

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis.¹ Maka Industri Perbankan saat ini juga sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berbasiskan pada teknologi informasi, yang salah satu bentuknya berupa *e-banking*.² Dengan adanya fasilitas *e-banking*, akan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank. Apalagi para pengguna bisnis berskala besar dan masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi, memiliki kebutuhan akan sistem yang *cost-effective*, leluasa, aman, *automated*, terpadu dan handal tanpa harus terkendala dengan ruang dan waktu.³ Kemacetan lalu lintas disejumlah kota besar kini juga sudah tidak lagi menjadi kendala untuk menunda transaksi bisnis karena aplikasi semua transaksi bisa dilakukan hanya dengan genggam HP atau *smart tools* lainnya.⁴

Bank dalam mengelola setiap jasa keuangan yang ditawarkan kepada nasabah memang bertindak hati-hati. Namun seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika tidak hanya berdampak positif tetapi juga menimbulkan dampak

¹ Ali Murdiat, "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia", Volume I Nomor I (April-Juni, 2013), hlm. 57.

² Muhammad Djumhana, 2008, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 277.

³ Soetarto dan M. Nasir, "Teknologi E-Banking di Kalangan Smart Customer : Kasus di Kota Solo", Paper Conference Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Solo (2008), hlm. 171.

⁴ *Ibid.*

negative. Banyak pihak ketiga yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk melakukan tindak kejahatan. Keamanan internet perbankan nasional saat ini, ternyata mampu dibobol oleh peretas. Hal ini sesuai dengan pemberitaan dalam media massa *electronic*, bahwa berdasar pantauan Tim Insiden Keamanan Internet dan Infrastruktur Indonesia (*Indonesian Security Incident Response Team on Internet Infrastructure/ ID-SIRTII*), upaya gangguan terhadap sistem *i-banking* bisa mencapai puluhan kali per situs dalam satu hari.⁵ Titik yang paling mudah diserang dalam sistem perbankan internet adalah nasabah.⁶ Selain karena pengamanan sistem di bank lebih baik, komputer yang digunakan nasabah umumnya dipakai untuk berbagai hal sehingga rentan diserang dan dikontrol pihak lain.⁷ Selain itu juga terdapat kasus-kasus *e-banking* antara lain sebagai berikut:

Dalam kompas.com disebutkan bahwa terjadi pembobolan beberapa dana nasabah pada tiga bank besar di Indonesia dengan modus menggunakan *software internet banking*, modus kejahatan ini diklaim telah menimbulkan kerugian mencapai Rp 130 miliar.⁸ Kemudian dalam republika online juga disebutkan bahwa yang menjadi korban peretasan yang telah

⁵ <http://www2.jawapos.com/baca/artikel/16366/Waspada-Pencurian-Dana-Nasabah-Bank-lewat-ATM-dan-Internet>, diunduh pada hari Kamis, 24 November 2016, pukul 15.32 WIB.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

⁸<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/04/15/113500326/Ini.Modus.Pembobolan.Rekening.Nasabah.Melalui.e-Banking>, diunduh pada hari Rabu, 19 Oktober 2016, pukul 16.05 WIB.

diungkap oleh Bareskrim Mabes Polri adalah sebanyak 300 nasabah dan itu merupakan nasabah di tiga bank nasional.⁹

Selain itu dalam kompas.com juga disebutkan bahwa ada sebuah informasi yang beredar di media sosial tentang seorang nasabah Bank Central Asia yang merasa bahwa rekeningnya dibobol setelah dia berulang kali gagal melakukan transaksi Internet *Banking* Bank Central Asia.¹⁰ Saat nasabah tersebut melakukan *login*, muncul tampilan “sinkronisasi token” dan menyebabkan komputer *hang*.¹¹ Setelah *restart* dan kembali *login* ke Internet *Banking* Bank Central Asia, nasabah mendapati uangnya telah berkurang sebesar Rp 13 juta.¹² Hal ini tentunya sangat merugikan bagi nasabah karena uang yang berada di rekening mereka dapat hilang begitu saja.

Kemudian dalam sebuah berita yang termuat dalam detik.com disebutkan bahwa pembobolan dana nasabah bank lewat transaksi internet *banking* kembali terjadi.¹³ Wahab Yulfikar, seorang nasabah bank kehilangan uangnya secara tiba-tiba sebanyak Rp 41,092 juta, usai bertransaksi melalui internet *banking*.¹⁴ Menurut keterangan, nasabah bank tersebut *login* mengikuti perintah dengan memasukkan user ID dan password, lalu muncul sinkronisasi

⁹<http://www.republika.co.id/berita/koran/halaman-1/15/04/16/nmvx4b22-likaliku-peretas-bobol-internet-banking-rp-130-miliar>, diunduh pada hari Senin, 21 November 2016, pukul 16.38 WIB.

¹⁰<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/03/04/144553726/BCA.Minta.Nasabah.Was.padaai.Sinkronisasi.Token.saar.Membuka.Internet.Banking>, diunduh pada hari Rabu, 19 Oktober 2016, pukul 15.53 WIB.

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

¹³<http://finance.detik.com/moneter/d-2882319/pakai-internet-banking-uang-nasabah-ini-raib-rp-41-juta>, diunduh pada hari Senin, 21 November 2016, pukul 16.18 WIB.

¹⁴ *Ibid.*

token dan memasukkan password dan uangnya hilang tanpa melakukan transaksi.¹⁵

Dalam CNN Indonesia juga disebutkan bahwa terjadi permasalahan dalam penggunaan internet *banking* oleh seorang nasabah yang bernama Tjho Winarto.¹⁶ Permasalahan tersebut mengakibatkan hilangnya uang sebanyak Rp 245.000.000,00 dari tabungannya.¹⁷ Uang tersebut terindikasi ditransfer ke beberapa bank yang ada di Indonesia.¹⁸ Dalam kasus ini pihak bank justru mengeluarkan *statement* bahwa transfer uang tersebut sudah melalui prosedur transaksi yang valid dan otentik.¹⁹

Perlindungan terhadap nasabah perbankan merupakan permasalahan yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Padahal dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, sehingga mati hidupnya dunia perbankan sangat bergantung pada masyarakat atau nasabah itu sendiri.²⁰ Namun, selama ini belum ada kejelasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam bertransaksi melalui *e-banking*. Kedudukan nasabah bank selama ini masih dianggap lemah, atau dalam posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus hukum, atau kasus perselisihan antara bank dengan

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150306103528-78-37161/rekening-dibobol-kasus-bank-permata-lanjut-di-pengadilan/>, diunduh pada hari Kamis, 24 November 2016, pukul 16.05 WIB.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Mahesa Jati Kusuma, 2012, *Hukum Perlindungan Nabah Bank : Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Indonesia*, Jakarta, Nusa Media, hlm.74.

nasabahnya.²¹ Posisi Konsumen dimana dalam hal ini adalah nasabah sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum Persatuan Bangsa Bangsa No.A/RES/39/248 tahun 1985, tentang *Guidelines for Consumer Protection*, yang menghendaki agar konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu terlepas dari status sosialnya.²² Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut antara lain adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia. Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.

Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk akta otentik.²³ Tetapi perlu diingat bahwa perjanjian yang dilakukan antara bank dengan nasabah telah dibekukan dengan sebuah perjanjian baku.²⁴ Maka nasabah tidak dilibatkan dalam penentuan klausul-klausul yang tercantum dalam perjanjian. Nasabah hanya cukup menyetujui dengan memberikan tanda tangan pada perjanjian tersebut. Nasabah

²¹ Mahesa Jati Kusuma, *Op. Cit*, hlm.73.

²² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama, hlm. 48.

²³ *Ibid*, hlm. 74.

²⁴ Mahesa Jati Kusuma, *Op. Cit*, hlm.75.

sendiri terkadang kurang jeli dalam membaca setiap klausul-klausul yang tercantum dalam perjanjian baku tersebut.

E-banking merupakan fasilitas yang diperoleh nasabah bank, sehingga hubungan hukum antara bank dengan pengguna *e-banking*, merupakan hubungan antara bank dengan nasabah baik nasabah debitur maupun nasabah kreditur. Dasar dari hubungan tersebut adalah perjanjian baik perjanjian penyimpanan dana di bank maupun perjanjian hutang atau kredit dengan bank. Hal ini tentunya semakin mengaburkan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam bertransaksi melalui *e-banking* karena di dalam perjanjian antara nasabah dan bank terdapat klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi sendiri berarti klausula yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari kreditur.²⁵

Secara sederhana klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian dan klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada salah satu pihak.²⁶ Permasalahan juga menjadi timbul ketika dalam prakteknya pihak bank justru memanfaatkan hal tersebut untuk menekan nasabah dengan membuat klausul-klausul yang memberatkan itu, yang disebut sebagai klausula eksonerasi sehingga yang terjadi adalah ketidak seimbangan posisi tawar menawar diantara mereka.²⁷ Padahal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

²⁵ Sutan Remy Sjahdeni, 2009, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta, PT Pustaka Utama Grafritri, hlm. 83.

²⁶ Diana Simanjuntak, "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank", Volume IV Nomor I (2016), hlm. 3.

²⁷ *Ibid.*

1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 4 huruf a sudah jelas disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Selain itu dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan juga disebutkan, untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Kemudian dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga ditentukan bahwa bank memiliki kewajiban untuk memberitahukan risiko pada nasabah sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat (1) dan (2) nya yang berbunyi “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dimaksud wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan serta syarat dan ketentuan”.

Dalam Pasal 23 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum disebutkan bahwa bank wajib menyelenggarakan Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi di wilayah Indonesia dengan memenuhi prinsip kehati-hatian, memperhatikan aspek perlindungan kepada nasabah dan mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Sedangkan dalam Pasal 28 nya disebutkan bahwa bank harus

memiliki program perlindungan dan edukasi kepada nasabah dalam layanan perbankan elektronik.

Namun tetap saja kasus-kasus yang terjadi terhadap penggunaan *e-banking* semakin lama semakin luas dan semakin beragam modusnya. Nasabah terkadang juga kurang hati-hati dalam bersikap sehingga mudah mengalami kejahatan *e-banking* yang ada. Kurangnya transparansi informasi dan edukasi yang diberikan pihak bank juga akan memicu semakin tingginya tingkat kerugian nasabah dalam menggunakan *e-banking*. Bank harusnya transparan dalam menyelenggarakan *Good Corporate Governance* dan menginformasikan kepada publik secara konsisten.²⁸ Selain itu bank secara berkesinambungan harus melaksanakan edukasi kepada nasabah mengenai kegiatan operasional maupun produk dan jasa bank untuk menghindari timbulnya informasi yang menyesatkan dan merugikan nasabah.²⁹

Berdasarkan uraian diatas maka nasabah bank perlu mendapatkan kepastian perlindungan hukum yang didapatkan saat bertransaksi melalui *e-banking*. Selain itu juga perlu adanya informasi mengenai penyelesaian yang dapat ditempuh oleh pihak nasabah bank jika merasa dirugikan ketika menggunakan aplikasi *e-banking*, baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi.³⁰ Sehingga nasabah tidak akan merasa kebingungan jika terjadi permasalahan dalam bertransaksi melalui *e-banking*.

²⁸ Frianto Pandia, 2012, *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm. 228.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Mahesa, Jati Kusuma, *Op. Cit*, hlm. 73.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang termuat dalam latar belakang di atas, maka penelitian merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta selaku konsumen dalam transaksi *e-banking* ?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta dengan nasabahnya dalam transaksi *e-banking* ?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta selaku konsumen dalam transaksi *e-banking*.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta dengan nasabahnya dalam transaksi *e-banking*.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas, penelitian ini bermaksud memberikan manfaat atau kontribusi terhadap:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang hukum perbankan khususnya tentang perlindungan hukum nasabah atas penggunaan *e-banking*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan kegiatan transaksi *e-banking*, yaitu:

- a. Nasabah bank selaku pengguna jasa bank dengan layanan *e-banking*.
- b. Bank selaku lembaga keuangan yang menyediakan jasa perbankan dengan layanan *e-banking*.