontrak tersebut apabila terjadi suatu perbuatan yang tidak bertanggung jawab oleh pihak ketiga.

Fasilitas *SMS Banking* yang menggunakan media sebuah telepon seluler seringkali menimbulkan suatu keraguan apabila SMS tersebut tidak sampai kepada pihak bank padahal nasabah telah melakukan transaksi. Dalam hal ini apabila terjadi maka sangat sulit dibuktikan bahwa transaksi sudah dilakukan karena terjadi dalam bentuk elektronik. Transaksi-transaksi yang dilakukan haruslah memberikan suatu jaminan perlindungan hukum bagi para pihak yang terkait di dalamnya. Jaminan kepastian hukum adalah salah satu dari asas-asas hukum yang berlaku, sehingga pada

⁶ Mariam Darus Badruzaman dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT.Citra Aditya Bakti, 2001, Bandung.

sebuah transaksi perbankan tentunya perlu memperhatikan asas tersebut, serta aspek-aspek hukum lainnya yang ada di dalam kegiatan perbankan sudah seharusnya memberikan perlindungan hukum bagi para pihak, sehingga pihak-pihak yang terkait dalam transaksi perbankan melalui *SMS Banking* tidak ada yang dirugikan antara pihak yang satu dengan yang lainnya. Hukum setidaknya harus mampu mengimbangi segala permasalahan yang ada dan hukum juga harus mampu menjadi sebuah solusi dari hubungan timbal balik terhadap para pihak.

Berdasarkan Pasal 29 Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank serta untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Tindakan *preventif* maupun *represif* yang perlu dilakukan oleh perbankan berkaitan dengan munculnya berbagai dampak negatif tersebut merupakan wujud pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah.

Perlindungan hukum nasabah juga diatur pada Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, bank wajib melakukan proses manajemen risiko yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian atas risiko terkait penggunaan teknologi informasi. Proses manajemen risiko dilakukan terhadap aspek-aspek terkait teknologi informasi yang paling kurang mencakup pengembangan dan pengadaan teknologi informasi, operasional teknologi informasi, jaringan komunikasi, pengamanan informasi, *business continuity plan*, and

user computing, *E-Banking*, dan penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi.

Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) Pasal 21 ayat (3) UUIITE menyatakan apabila 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. Pasal 22 UUIITE ini juga menjelaskan bahwa agen elektronik berkewajiban untuk memberikan akses bagi penggunaanya agar dapat melakukan perubahan informasi selama dalam proses transaksi. Informasi elektronik yang diberikan tidak hanya terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, telex, *teletype* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Dari uraian tersebut menyebutkan bahwa yang menjadi agen transaksi elektronik adalah bank dan yang menjadi pengguna adalah nasabah.

Perlindungan Hukum Nasabah Yang Melakukan Transaksi Elektronik Melalui *SMS Banking* penting dilakukan, sehingga penelitian ini relevan dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana keabsahan kontrak pada fasilitas transaksi elektronik melalui *SMS Banking* ?
2. Bagaimana perlindungan hukum *user SMS Banking* apabila terjadi kesalahan teknis dan *human error* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui keabsahan kontrak yang dilakukan bank dengan nasabah dalam transaksi elektronik melalui *SMS Banking*
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum *user SMS Banking* apabila terjadi kesalahan teknis dan *human error*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai dua manfaat, sebagai berikut:

1. Teoritis

Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini bermanfaat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya bidang hukum perbankan, tentang transaksi elektronik yang disediakan oleh pihak perbankan dalam rangka memudahkan para nasabahnya.

2. Praktis

- a. Bagi perumus peraturan perundang-undangan, hasil penelitian ini bermanfaat memberikan masukan dalam rangka menilai isi peraturan perundang

undangan yang berlaku saat ini. Saran dan penilaian terhadap isi peraturan perundang-undangan tersebut selanjutnya dapat dijadikan masukan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus tentang *E-Banking*.

- b. Bagi bank, agar dapat menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjaga kerahasiaan data nasabah serta memberikan informasi yang jelas mengenai transaksi elektronik yang selanjutnya dapat memberikan perlindungan bagi nasabahnya.
- c. Bagi nasabah, agar dapat menyadari besarnya risiko yang timbul dari dilakukannya transaksi elektronik melalui *SMS Banking* walaupun fasilitas tersebut lebih memberikan kemudahan bagi para nasabah. Selanjutnya supaya nasabah juga berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi pada telepon seluler.
- d. Bagi masyarakat luas, dengan adanya fasilitas perbankan yang menggunakan media telepon seluler, sehingga memudahkan dalam melakukan transaksi serta diminimalkan ancaman yang terjadi atas tindakan oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab bagi penggunaan fasilitas tersebut maka sangat membantu masyarakat luas.
- e. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum.

E. Batasan Konsep

1. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo, menyebutkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan oleh hukum, dimana hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan adalah perlindungan hukum *preventif* (pencegahan) dan *represif* (praktek penegakan hukum).

2. Nasabah

Menurut Pasal 1 angka 16 UU N0.10 tahun 1998 tentang Perbankan, menyebutkan : nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Pengertian nasabah dalam penelitian ini dibatasi hanya nasabah penyimpan dana (kreditor) sebagai giran, deposan, penabung maupun pembeli surat berharga yang diterbitkan oleh bank. Bank selaku penerima dana nasabah sebagai simpanan dikelola oleh bank yaitu menggunakannya untuk ditanamkan sebagai aktiva produktif tanpa mengurangi kewajiban untuk menyediakan dana yang sewaktu-waktu atau pada tanggal jatuh temponya penarikan dana oleh nasabah yang bersangkutan. Penyediaan dana tersebut merupakan penanaman dalam alat likuid, yaitu kas, giro pada Bank Indonesia ataupun bank lain.⁷

⁷ Hermansyah, loc.cit.

3. Transaksi Elektronik

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang dimaksud dengan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

4. *Elektronic Banking*

Menurut Pasal 1 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 9/15/PBI/2007 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum, *Elektronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*.

5. *SMS Banking*

SMS Banking merupakan sebuah layanan perbankan yang diwujudkan dalam bentuk jalur elektronik yang memungkinkan para nasabah tertentu untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui fasilitas SMS pada telepon seluler.⁸

⁸ Herdyanto Soeryowardhana, loc.cit.

6. Kesalahan tekhnis adalah kekeliruan yang bersifat/mengenai sesuatu hal.⁹
7. *Human error* sebagai kegagalan dari manusia untuk melakukan tugas yang telah didesain dalam batas ketepatan, rangkaian, atau waktu tertentu.¹⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu penelitian hukum dengan melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian.

2. Bahan Hukum

Penelitian ini terdiri dari Bahan Hukum Primer dan Bahan Hukum sekunder.

1. Bahan Hukum Primer berupa Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan obyek yang diteliti, yaitu :
 - a. Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1995, dengan amandemen tahun 2004.
 - b. *Staatsblad* 1847 N0.43 tentang *Burgerlijk Wetboek Voor* Indonesia (BW), khususnya Pasal 1320, Pasal 1330, Pasal 1333, Pasal 1132, Pasal 1866, Pasal 1334, Pasal 1335, Pasal 1336, Pasal 1337, Pasal

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, 1992.

¹⁰ <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan-html>, diakses pada tanggal 1 November 2010.

330, Pasal 1313, Pasal 1338 ayat 1, Pasal 1331, Pasal 1446 ayat 1, dan Pasal 1365.

- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31 tambahan Lembaran Negara nomor 3472).
- d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 tambahan Lembaran Negara nomor 3790), khususnya Pasal 1 huruf 16, dan Pasal 29.
- e. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 tambahan Lembaran Negara nomor 3821), khususnya Pasal 46 ayat 1.
- f. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154 tambahan Lembaran Negara nomor 3881), khususnya Pasal 15 ayat 1-2.
- g. Undang-undang N0.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2008 Nomor 58 tambahan Lembaran Negara nomor 4843), khususnya Pasal 21 ayat 3, dan Pasal 22.

- h. Peraturan Bank Indonesia Nomor : 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum, khususnya Pasal 10.
- i. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, khususnya Pasal 8.
- j. Surat Edaran BI Nomor 9/30/DPNP tanggal 12 Desember 2007 tentang pedoman penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum.

2. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan-bahan yang dapat memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yaitu buku-buku, pendapat hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3. Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini, yaitu Ibu Tyas dari Bank Indonesia yang mengawasi ataupun regulator dari bank-bank umum penyedia fasilitas *SMS Banking* dalam wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Analisis Bahan Hukum

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan memahami dan merangkai kata-kata yang dikumpulkan secara sistematis. Sedangkan untuk proses penalaran dalam menarik kesimpulan digunakan metode berpikir deduktif yaitu pola berpikir yang berdasarkan pada hal-hal yang bersifat umum yang berupa permasalahan-permasalahan yang timbul dikalangan nasabah bank berkaitan dengan jasa perbankan melalui sistem *E-Banking* khususnya *SMS Banking* kemudian ditarik menjadi suatu kesimpulan yang bersifat khusus yaitu bentuk perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah yang melakukan transaksi *E-Banking* melalui *SMS Banking* yang dapat merugikan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab I menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian, Keaslian Penelitian Batasan Konsep, Metode yang digunakan dalam penulisan hukum ini dan juga sistematika penulisan hukum ini.

Bab II : Pembahasan

Pembahasan pada Bab II menjelaskan dua permasalahan yaitu permasalahan pertama dijelaskan mengenai keabsahan kontrak dari *SMS Banking* selanjutnya pembahasan kedua sub bab ini dijelaskan mengenai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah apabila terjadi kesalahan teknis dan *human error*

kemudian pembuktian dari pengiriman *SMS Banking* menggunakan *digital signature* selanjutnya dijelaskan lagi pihak-pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi kerugian tersebut dan memberikan solusi penyelesaian sengketa hukum.

Bab III : Kesimpulan dan saran.

Berisi kesimpulan terhadap hasil penulisan berdasarkan rumusan masalah dan saran untuk penyelesaian permasalahan yang muncul.

