

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini mendorong semakin berkembangnya jasa-jasa fasilitas telekomunikasi khususnya dalam bidang perbankan. Inovasi perbankan berbasis teknologi informasi memberikan dampak efektifitas dan efisiensi yang luar biasa bagi pola hidup masyarakat khususnya dalam perkembangannya merupakan masyarakat yang sedang dalam tahap modernisasi pembangunan. Perkembangan teknologi sebuah bank terus mengalami kemajuan baik dari segi sisi fungsi, kemanfaatan, dan bisnisnya.¹ Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi informasi dibidang perbankan adalah penggunaan transaksi elektronik perbankan atau yang dikenal dengan *e-banking* sebagai media untuk melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.²

Layanan dengan menggunakan *e-banking* merupakan suatu upaya yang menandakan kemajuan teknologi saat ini dibidang perbankan. Layanan bank yang biasanya dilakukan dengan cara-cara konvensional yaitu menekankan pada model

¹ Adrian Sutedi, 2007, *Hukum Perbankan*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 6.

² Atorf Nasser, "Internet Banking di Indonesia", *Media Manajemen Teknologi*, I (Juni, 2012), hlm. 62.

face to face atau dengan *paper document* dimana para pihak harus bertemu secara langsung dan bukti transaksi hanya dapat dibuktikan dengan dokumen kertas, kini sudah dilakukan dengan pemanfaatan teknologi yang canggih dan modern dalam bentuk transaksi elektronik. Hal ini membuktikan bahwa perbankan juga dapat memanfaatkan teknologi dengan menggunakan elektronik digital yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.³

E-banking saat ini bukan menjadi istilah yang asing lagi karena semakin banyaknya perbankan nasional yang menyelenggarakan layanan tersebut, salah satunya adalah Bank BRI Cabang Cilacap yang menyediakan fasilitas *internet banking* bagi para nasabahnya. Layanan ini akan memberikan keuntungan yang kompetitif, karena semua bank akan menggunakan layanan ini sebagai fasilitas yang akan memberikan kemudahan bagi para nasabahnya. Produk *e-banking* yang diberikan oleh lembaga perbankan meliputi *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, ATM, dan *phone banking*. Produk *e-banking* yang sangat mudah dioperasikan oleh para nasabah adalah melalui *internet banking* karena dapat diakses melalui komputer, laptop, *handphone*, dan media lainnya yang terhubung dengan jaringan internet. Internet yaitu salah satu tonggak kemajuan era teknologi informasi pada saat ini.⁴

³ Bagus Hanindy, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *Media Hukum*, III (Juli, 2010), hlm. 24.

⁴ Mohammad Iqbal Rasyid, "Perlindungan Hukum pada Pemanfaatan Teknologi Informasi", *Media Hukum*, VI (Desember, 2016), hlm. 1-2.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi khususnya dalam bidang perbankan, perlindungan konsumen akan menjadi isu penting yang menarik untuk diperhatikan karena hal itu bukan menjadi gejala regional saja melainkan telah menjadi permasalahan global yang melanda seluruh konsumen di dunia.⁵ Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, ataupun orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶

Berdasarkan ketentuan tersebut nasabah dalam sistem perbankan dapat juga disebut sebagai konsumen karena dalam hal ini nasabah sebagai seseorang yang menggunakan jasa perbankan. Nasabah yang notabene sebagai konsumen suatu bank khususnya Bank BRI Cabang Cilacap sangat mengedepankan aspek kemudahan, efisiensi, fleksibilitas, dan kesederhanaan. Kehadiran *e-banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan bagi nasabah suatu bank yang menjadi suatu solusi yang cukup efektif, khususnya *internet banking*.⁷ Cukup dengan mengakses *website* resmi BRI, nasabah dapat melakukan pengecekan informasi saldo, transfer dana, pembayaran kartu kredit, pembelian pulsa isi ulang,

⁵ Edmon Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 346.

⁶ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 21.

pembayaran tiket, dan lain sebagainya. Dengan beragam layanan yang diberikan oleh lembaga perbankan melalui *internet banking* maka nasabah tidak perlu repot untuk datang secara langsung ke bank.

Pemanfaatan teknologi informasi bagi dunia perbankan dalam berinovasi mengembangkan produk jasa bank juga menimbulkan beragam bentuk permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan *internet banking*. Permasalahan hukum tentunya akan timbul seiring dengan berbagai pola interaksi yang dilakukan antara nasabah dengan pihak bank. Kerugian yang dialami para nasabah dapat disebabkan karena kesalahan dari pengguna sendiri yang tidak atau kurang mengetahui cara penggunaan layanan *internet banking*, kesalahan dapat juga dilakukan oleh pihak bank, biasanya hal ini berkaitan dengan keamanan yang diterapkan dalam penggunaan *internet banking*. Selain itu, dapat juga kerugian terjadi karena pihak ketiga yang memiliki itikad tidak baik.

Seperti halnya terdapat kasus dalam layanan *internet banking* yang merugikan nasabah sebagai konsumen pada Bank BRI Cabang Cilacap. Permasalahan yang terjadi pada Bank BRI Cabang Cilacap mengenai penyalahgunaan *internet banking* yaitu nasabah yang bersangkutan tidak melakukan transaksi apapun melalui *internet banking* tetapi saldo yang ada terus terdebit dengan nominal ganjil (tidak genap). Selain itu terdapat juga kasus yang dialami seorang nasabah yang menjadi korban pembobolan rekening senilai Rp 135.000.000,00 (seratus tiga puluh lima juta rupiah), setelah dicetak tertera keterangan penarikan via internet sebanyak 2 (dua) kali senilai Rp 135.000.000,00 (seratus tiga puluh lima juta

rupiah). Kasus lainnya yang dialami oleh nasabah yaitu tiba-tiba kartu kreditnya sudah mengalami over limit dan transaksi yang dilakukan yaitu melalui transaksi dengan pembelian memakai dolar, padahal nasabah tersebut tidak pernah merasa menggunakan kartu kredit melalui transaksi dalam layanan *internet banking*.⁸

Penyebab kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna layanan internet banking memang bervariasi, tetapi tetap saja diperlukan legalitas hukum atau aturan perundangan yang baik dan pasti untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen pengguna jasa layanan *internet banking*. Perlindungan konsumen yaitu istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dasar hukumnya terdapat dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.⁹ Sedangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen disebutkan tentang hak-hak dari konsumen diantaranya tertuang dalam huruf a yaitu hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹⁰

⁸ Endah Citra, dalam wawancara dengan narasumber di Bank BRI Cabang Cilacap, 22 Desember 2017. Ijin mengutip telah diberikan.

⁹ Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain payung hukum di atas, terdapat aturan hukum lain yang dapat dijadikan landasan hukum yang sesuai asas, fungsi, dan tujuan perbankan di Indonesia yang disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.¹¹ Sebagai peraturan pelaksanaannya kemudian dikeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang diterbitkan sebagai pelaksanaan lebih lanjut dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan dalam Pasal 25 bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan.¹² Selain itu, dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum yang menyatakan dalam Pasal 2 ayat (1) bahwa bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi.¹³ Diatur juga dalam Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi

¹¹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

¹² Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

¹³ Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Elektronik yang menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menerapkan manajemen risiko terhadap kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan.¹⁴

Perlindungan konsumen yaitu hal yang wajib dipenuhi oleh setiap pelaku usaha agar tidak merugikan konsumennya. Namun, berdasarkan data kasus dan aturan atau dasar hukum di atas, dalam praktiknya seringkali kebutuhan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam hal keamanan menggunakan jasa layanan *internet banking* masih belum dapat memberikan perlindungan karena belum tersistematisnya aturan yang ada dan tidak ada payung hukum tentang perlindungan konsumen bagi pengguna layanan *internet banking*.

Selain itu, pemerintah juga membentuk suatu undang-undang yang dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan sistem elektronik yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Berdasarkan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang tentang ITE menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman secara bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.¹⁵ Dengan adanya pasal tersebut, penyelenggaraan sistem elektronik harus dilakukan secara

¹⁴ Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

¹⁵ Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

bijak dan tidak boleh bertentangan dengan undang-undang yang dapat merugikan kepentingan nasabah, perbankan, ataupun pihak-pihak yang terkait lainnya.

Undang-Undang tentang ITE menjadi acuan tidak hanya dalam hal pengakuan nilai hukum yang menyelenggarakan sistem elektronik atau keabsahan terhadap informasi elektronik dan transaksi elektronik saja, melainkan juga kejelasan tanggung jawab dalam penyelenggaraan sistem elektronik itu sendiri. Oleh sebab itu, sangat menarik pula untuk dikaji perihal perlindungan hukum terhadap nasabah dengan diberlakukan kontrak standar baku oleh pihak perbankan bagi para nasabah dalam sistem perbankan. Jika terjadi ketidakpastian hukum bagi nasabah maka dapat menyebabkan kerugian pada nasabah itu sendiri. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa seorang pelaku usaha dalam hal ini bisa diartikan sebagai pihak perbankan dilarang untuk mencantumkan klausula baku dalam melakukan perjanjian dengan nasabah yang sifatnya merugikan nasabah itu sendiri sebagai konsumen perbankan.¹⁶

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik permasalahan sebagai berikut :

¹⁶ Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *Internet Banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap?
2. Bagaimana pembuktian atas transaksi melalui *Internet Banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan pokok di atas, maka dapat ditarik tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Tujuan Obyektif
 - a. Untuk mengetahui dan mengkaji perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *Internet Banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap
 - b. Untuk mengetahui dan mengkaji pembuktian atas transaksi melalui *Internet Banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap.

2. Tujuan Subyektif

Untuk memperoleh data konkret yang berhubungan dengan obyek yang diteliti guna menyusun penulisan hukum sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan hukum perbankan terkait perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *Internet Banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap.

2. Manfaat Praktis

- a) Manfaat praktis bagi nasabah adalah memberikan pengetahuan yang jelas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *Internet Banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap.
- b) Manfaat praktis bagi bank adalah supaya bank mampu memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *Internet Banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap.