

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini mendorong semakin berkembangnya aneka 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 bagi bangsa Indonesia yang dalam perkembangannya merupakan masyarakat yang sedang dalam tahap modernisasi pembangunan. Perkembangan teknologi sebuah bank dari waktu ke waktu terus mengalami kemajuan baik dari sisi fungsi, sisi kemanfaatan maupun dari sisi bisnisnya. Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi informasi dibidang perbankan adalah penggunaan transaksi elektronik perbankan atau yang lebih dikenal dengan *e-Banking* sebagai media untuk melakukan transaksi secara mudah, cepat, dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Industri perbankan telah menjawab tantangan masyarakat luas untuk menjadikan dinamika hidup semakin mudah, cepat dan handal.<sup>1</sup>

Layanan dengan menggunakan *e-Banking* ini merupakan suatu upaya yang menandakan kemajuan teknologi saat ini dibidang perbankan, layanan bank yang biasanya dilakukan dengan cara-cara konvensional yang biasanya menekankan

---

<sup>1</sup> Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat, (Yogyakarta), 15 Maret 2010, Hlm 15.

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

*E-Banking* saat ini bukan menjadi istilah yang asing lagi bagi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan. Hal tersebut disebabkan semakin banyaknya perbankan nasional yang menyelenggarakan layanan tersebut, salah satunya adalah Bank BNI Cabang Yogyakarta yang menyediakan fasilitas *SMS Banking* bagi para nasabahnya.<sup>2</sup> Di masa mendatang layanan ini tidak akan memberikan keuntungan yang bersifat kompetitif lagi, sama halnya dengan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang dimiliki oleh hampir semua lembaga bank 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*, *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *ATM*, *debit card*, dan *credit card*. Produk *e-Banking* yang sangat mudah dioperasikan oleh para nasabah adalah melalui *SMS Banking*, hal tersebut dikarenakan media komunikasi *handphone* yang

---

<sup>2</sup> Buku petunjuk layanan BNI Taplus, hal. 28.

menjadi media utama dalam melakukan *SMS Banking* dalam era modern ini sudah hampir dimiliki oleh hampir seluruh lapisan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan 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.<sup>3</sup> Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:<sup>4</sup>

“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.”

Maka berdasarkan ketentuan tersebut nasabah dalam sistem perbankan dapat disebut sebagai konsumen karena dalam hal ini nasabah sebagai seseorang yang menggunakan jasa perbankan. Dalam hal ini nasabah yang notabene sebagai konsumen suatu bank khususnya nasabah Bank BNI Cabang Yogyakarta sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan. Berkaitan dengan hal tersebut, kehadiran *e-Banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan bagi nasabah suatu bank, menjadi solusi yang

---

<sup>3</sup> Edmon Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 346.

<sup>4</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

cukup efektif.<sup>5</sup> Hal tersebut merupakan bagian dari aspek yang dimiliki oleh *SMS Banking* dalam rangka memberikan pelayanan yang jauh lebih baik bagi para nasabah. Layanan yang diberikan melalui *SMS Banking* yaitu meliputi transfer dana, informasi saldo, pembayaran kartu kredit, pembelian pulsa isi ulang dan lain sebagainya. Dengan adanya layanan-layanan tersebut yang diberikan oleh lembaga perbankan melalui *SMS Banking* maka nasabah tidak perlu repot untuk datang secara langsung ke bank. Cukup dengan mengoperasikan *handpone* dengan mengetik kode-kode tertentu yang sebelumnya telah ditentukan oleh bank yang bersangkutan maka nasabah akan dengan mudah menikmati fasilitas layanan yang diberikan oleh suatu bank.

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan dalam inovasinya untuk mengembangkan produk jasa bank juga dibayang-dibayangi oleh berbagai macam bentuk permasalahan. Permasalahan hukum tentunya akan timbul seiring dengan berbagai pola interaksi yang dilakukan antara nasabah dengan pihak bank. Permasalahan tersebut berupa potensi risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik (*cybercrime*) yang dilakukan oleh orang-orang tidak bertanggung jawab. Selain itu, jaminan keamanan dalam bertransaksi, jaminan kepastian hukum, serta jaminan perlindungan kepada nasabah dalam transaksi yang telah dilakukan merupakan bagian dari permasalahan dan mungkin masih ada lagi permasalahan-permasalahan yang timbul dan menjadi sebuah

---

<sup>5</sup> Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

pertentangan bagi para pihak. Oleh karena itu Pemerintah membentuk suatu Undang-Undang yang dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan sistem elektronik yakni Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut Undang-Undang ITE. Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang ITE menyatakan bahwa:<sup>6</sup>

“Setiap penyelenggara elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman secara bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.”

Hal tersebut berarti penyelenggaraan sistem elektronik harus dilakukan secara bijak dan tidak boleh bertentangan dengan undang-undang yang dalam hal ini dapat merugikan kepentingan nasabah, perbankan, ataupun pihak-pihak yang terkait lainnya.

Dengan terbitnya Undang-Undang ITE ini, maka diharapkan tidak hanya dalam hal pengakuan nilai hukum dalam penyelenggaraan sistem elektronik atau keabsahan terhadap informasi elektronik dan transaksi elektronik saja, melainkan juga kepada kejelasan tanggung jawab dalam penyelenggaraan sistem elektronik itu sendiri. Dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah, diberlakukannya kontrak standar baku oleh pihak perbankan bagi para nasabah dalam sistem perbankan juga menjadi hal yang sangat menarik untuk dikaji. Hal tersebut menyebabkan ketidak pastian hukum bagi nasabah apabila terjadi suatu hal yang menyebabkan kerugian pada nasabah itu sendiri. Padahal dalam Pasal 18 ayat (1)

---

<sup>6</sup> Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi dan Informasi Elektronik.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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.<sup>7</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan transaksi *electronic banking (e-Banking)* melalui *SMS Banking* pada Bank BNI Cabang Yogyakarta?
2. Bagaimanakah pembuktian atas transaksi melalui *SMS Banking* pada Bank BNI Cabang Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui dan mengkaji bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan transaksi *electronic banking (e-Banking)* melalui *SMS Banking* pada Bank BNI Cabang Yogyakarta?

---

<sup>7</sup> Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.”