

**IMPLEMENTASI PERATURAN BANK INDONESIA (PBI) NOMOR.9/15/ PBI/2007
TENTANG PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM PENGGUNAAN
TEKNOLOGI INFORMASI OLEH BANK UMUM TERHADAP NASABAH
ATAS LAYANAN *SHORT MESSAGE SERVICE BANKING*
(Studi Kasus di Bank X Cabang Y)**



**Disusun dan Diajukan untuk
Melengkapi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Derajat Sarjana S1
dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh
Merlin Swantamalo Magna
NIM. E0007163**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan Hukum (Skripsi)

**IMPLEMENTASI PERATURAN BANK INDONESIA (PBI) NOMOR.9/15/PBI/2007
TENTANG PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM PENGGUNAAN
TEKNOLOGI INFORMASI OLEH BANK UMUM TERHADAP NASABAH
ATAS LAYANAN *SHORT MESSAGE SERVICE BANKING*
(Studi Kasus di Bank X Cabang Y)**

Oleh

Merlin Swantamalo Magna

NIM. E0007163

**Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Surakarta, September 2011

Pembimbing I



Endang Mintorowati, S.H., M.H.
NIP. 19490505 198003 2 001

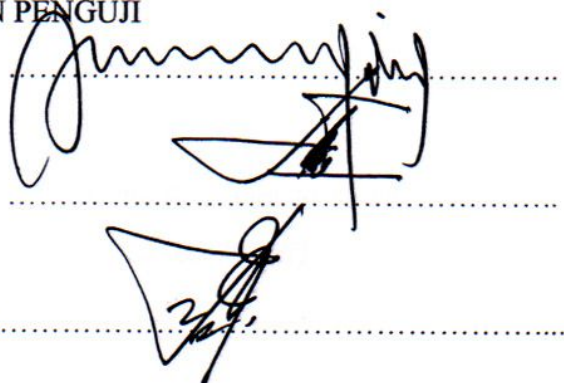
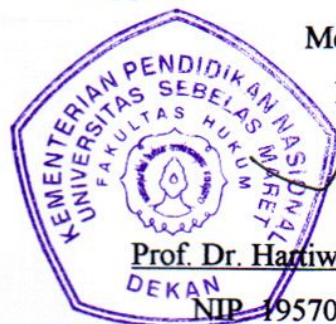
Co. Pembimbing



Diana Tantri C, S.H., M.Hum.
NIP. 19721217 200501 2 001

PENGESAHAN PENGUJI**Penulisan Hukum (Skripsi)****IMPLEMENTASI PERATURAN BANK INDONESIA (PBI) NOMOR.9/15/PBI/2007
TENTANG PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM PENGGUNAAN
TEKNOLOGI INFORMASI OLEH BANK UMUM TERHADAP NASABAH
ATAS LAYANAN *SHORT MESSAGE SERVICE BANKING*
(Studi Kasus di Bank X Cabang Y)****Oleh****Merlin Swantamalo Magna****NIM. E0007163****Telah diterima dan dipertahankan di hadapan****Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)****Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta****Pada:****Hari : Rabu****Tanggal : 19 Oktober 2011****DEWAN PENGUJI**

1. Munawar Kholil S.H.,M.Hum. :
NIP. 19681017 199403 1 003
Ketua
2. Endang Mintorowati S.H.,M.H. :
NIP. 19490505 198003 2 001
Sekretaris
3. Diana Tantri C S.H.,M.Hum. :
NIP. 19721217 200501 2 001
Anggota

**Mengetahui****Dekan.**Prof. Dr. Hartiwiningsih, S.H.,M.Hum.

NIP. 19570203 198503 2 001

PERNYATAAN

Nama : Merlin Swantamalo Magna

NIM : E0007163

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul **IMPLEMENTASI PERATURAN BANK INDONESIA (PBI) NOMOR.9/15/PBI/2007 TENTANG PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI OLEH BANK UMUM TERHADAP NASABAH ATAS LAYANAN *SHORT MESSAGE SERVICE BANKING* (Studi Kasus di Bank X Cabang Y)** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi) ini.

Surakarta, 15 September 2011

yang membuat pernyataan

Merlin Swantamalo Magna

E.0007163

MOTTO

Wa laa haula wa laa quwwata illaa billaahil ‘aliyyil ‘azhiimi
(Tidak ada daya upaya dan kekuatan melainkan dengan bantuan Allah Yang Maha Tinggi
lagi Maha Mulia)

*Live without pretending,
Love without depending,
Listen without defending,
Speak without offending.,
(penulis.)*



commit to user

PERSEMBAHAN

Penulisan hukum ini, penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT yang atas rahmat Nya, penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan tanggung jawab penulis sebagai mahasiswa strata satu.
- Mamma Dra. Sari Suwanti dan Pappa Drs. Pramesta Magna yang selalu memberi bantuan baik moril ataupun materiil, dan selalu mendukung penulis.
- Adik Monica Tanskanovia Magna yang selalu memberikan semangat selama ini kepada penulis.
- Keluarga besar penulis.
- Diri sendiri.

commit to user

ABSTRAK

Merlin Swantamalo Magna, E0007163. 2011. IMPLEMENTASI PERATURAN BANK INDONESIA (PBI) NOMOR.9/15/PBI/2007 TENTANG PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI OLEH BANK UMUM TERHADAP NASABAH ATAS LAYANAN *SHORT MESSAGE SERVICE BANKING* (Studi Kasus di Bank X Cabang Y). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap nasabah atas layanan *short message service banking* di Bank X Cabang Y, permasalahan hukum yang muncul dalam penggunaan layanan *short message service banking*, dan penyelesaian yang dilakukan terhadap permasalahan hukum yang muncul. Penelitian ini termasuk penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi pustaka. Teknik analisa data dengan model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama PBI No.9/15/PBI/2007 diimplementasikan dengan memberikan prosedur pendaftaran *SMS Banking* melalui cara Ketik SMS atau yang kedua Pilih Menu, dan pemberian *password* atau PIN yang diatur dengan Surat Edaran No.038/UMM/CNB.MBG/2005 perihal Pemutakhiran Fitur Layanan Baru SE *SMS Banking* X. Kedua, permasalahan hukum yang muncul antara lain mengenai adanya gagal transaksi. Selain itu ditemukan fakta Syarat dan Ketentuan *SMS Banking* di Bank X hanya terdapat dalam *website* Bank X dan sangat riskan jika tidak diketahui nasabah. Ketiga, selama ini penyelesaian masalah hukum dilakukan dengan disediakannya formulir atau aplikasi keluhan nasabah pada setiap kantor cabang Bank X.

Kata kunci: Implementasi, *SMS Banking*, Masalah Hukum, Penyelesaian

ABSTRACT

Merlin Swantamalo Magna, E0007163. 2011. THE IMPLEMENTATION OF BANK OF INDONESIA'S REGULATION (PBI) NUMBER.9/15/PBI/2007 ABOUT THE APPLICATION OF RISK MANAGEMENT IN USING INFORMATION TECHNOLOGY BY PUBLIC BANK ON THE CUSTOMER FOR SHORT MESSAGE SERVICE BANKING (A CASE STUDY IN Y BRANCH OF X BANK). Faculty of Law of Sebelas Maret University.

This research aims to find out the implementation of Bank of Indonesia's Regulation (PBI) No.9/15/PBI/2007 about the application of risk management in using information technology by public bank on the customer for short message service banking in Y Branch of X Bank, the legal issues rising and the way of solving them. This study belongs to an empirical law research that is descriptive in nature. The data collection was done by interviews and literature study. The data analysis model was used an interactive model.

The result of research was showed that, first PBI No.9/15/PBI/2007 implemented by providing the regulation procedures of SMS Banking through Ketik SMS or the second type Pilih Menu, and was also implemented through the provision of a password or PIN that is regulated by the Circular Letter No.038/UMM/CNB.MBG/2005 concerning The Updates New Service Feature of X Banking SMS. Second, the legal issues that appeared among other thing about transaction failure. In addition the fact was found that the conditions and provisions about SMS Banking in X Bank only lies in X Bank's website and was highly risked of not known by the customers. Third, during this legal issues solving done by the availability of the form or application customer complaints in each branch office of Bank X.

Key word: Implementation, SMS Banking, Legal Issues, Resolution.

commit to user

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Penulisan Hukum (Skripsi) ini dalam rangka melengkapi persyaratan guna meraih derajat Sarjana (S1) dalam ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah implementasi, permasalahan hukum mengenai manajemen risiko serta perlindungan terhadap nasabah atas adanya layanan *SMS Banking* dalam dunia perbankan yang dikaitkan dengan peraturan dari Bank Indonesia.

Dalam proses penulisan hukum ini, penulis telah dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu tak lupa penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof.Dr.Hartiwiningsih S.H.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Dr.Hari Purwadi,S.H.,M.Hum selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Endang Mintorowati,S.H.,M.H. selaku Pembimbing I Penulisan Hukum (Skripsi) yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dalam menyusun Penulisan Hukum (Skripsi) ini.
4. Ibu Diana Tantri C,S.H.,M.Hum. selaku Co. Pembimbing Penulisan Hukum (Skripsi) yang juga telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dalam menyusun Penulisan Hukum (Skripsi) ini.
5. Bapak Sunny Ummul Firdaus,S.H.,M.Hum. selaku Pembimbing Akademis yang telah memberikan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
7. Bapak Endar Mulyadi selaku *Business Development Officer* beserta bapak dan ibu pimpinan dan karyawan di Bank X Cabang Y yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

commit to user

8. Kedua orang tua penulis yakni mamma Dra.Sari Suwanti dan juga pappa Drs.Pramesta Magna, atas seluruh doa, dukungan dan kasih sayang yang selama ini diberikan kepada penulis
9. Adikku, Monica Tanskanovia Magna, yang selalu memberikan semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini
10. Keluarga besar penulis yang berada di berbagai daerah di Indonesia, atas semua doa dan perhatian yang tercurah untuk penulis
11. Kawan-kawan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta angkatan 2007 Syailendra Wisnu, Rachmat 'mamet', Ciska, Ruth 'ute', Tanty, Meta, Adhy, Siddik, Wahyu Januar, Lina, Shinta dan Luris atas segala dukungan, diskusi, dan tukar pemikiran selama penulis menyelesaikan penulisan hukum ini
12. Kawan-kawan sepermainan yang juga mendukung penulis Ujhe, Haikal, Rizal, Rizky Afriadi, Khalista, Fadhian, serta untuk kebersamaannya dalam suka maupun duka selama ini
13. Seseorang beserta keluarga besar yang telah banyak memberi semangat, doa, dukungan, serta perhatian dan pengertiannya selama penulisan hukum ini kepada penulis
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini

Penulis menyadari bahwa Penulisan Hukum (Skripsi) ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu masukan, saran tetap penulis harapkan. Semoga Penulisan Hukum (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dengan penulisan hukum ini khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, September 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori	16
1. Tinjauan tentang Kontrak	16
a. Pengertian Kontrak	16
b. Asas-asas Kontrak	18
c. Syarat Sahnya Kontrak	20
d. Wanprestasi dan Risiko	22
2. Tinjauan tentang Kontrak Standar	25
a. Pengertian Kontrak Standar	25
b. Ciri-ciri Kontrak Standar	25
c. Jenis-jenis Kontrak Standar	26
3. Tinjauan tentang Perbankan	28
a. Pengertian Bank	28
b. Pengertian Jasa Perbankan	30
c. Jenis Jasa Perbankan	31

	d. Layanan Perbankan <i>Electronic Banking</i>	35
	4. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum	38
	5. Tinjauan tentang Manajemen Risiko	41
	B. Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum PT. Bank X (Persero) Tbk	45
	B. Hasil Penelitian	53
	1. Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i>	53
	a. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i>	53
	b. Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i>	57
	2. Permasalahan Hukum yang Muncul dalam Layanan <i>SMS Banking</i> di Bank X Cabang Y	66
	3. Penyelesaian Permasalahan Hukum yang Muncul terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i> di Bank X Cabang Y	69
	C. Pembahasan.....	70
	1. Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i>	70
	a. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan	

	Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i>	70
	b.Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i>	76
	2.Permasalahan Hukum Mengenai Manajemen Risiko yang Muncul dalam Layanan <i>SMS Banking</i> di Bank X Cabang Y	84
	3.Penyelesaian Permasalahan Hukum Mengenai Manajemen Risiko yang Muncul terhadap Nasabah atas Layanan <i>SMS Banking</i> di Bank X Cabang Y	98
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	99
	B. Saran	100
	DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Interactive Model of Analysis</i>	13
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3. Struktur Organisasi Bank X Cabang Y	47



commit to user

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia mempunyai tujuan yang salah satunya diamanatkan dalam Alinea IV Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum yang dapat diwujudkan dengan meningkatkan pembangunan di segala bidang. Negara Indonesia merupakan negara hukum, dalam dasar negara menyebutkan mengenai perekonomian. Sistem keuangan dalam perekonomian negara Indonesia salah satu pilar pentingnya adalah perbankan dan kegiatan bank yang menjadi bagiannya. Sejarah perbankan di Indonesia tidak terlepas dari zaman penjajahan Hindia-Belanda. Pada masa itu, terdapat beberapa bank yang memiliki peran penting di Hindia-Belanda antara lain, *De Javansche NV*, *De Post Paar Bank*, *De Algemene Volks Crediet Bank*, *Nederlands Handles Maatscaapi*, *Nationale Handles Bank*, *De Escompto Bank NV* (Eddi Soepandi, 2003: 132).

Pasca kemerdekaan, yakni pada masa yang lebih dikenal dengan masa Orde Lama. Pemerintah Indonesia memutuskan untuk mendirikan sebuah bank sirkulasi berbentuk bank milik negara. Kemudian pada tanggal 14 Oktober 1945, dengan akta notaris RM. Soerojo yang berkantor di Jakarta, terbentuklah Yayasan Pusat Bank Indonesia (Munir Fuady, 2003:26). Pada masa Orde Lama ini, untuk bidang perbankan di Indonesia mengalami nasionalisasi dari bank-bank Belanda yang telah banyak berada di Indonesia. Keadaan yang demikian kemudian didukung dengan adanya tindakan pengintegrasian bank-bank pemerintah menjadi bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia yang diprakarsai oleh Gubernur Bank Indonesia (Munir Fuady, 2003: 28).

commit to user

Nasionalisasi bank-bank dari Belanda tersebut perlu dilakukan dengan pengawasan untuk menghindari hal-hal yang tidak terkendali dan untuk menjaga agar roda perekonomian tetap berjalan, oleh karena itu dibentuk Badan Pengawasan Bank-Bank (BPBB) Pusat yang berdasar pada Surat Keputusan KSAD No. Kpts/MP/080/1957 (<http://www.bi.go.id/SejarahPerbankanPeriode19531959.pdf>)> [3 Maret 2011 pukul 22.03]. Sejak saat itu, pertama kalinya dibentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan dunia perbankan. Peraturan perundang-undangan yang pertama keluar adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1953 tentang Penetapan Undang-Undang Pokok Bank Indonesia, yang kemudian diganti dengan adanya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan.

Peraturan perundang-undangan tersebut kemudian dicabut dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, yang kemudian diubah lagi dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pembentukan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 dilakukan pada masa-masa tidak normal yang mana memberikan pengaruh terhadap materi undang-undang tersebut, yang dibuat pada saat bank sedang berpesta dalam suasana alam liberalisasi moneter setelah deregulasi yang bersumber dari Pakto 1988 (Munir Fuady, 2003: 2). Suasana yang demikian mengakibatkan pentingnya perubahan dalam Undang-Undang Perbankan karena negara telah menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi, termasuk perbankan (Eddi Sopandi, 2003: 118). Sehingga lahirlah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang juga masih berlaku sampai saat ini.

Sejak adanya liberalisasi dalam dunia perbankan, telah terlihat bahwa perkembangan industri perbankan berjalan secara cepat, yang kemudian memberikan dampak pada *commit to user* akrobnya masyarakat dengan layanan jasa

perbankan baik dalam urusan bisnis maupun pribadi (Sentosa Sembiring, 2000: v). Dan dengan semakin berkembangnya dunia teknologi, memberikan dampak yang besar pula terhadap perkembangan dunia perbankan terutama mengenai layanan jasa perbankan. Karena salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan, yaitu sebagai salah satu sub sektor ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat (<http://www.bi.go.id/StatistikPerbankan.pdf>)> [3 Maret 2011 pukul22.37].

Peran teknologi dalam dunia perbankan kini juga menjadi mutlak, di mana kemajuan dalam suatu sistem perbankan sudah pasti ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan membuat semakin beragam dan kompleksnya pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Realisasi dari keadaan perbankan yang menjadi bagian dalam implikasi pesatnya dunia teknologi dan informasi adalah dengan adanya *electronic banking*. Banyak kemudian bank-bank di Indonesia menawarkan layanan *electronic banking* ini kepada nasabah mereka. *Electronic banking* sendiri merupakan layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya (<http://www.perbanas.org/pilihnews>)> [3 Maret 2011 pukul22.57]. Tujuan bank dalam menawarkan layanan *electronic banking* adalah untuk memudahkan operasional intern perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap *customers* atau nasabah (<http://www.lawskripsi.com/index.article>)> [24 Januari 2011 pukul 09.48].

Adanya persaingan antar bank dan target pencapaian transaksi pada jumlah tertentu oleh bank menuntut bank untuk menyediakan layanan yang memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi untuk dapat bersaing. Salah satu layanan yang saat ini banyak dikembangkan adalah layanan *SMS Banking*. *SMS Banking* saat ini tidak hanya menjadi gaya hidup namun juga sudah menjadi sebuah kebutuhan. Padahal risiko gagalnya *SMS Banking* yang

commit to user

disebabkan oleh perintah transaksi yang gagal terkirim, atau karena masalah lain pada operator seluler sehingga transaksi gagal cukup besar.

Bank X yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia senantiasa melakukan pengembangan diri agar dapat memberikan layanan yang lebih prima dan berkualitas kepada para nasabah. Terkait dengan perkembangan dunia teknologi serta untuk meningkatkan *costumer relationship* dan *corporate image* Bank X yang didasari pula dengan adanya pertimbangan kebutuhan para nasabahnya terhadap perbankan elektronik, maka Bank X merasa perlu untuk mengembangkan saluran distribusi melalui sarana komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Dari sanalah kemudian muncul suatu inovasi baru berupa layanan kepada nasabah dengan menggunakan jaringan internet dengan nama *internet banking* X atau sekarang dikenal dengan *X internet*. Bank X mulai memasarkan layanan X internet pada tahun 2003, dengan adanya Surat Edaran Nomor. 045A/UMM/CNB.LIB/2003 pada tanggal 12 November 2003 perihal layanan *internet banking* X. Dengan adanya X internet ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada para nasabah Bank X.

Kegunaan atau tujuan dari pihak bank dalam memberikan atau menyediakan layanan *electronic banking* atau *e-banking* untuk memenuhi kebutuhan akan alternative media untuk melakukan transaksi perbankan. Selain itu, dengan *electronic banking*, nasabah tidak perlu lagi membuang waktu dengan antri di kantor bank atau ATM karena dapat melakukan transaksi perbankan dimanapun, kapanpun dan dengan mudah serta praktis melalui jaringan elektronik seperti internet, *handphone*, dan SMS (<http://www.bi.go.id/MengenalElectronicBanking.pdf>)> [3 Maret 2011 pukul 23.19].

Bank X memberikan pengertian mengenai *SMS Banking* yang lebih dikenal dengan X SMS sebagai layanan perbankan elektronik untuk mengakses rekening nasabah dengan menggunakan sarana ponsel atau

handphone. Bank Indonesia memberikan pengertian yang sama mengenai *SMS Banking* sebagai layanan yang dapat diakses melalui *SMS Banking* (<http://www.bi.go.id/MengenalElectronicBanking.pdf>)> [3 Maret 2011 pukul 23.19]. Penggunaan internet menjadikan waktu dan tempat bukanlah lagi penghalang untuk melakukan transaksi perbankan. Karena suatu pertemuan teknologi dan telekomunikasi modern memberdayakan individual, organisasi dan institusi dengan kebebasan secara langsung berhubungan dengan orang di mana saja, sebagai seseorang tanpa nama dan kesejajaran yang tidak nampak.

Penggunaan media elektronik dalam dunia perbankan atau *electronic banking*, yang dilakukan pula oleh Bank X memberikan dampak kepada Bank Indonesia untuk mengeluarkan berbagai peraturan yang mengikuti perkembangan transaksi perbankan melalui media elektronik, alasannya adalah karena dapat menimbulkan permasalahan lain apabila melaksanakan peraturan lama terhadap teknologi baru. Namun permasalahan yang timbul dalam penerapan *electronic banking*, sebetulnya oleh peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri telah diberikan perlindungan hukumnya bagi nasabah bank selaku konsumen dengan dikenalkannya Lembaga Penjamin Simpanan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan sebagai penjamin atas simpanan nasabah penyimpan. Perlindungan terhadap dana nasabah penyimpan perlu dilakukan untuk memberikan rasa aman atau memberikan penjaminan terhadap simpanan nasabah bank yang bersangkutan. Terutama dalam kaitannya dengan transaksi perbankan yang dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik. Akan tetapi memerlukan fokus tersendiri untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah dan memberikan pengaturan mengenai *electronic banking*. Bank Indonesia sebagai pengawas kegiatan perbankan memiliki kewenangan akan hal tersebut, sehingga secara teknis yang melindungi nasabah adalah adanya pengaturan mengenai penggunaan jasa teknologi informasi oleh bank dalam Peraturan Bank Indonesia yang selanjutnya disebut PBI. Secara lebih khusus Bank Indonesia mengatur mengenai penggunaan *electronic banking* oleh bank

umum yang tertuang dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Permasalahan kemudian tidak hanya muncul tentang perlindungan hukum yang diberikan oleh penyedia layanan *electronic banking* saja kepada nasabah, tetapi juga tentang bentuk implementasi dari PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum atas layanan *electronic banking* yang diberikan kepada nasabah. Terutama dalam penyelenggaraan X SMS oleh Bank X muncul permasalahan yang terjadi berkaitan dengan transaksi elektronik yang dilakukan oleh nasabah sebagai pengguna layanan, ternyata transaksi keuangan secara elektronik yang dilakukan tidak berhasil. Ketidakberhasilan tersebut biasanya juga dibarengi dengan adanya kerugian yang dialami oleh nasabah.

Mengingat bahwa sistem elektronik dalam rangka penyelenggaraan transaksi elektronik tersebut berada dalam penguasaan bank, dan hubungan yang terjadi antara bank dan nasabah adalah hubungan keperdataan, membuat penulis tertarik untuk meneliti mengenai hal ini sehingga penulis dalam menyusun penulisan hukum (skripsi) memilih judul **Implementasi Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor.9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Terhadap Nasabah Atas Layanan *Short Message Service Banking* (Studi Kasus di Bank X Cabang Y).**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y?
2. Bagaimana permasalahan hukum mengenai manajemen risiko yang muncul dalam layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y?

3. Bagaimana penyelesaian permasalahan hukum mengenai manajemen risiko yang muncul terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Obyektif

- a. Untuk mengetahui implementasi Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.
- b. Untuk mengetahui permasalahan hukum yang muncul dalam layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.
- c. Untuk mengetahui penyelesaian permasalahan hukum yang muncul terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.

2. Tujuan Subyektif

- a. Untuk memperoleh data-data sebagai bahan utama penyusunan penulisan hukum (skripsi) agar dapat memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- b. Untuk memperluas, menambah dan mengembangkan wawasan, pengetahuan serta pemahaman penulis dalam bidang hukum keperdataan, khususnya hukum perbankan mengenai layanan *SMS Banking*.
- c. Untuk menerapkan ilmu dan teori-teori hukum yang telah penulis peroleh, agar dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan masyarakat pada umumnya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmu hukum dalam bidang hukum keperdataan pada umumnya dan hukum perbankan pada khususnya yaitu mengenai layanan *SMS Banking*.
- b. Memperkaya referensi dan literatur kepustakaan hukum keperdataan tentang layanan *SMS Banking*.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan acuan terhadap penelitian-penelitian yang sejenis untuk tahap selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam implementasi Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum atas layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyelesaian permasalahan hukum yang muncul terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penggunaan layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas cakrawala berfikir serta membentuk pola pikir ilmiah, pola pikir dinamis bagi para mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret yang menerapkan penulisan ini.

E. Metode Penelitian

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, ~~metode~~ sistematis dan pemikiran tertentu, yang

bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya, kecuali itu, maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul dalam gejala bersangkutan (Soerjono Soekanto, 2008:43).

Metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten untuk dapat memperoleh data yang lengkap yang tentu dapat pula kemudian dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Adapun rincian metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris adalah penelitian yang mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata, sebagai gejala sosial yang sifatnya tertulis yang dialami oleh setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat. Penelitian hukum empiris juga menggali pola perilaku yang hidup dalam masyarakat sebagai pola yuridis. Penelitian hukum empiris dimana pada penelitian hukum empiris ini yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder kemudian dilanjutkan pada data primer di lapangan atau terhadap masyarakat (Soerjono Soekanto, 2008:52).

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Maksud dari penelitian deskriptif adalah terutama untuk mempertegas hipotesa-hipotesa agar dapat membantu dalam memperkuat teori-teori (Soerjono Soekanto, 2008:10). Penelitian ini memberikan gambaran yang lengkap mengenai penggunaan layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian penulisan hukum ini adalah PT. Bank X (Persero) Tbk.Cabang Y, Jl. Slamet Riyadi 16 Y.

4. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian penulisan hukum ini adalah pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian.

5. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari lapangan yang menjadi obyek penelitian atau yang diperoleh langsung dari responden yang berupa keterangan atau fakta-fakta (Soerjono Soekanto, 2008:12).

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang menunjang dan mendukung data primer yang diperoleh dari studi kepustakaan yaitu membaca dan mempelajari buku-buku, literatur, internet, dan studi dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

6. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek dimana data diperoleh. Sumber data yang dipergunakan oleh penulis adalah :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung berhubungan dengan masalah yang ada dalam penelitian penulisan hukum. Sumber data primer dalam penelitian penulisan hukum ini diperoleh dari lokasi penelitian yaitu Bank X Cabang Y, dengan

melakukan wawancara dengan pegawai yang ditunjuk oleh pihak Bank untuk memproses mengenai *SMS Banking*.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang mendukung data primer. Di dalam penelitian hukum, dipergunakan pula data sekunder yang terdiri dari (Soerjono Soekanto, 2008; 51-52):

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan judul serta rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan hukum ini, maka bahan hukum primernya adalah antara lain:

- a) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
- b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009;
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum;
- e) Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank Umum.
- f) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 27/9/UPPB tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank.

2) Bahan Hukum Sekunder

commit to user

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Sesuai dengan permasalahan hukum yang diangkat dalam penelitian hukum ini, maka bahan hukum sekundernya adalah antara lain; hasil-hasil penelitian yang dilakukan dengan pihak-pihak yang memiliki hubungan langsung dengan permasalahan hukum yang diangkat, yakni Bank X Cabang Y selaku penyedia layanan, dan hasil karya dari kalangan hukum yang berupa jurnal.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Sesuai dengan judul serta permasalahan dalam penelitian hukum ini, maka bahan hukum tersiernya adalah antara lain; kamus hukum atau *Black's Law Dictionary*, serta bahan yang bersumber dari internet.

7. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan cara yang dapat digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan yang bermacam-macam, selain itu juga untuk mendapat berita (Burhan Ashshofa, 2007:95). Terdapat beberapa tipe wawancara, yaitu :

- 1) Wawancara tidak terarah (*nondirective interview*)
- 2) Wawancara terarah (*directive interview*)
- 3) Wawancara berfokus (*focused interview*)
- 4) Wawancara yang diulang (*repeated interview*)
- 5) Wawancara mendalam (*depth interview*)

(Soejono Soekanto, 2008:230).

Wawancara dalam penelitian penulisan hukum ini dilakukan dengan metode wawancara terarah dan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan dengan pegawai yang ditunjuk oleh pihak Bank

untuk memproses mengenai *SMS Banking*, serta dengan nasabah pengguna layanan tersebut. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis sebelumnya, dan tentu diselingi dengan pertanyaan lainnya agar tidak kaku.

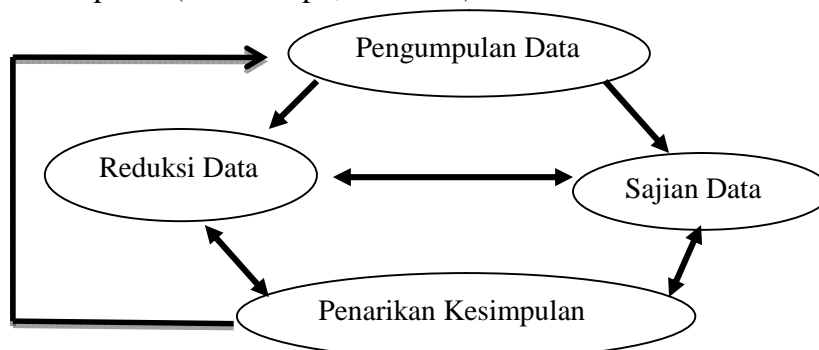
b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan kegiatan mengumpulkan dan memeriksa atau menelusuri dokumen-dokumen atau kepustakaan yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti (M. Syamsudin, 2007:101).

Studi kepustakaan dalam penelitian penulisan hukum ini akan digunakan sebagai patokan atau norma dalam menilai fakta-fakta hukum yang akan dipecahkan sebagai isu atau permasalahan hukum.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tindak lanjut setelah adanya pengumpulan data. Analisis data sendiri merupakan proses penelitian yang berdasarkan pada data-data yang dikumpulkan. Teknik analisis data kualitatif dengan *interaktif* yang meliputi 3 (tiga) alur komponen pengumpulan data. Teknik tersebut adalah suatu tata cara penelitian yang mengumpulkan data dalam berbagai cara baik penelitian, wawancara, maupun dokumen yang kemudian diproses dalam tiga tahap yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan (HB. Sutopo, 1998: 34).



Gambar 1 : Interactive Model Of Analysis

commit to user

a. Reduksi data (sasaran penelitian)

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data dari *fieldnote* sehingga akan didapat kesimpulan akhir.

b. Penyajian data (*data display*)

Sajian data merupakan suatu rakitan informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang disusun secara logis dan sistematis. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi rinci untuk menjawab permasalahan yang ada.

c. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*) dan verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yang perlu diverifikasi, berupa suatu pengulangan dari tahap pengumpulan data yang terdahulu dan dilakukan secara lebih teliti setelah data tersaji (Heribertus Sutopo, 2002: 94-95).

F. Sistematika Penulisan Hukum

Gambaran yang dapat diberikan secara menyeluruh mengenai sistematika penulisan hukum yang sesuai dengan aturan baru dalam penulisan huku, maka penulis menyiapkan suatu sistematika penulisan hukum. Adapun sistematika penulisan hukum ini terdiri dari empat bab, yang tiap bab terbagi dalam sub bagian yang dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman terhadap keseluruhan hasil penelitian ini. Sistematika penulisan hukum tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam Bab I, penulis menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian Hukum.

BAB II : Tinjauan Pustaka

commit to user

Dalam Bab II, penulis menguraikan mengenai kajian pustaka yang terdiri dari Tinjauan Umum tentang Kontrak, Tinjauan Umum tentang Kontrak Standar, Tinjauan Umum tentang Perbankan, dan Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum. Selain itu untuk memudahkan pemahaman alur berpikir, maka dalam Bab II ini penulis juga menguraikan Kerangka Pemikiran.

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam Bab III, penulis menguraikan hasil dari penelitian yang membahas tentang Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking*, kemudian mengenai permasalahan hukum mengenai manajemen risiko yang muncul dalam layanan *SMS Banking*, dan yang terakhir mengenai penyelesaian permasalahan hukum mengenai manajemen risiko yang muncul terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking*.

BAB IV : Penutup

Dalam Bab IV, penulis menguraikan simpulan dari hasil penelitian berikut pembahasannya dan juga tak lupa Penulis menguraikan saran-saran terhadap permasalahan dan penyelesaian yang ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Kontrak

a. Pengertian Kontrak

Kecenderungan di negara-negara, baik di Indonesia maupun di dunia internasional, kerja sama bisnis di antara para pihak atau bangsa dirasakan lebih mempunyai kepastian hukum bisa diadakan dengan suatu kontrak secara tertulis (Richard Burton Simatupang, 1996: 33). Kerja sama bisnis yang terjadi tersebut tidak terkecuali dalam dunia perbankan di mana terdapat hubungan antara bank dengan nasabahnya, hubungan antara bank dengan nasabah adalah suatu kontrak yang berarti bahwa para pihak yakni bank dan nasabah mempunyai hak dan kewajiban (Sentosa Sembiring, 2000: 60). Kontrak itu sendiri, dapat diartikan sebagai suatu media atau piranti perikatan yang sengaja di buat secara tertulis sebagai suatu alat bukti bagi para pihak yang berkepentingan (Hasanuddin, 2000:2).

Pada dasarnya kontrak terdiri dari satu atau serangkaian janji yang dibuat para pihak dalam kontrak dan esensi dari kontrak adalah perjanjian atau *agreement* (<http://www.mediafire.com/?4n00izmygtw>)> [6 Maret 2011 pukul 14.56). Terdapat lebih dari satu istilah yang membutuhkan klarifikasi terkait dengan kontrak. Istilah-istilah tersebut adalah hukum perjanjian, hukum perutangan, dan hukum kontrak. Dari masing-masing istilah tersebut berbeda-beda atau memiliki penekanan yang berbeda antara satu sama lain (Munir Fuady, 2001: 1).

Berbagai definisi dan pengertian tentang kontrak telah diberikan, masing-masing dari definisi yang ada adalah berbeda-beda dengan bergantung pada bagian mana yang dianggap penting, maka kemudian akan lebih ditonjolkan. Menurut *Black's law Dictionary*, "*an agreement*
commit to user"

between two or more persons which creates an obligation to do or not to do a particular thing.” (Henry Champbell dalam Salim H.S, 2008: 8).

Terdapat pula pengertian yang menyatakan bahwa kontrak juga dianggap sebagai suatu perjanjian, atau serangkaian perjanjian di mana hukum memberikan ganti rugi terhadap wanprestasi kontrak tersebut, atau terhadap pelaksanaan kontrak tersebut oleh hukum dianggap sebagai suatu tugas (Steven H dalam Munir Fuady, 2001:4).

Bab II Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Indonesia menyamakan kontrak dengan perjanjian atau persetujuan. Hal tersebut secara jelas terlihat dalam judul Bab II Buku III KUH Perdata, yakni Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Persetujuan. Pasal 1313 KUH Perdata dalam Buku III KUH Perdata, kontrak atau disebut juga perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Namun, pengertian tersebut dianggap tidak lengkap dan terlalu luas dengan berbagai alasan. Tidak lengkap, karena definisi tersebut hanya mengacu kepada perjanjian sepihak saja. Kata perbuatan mencakup pula tanpa konsensus, karena dalam pengertian termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (*zaakwaarneming*) dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) yang tidak mengandung unsur konsensus. Terlalu luas, karena hanya meliputi perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan bersifat kepribadian. Tanpa menyebut tujuan di dalam perjanjian sehingga menimbulkan ketidakjelasan (Abdulkadir Muhammad, 2000:224-225).

Definisi kontrak juga diartikan sebagai kesepakatan antara dua orang atau lebih tentang sesuatu hal yang mengakibatkan salah satu pihak mempunyai kewajiban terhadap yang lain dan salah satu pihak mempunyai hak terhadap yang lain, begitu juga sebaliknya, di mana kesepakatannya dapat dibuat secara lisan dan tertulis (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 1).

Pembuatan kontrak yang merupakan suatu hal yang penting di dalam kegiatan atau praktik dunia bisnis, tidak hanya mengenai pengertian atau

isi dari kontraknya saja. Akan tetapi juga mengenai penafsiran dari kontrak yang telah dibuat. Suatu kontrak tidak memerlukan penafsiran apa pun, tetapi klausula, kalimat atau kata-kata dalam kontrak seharusnya sudah dapat menjelaskan maksud dari klausula yang ada (Munir Fuady, 2003: 53).

b. Asas-Asas Kontrak

Asas-asas dari kontrak adalah antara lain :

1) Asas Kebebasan Berkontrak

Dasar dari adanya asas kebebasan berkontrak adalah dalam Pasal 1320 angka 4 (empat) KUH Perdata, yakni suatu sebab yang halal. Pasal 1338 KUH Perdata mengakui asas kebebasan berkontrak dengan menyatakan, bahwa semua perjanjian yang dimuat secara sah mengikat para pihak sebagai undang-undang. Selain itu, diatur pula didalamnya bahwa perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat antara dua pihak, atau karena alasan undang-undang.

Asas kebebasan berkontrak atau disebut sistem terbuka adalah adanya kebebasan seluas-luasnya yang diberikan oleh undang-undang kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja, asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan ketertiban umum (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 3).

Asas kebebasan berkontrak menurut hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup (Hasanuddin Rahman, 2000:11):

- a) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
- b) Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa dia ingin membuat perjanjian;
- c) Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa dia ingin membuat perjanjian;
- d) Kebebasan untuk menentukan obyek perjanjian;
- e) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian;

f) Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional atau *aanvullend, optional*.

2) Asas Konsensualisme

Pada hukum kontrak atau dalam hukum perjanjian dikenal adanya asas konsensualisme yang berasal dari kata *consensus* yang berarti sepakat, sehingga asas ini adalah pada dasarnya perjanjian dan perikatan sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 4).

Asas konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak (Salim H.S., 2003: 10).

Wujud adanya konsensualisme di dalam suatu kontrak yang dibuat secara tertulis, adalah adanya pembubuhan tanda tangan dari pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak yang dibuat. Selain itu tanda tangan juga berfungsi sebagai kesengajaan para pihak untuk membuat suatu kontrak sebagai bukti atas suatu peristiwa (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 5).

3) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum sering disebut juga dengan asas *pacta sunt servanda*. Asas ini mengajarkan bahwa suatu kontrak yang dibuat secara sah mempunyai ikatan hukum yang penuh. KUH Perdata juga menganut asas kepastian hukum dengan melukiskan bahwa kontrak berlaku seperti undang-undang, yang tertuang dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.

Asas kepastian hukum berkaitan pula dengan adanya akibat dari kontrak, bahwa adanya pihak ketiga sebagai penengah atau hakim yang mengadili para pihak pembuat kontrak yang sedang berselisih paham yang harus menghormati isi kontrak yang telah dibuat (Frans Satriyo Wicaksono, 2008:5).

4) Asas Itikad Baik

Asas itikad baik telah disimpulkan di dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas itikad baik juga disebut dengan *tegoeder trouw*. Asas ini merupakan satu sendi penting dalam hukum kontrak, artinya dalam pembuatan dan pelaksanaan kontrak harus mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan dan juga setiap pihak yang membuat dan melaksanakan kontrak juga harus selalu melandasinya dengan niat baik (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 5).

Itikad baik atau *bonafides* (bahasa Romawi), memiliki arti bahwa kedua belah pihak harus berlaku terhadap yang lain berdasarkan kepatutan diantara orang-orang yang sopan tanpa tipu daya, tanpa tipu muslihat, dan tanpa akal-akalan, tidak hanya melihat kepentingan diri sendiri (Salim H.S., 2003: 12).

5) Asas Kepribadian

Rumusan dalam Pasal 1315 KUH Perdata dapat diketahui bahwa persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya, tidak dapat membawa kerugian maupun manfaat karenanya bagi pihak ketiga (H.R. Daeng Naja, 2006: 8-14). Asas kepribadian adalah asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat suatu kontrak adalah hanya untuk kepentingan perseorangan (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 6).

c. Syarat Sahnya Kontrak

Pasal 1320 KUH Perdata menyebutkan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1) Adanya kesepakatan

Kontrak dapat menjadi sah apabila para pihak harus sepakat atau menyetujui terhadap segala hal yang terdapat di dalam perjanjian (Sudargo Gautama, 1995: 76). Sedangkan kesepakatan dalam kontrak

adalah perasaan rela atau ikhlas di antara pihak-pihak pembuat kontrak tentang hal-hal yang dituangkan dalam isi suatu kontrak (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 8).

Pengertian sepakat sebagai persyaratan kehendak yang disetujui atau *overeenstemende wilsverklaring* antara pihak-pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran atau *offerte* dan pernyataan pihak yang menerima penawaran dinamakan akseptasi atau *acceptatie* (Mariam Darus Badruzaman, 1994: 24).

2) Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum (Salim H.S., 2003: 33). Selain itu, kecakapan berarti pihak-pihak yang membuat kontrak haruslah orang-orang yang oleh hukum dinyatakan sebagai subyek hukum (Frans Satriyo Wicaksono, 2008:9).

Kemudian di dalam Pasal 1329 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Kemudian Pasal 1330 menyatakan bahwa ada beberapa orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yakni:

- a) Orang yang belum dewasa (di bawah usia 21 tahun);
- b) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan (*curatele or conservatorship*); dan
- c) Perempuan-perempuan.

3) Adanya Hal Tertentu

Syarat yang ketiga adalah adanya suatu hal tertentu. Hal tertentu memiliki maksud bahwa obyek yang diatur dalam kontrak harus jelas atau setidaknya dapat ditentukan (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 17). Adanya hal tertentu ini dapat pula diartikan sebagai adanya obyek di dalam kontrak tersebut, dan yang menjadi obyek adalah prestasi atau pokok perjanjian (Salim H.S., 2008: 10). Sedangkan prestasi adalah apa

yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Dalam Pasal 1234 KUH Perdata mengatur bahwa tiap-tiap dari prestasi adalah:

- a) Memberikan sesuatu,
- b) Berbuat sesuatu, dan
- c) Tidak berbuat sesuatu.

4) Adanya *causa* yang halal

Suatu sebab yang halal berarti bahwa kesepakatan yang tertuang di dalam suatu kontrak tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 17). Adanya *causa* yang halal atau *geoorloofde oorzaak* pada Pasal 1335 KUH Perdata menyebutkan bahwa suatu perjanjian terlarang, tidak mempunyai kekuatan apabila perjanjian tersebut tanpa sebab, atau telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu. Sedangkan dalam Pasal 1337 KUH Perdata mengatur bahwa “Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.”

Dua syarat dari yang pertama, merupakan syarat yang disebut syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan untuk dua syarat terkahir dari syarat sahnya perjanjian dinamakan syarat-syarat obyektif, karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan tersebut (Subekti, 2002:17).

d. Wanprestasi dan Risiko

Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak melakukan apa yang dijanjikannya atau ia melanggar kontrak (Subekti, 2002:45). Wanprestasi dapat berbentuk 4 (empat) macam, antara lain:

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya;

commit to user

- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Selain dilihat berdasarkan bentuknya wanprestasi dapat pula dilihat dari unsur terjadinya wanprestasi. Wanprestasi dapat terjadi karena adanya unsur sengaja dan tidak sengaja, yang dilakukan oleh pihak yang melakukan wanprestasi. Wanprestasi yang dilakukan dengan unsur kesengajaan, adalah tidak melakukan apa yang sanggup akan dilakukannya, melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya, ataupun melakukan bentuk wanprestasi lainnya. Akibat dari adanya wanprestasi yang telah dilakukan secara sengaja adalah timbulnya suatu kerugian kepada pihak lain. Terdapat beberapa akibat dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak yang meliputi (Subekti, 2002:45):

- 1) Membayar kerugian yang diderita oleh pihak lain;
- 2) Pembatalan perjanjian;
- 3) Peralihan risiko;
- 4) Membayar biaya perkara jika sampai diperkarakan di pengadilan.

Sedangkan terdapat pula wanprestasi yang terjadi karena adanya unsur ketidaksengajaan. Unsur ketidaksengajaan tersebut merupakan keadaan memaksa atau *overmacht/force majeure*. Jika wanprestasi yang terjadi terbukti karena adanya keadaan memaksa atau *overmacht*, maka tidak akan menimbulkan adanya kerugian bagi pihak lain, dan tidak dapat dimungkinkan adanya ganti rugi. *Overmacht* sendiri terdapat dua macam (Riduan Syahrani, 2006: 235-236):

- 1) *Overmacht* yang bersifat mutlak atau absolut, adalah suatu keadaan memaksa yang menyebabkan suatu perikatan bagaimanapun tidak mungkin dilaksanakan.
- 2) *Overmacht* yang bersifat relatif atau nisbi, adalah suatu keadaan memaksa yang menyebabkan suatu perikatan hanya dapat dilaksanakan oleh pihak dengan pengorbanan yang demikian besarnya

commit to user

sehingga tidak lagi sepantasnya pihak lainnya menuntut pelaksanaan perikatan tersebut.

Terdapat dua ukuran untuk dapat menerapkan sifat memaksa *overmacht* yang bersifat nisbi, yaitu ukuran obyektif yang merupakan ukuran bagaimana keadaan orang pada umumnya, bilamana suatu keadaan menyebabkan semua orang tidak dapat melaksanakan perikatan. Sedangkan ukuran subyektif, adalah ukuran bagaimana keadaan seseorang tertentu yang berbeda dengan orang lain. Ukuran ini menentukan apabila suatu keadaan menyebabkan orang tertentu tidak dapat melaksanakan perikatan karena hal-hal melekat pada diri orang yang bersangkutan (Riduan Syahrani, 2006: 235-236).

Wanprestasi yang terjadi karena adanya keadaan memaksa atau *overmacht*, memunculkan adanya risiko. Risiko adalah kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak, yang menimpa barang yang menjadi obyek perjanjian (Subekti, 2002:52). Risiko diatur dalam bagian umum buku ke III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hanya satu pasal yang sengaja mengatur masalah resiko yaitu pasal 1237 KUH Perdata yang berbunyi: “Dalam hal adanya perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu, maka barang itu semenjak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan si berpiutang”. Perkataan tanggungan dalam pasal tersebut sama dengan resiko. Sehingga dalam perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu tadi, jika barang ini sebelum diserahkan musnah karena peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak, kerugian ini harus dipikul oleh si berpiutang yaitu pihak yang berhak menerima barang itu (Subekti, 2002: 59).

Berdasarkan pada KUH Perdata, terdapat beberapa pasal didalamnya yang mengatur mengenai risiko yang terkait dengan perjanjian. Diantaranya adalah, Pasal 1460 KUH Perdata mengatur masalah risiko dalam perjanjian jual-beli, Pasal 1545 KUH Perdata mengatur masalah risiko dalam perjanjian tukar-menukar, dan Pasal 1553 KUH Perdata mengatur masalah risiko dalam perjanjian sewa-menyewa.

2. Tinjauan tentang Kontrak Standar

a. Pengertian Kontrak Standar

Kontrak terdiri dari beberapa bentuk yakni, kontrak bebas, kontrak tertulis, kontrak tidak tertulis, dan kontrak baku. Dan kontrak tertulis menjadi pilihan umum karena daya mengikatnya yang lebih kuat dibandingkan kontrak yang tidak tertulis (Endang Purwaningsih, 2010: 63). Hal tersebut berlaku pula bagi kontrak baku atau kontrak standar yang dibuat secara tertulis.

Pembuatan kontrak yang berdasarkan pada hubungan bisnis terutama antara bank dan nasabah adalah berbeda, di mana kontrak dibuat dengan sangat simple yakni diberlakukannya kontrak dalam bentuk kontrak standar atau kontrak baku (Munir Fuady, 2003: 101). Pengertian kontrak standar atau kontrak baku dipaparkan oleh Ahmadi bahwa kontrak baku adalah kontak yang klausul-klausulnya telah ditetapkan atau telah dirancang oleh salah satu pihak (Ahmadi Miru, 2007: 39). Definisi lain dari kontrak standar dipaparkan pula, bahwa kontrak standar merupakan perjanjian yang isinya telah ditetapkan terlebih dahulu secara tertulis berupa formulir-formulir yang digandakan dalam jumlah yang tidak terbatas, untuk kemudian ditawarkan kepada para konsumen tanpa memperhatikan perbedaan kondisi para konsumen (Syahmin AK, 2006: 142). Pengertian lebih singkat disampaikan oleh Mariam bahwa kontrak standar adalah kontrak yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir yang mana formulir tersebut bermacam-macam bentuknya, ada yang panjang terdiri dari beberapa lembar folio, dan yang hanya satu lembar folio dan ada yang lebih kecil dari itu (Mariam Darus Badruzaman, 1981: 96).

b. Ciri-ciri Kontrak Standar

Timbulnya kontrak standar dalam lalu lintas hukum kontrak nasional bahkan internasional dilandasi oleh kebutuhan akan pelayanan yang efektif

dan efisien terhadap kegiatan transaksi, dan agar kontrak standar dapat memberikan pelayanan yang cepat maka dituangkanlah ke dalam suatu formulir kontrak standar untuk kemudian disepakati oleh para pihak (Syahmin AK, 2006: 140-141).

Suatu formulir dapat berupa formulir kontrak standar apabila memenuhi ciri-ciri kontrak standar sebagai berikut (Mariam Darus Badruzaman, 1981: 102) :

- 1) Isinya ditetapkan secara sepihak yang memiliki posisi (ekonomi) yang kuat;
- 2) Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi kontrak;
- 3) Terdorong oleh kebutuhan, debitur terpaksa menerima kontrak tersebut;
- 4) Bentuknya tertentu (tertulis);
- 5) Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan konfektif.

c. Jenis-jenis Kontrak Standar

Secara kuantitatif, jumlah kontrak baku yang hidup dan berkembang dalam masyarakat sangat banyak dikarenakan setiap perusahaan atau lembaga baik yang bergerak di bidang perbankan dan nonbank maupun lainnya selalu menyiapkan standar baku dalam mengelola usahanya, hal tersebut untuk mempermudah dan mempercepat lalu lintas hukum (Salim HS, 2007: 154).

Keadaan yang demikian yang mendasari adanya pengklasifikasian jenis-jenis kontrak standar, antara lain (Mariam Darus Badruzaman, 1981:99) :

1) Kontrak baku sepihak

Merupakan kontrak yang isinya ditentukan oleh pihak yang kedudukannya kuat di dalam kontrak tersebut. Pihak yang kuat dalam hal ini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi ekonomi kuat.

2) Kontrak baku timbal balik

commit to user

Merupakan kontrak baku yang isinya telah ditentukan oleh kedua belah pihak. Kedua belah pihak lazimnya terikat dalam organisasi.

3) Kontrak baku yang ditetapkan Pemerintah

Merupakan kontrak baku yang isinya ditentukan Pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, seperti kontrak yang mempunyai obyek hak atas tanah.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai kontrak baku yang dapat dijadikan sebagai landasan hukum dari kontrak standar yang berlaku di negara Belanda salah satunya adalah Pasal 6.5.1.2 dan Pasal 6.5.1.3 *Nieuw Burgerlijk Wetboek* (NBW) Negeri Belanda, dan Pasal 2.19 sampai dengan Pasal 2.22 *Principles of International Commercial Contract* (Prinsip UNIDROIT) (Salim HS, 2007: 150). Sedangkan peraturan yang menyebutkan mengenai ketentuan kontrak baku yang ada di Indonesia diantaranya adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Rancangan Undang-Undang tentang Kontrak yang masih dalam proses pembuatan (Salim HS, 2007: 150).

Timbulnya kontrak antara bank dan nasabah memberikan hubungan yang semakin jelas secara kacamata hukum. Karena terdapat dua (2) jenis hubungan antara nasabah dengan bank yakni hubungan kontraktual dan hubungan non kontraktual (Munir Fuady, 2003: 100):

1) Hubungan Kontraktual

Hubungan yang terjadi antara nasabah dengan bank telah dituangkan dalam kontrak standar yang telah dibuat dan ditandatangani antara bank dan nasabah. Hubungan kontraktual yang dimaksud adalah hubungan kreditur dan debitur, di mana pihak bank selaku kreditur, dan pihak bank selaku debitur. Akan tetapi, prinsip hubungan seperti ini juga tidak dapat berlaku secara mutlak.

commit to user

2) Hubungan Nonkontraktual

Terdapat enam (6) jenis hubungan hukum antara nasabah dengan bank selain dari hubungan kontraktual, yaitu:

- a) Hubungan Fidusia (*Fiduciary Relation*);
- b) Hubungan Konfidensial;
- c) Hubungan *Bailor-Bailee*;
- d) Hubungan *Principal-Agent*;
- e) Hubungan *Mortgagor-Mortgagee*, dan;
- f) Hubungan *Trustee-Beneficiary*.

Akan tetapi, karena hukum di Indonesia tidak dengan tegas mengakui hubungan-hubungan tersebut, maka hubungan-hubungan tersebut baru dapat dilaksanakan jika disebutkan dengan tegas dalam kontrak untuk hal tersebut. Atau setidaknya ada kebiasaan dalam praktik perbankan untuk mengakui eksistensi kedua hubungan tersebut.

Berdasarkan kontrak standar tersebutlah kemudian muncul hak dan kewajiban yang ada pada para pihak yakni nasabah dan bank. Kemudian untuk dapat mengetahui hak dan kewajiban secara pasti, harus dilihat lebih dahulu jenis layanan jasa yang digunakan oleh nasabah, hal ini menjadi penting karena layanan jasa perbankan sudah meluas sehingga persyaratan yang ada dalam kontrak standar yang dibuat oleh bank juga bervariasi yang bergantung pada jenis layanan jasa yang digunakan (Sentosa Sembiring, 2000: 63).

3. Tinjauan tentang Perbankan

a. Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang kemudian dalam penulisan hukum ini akan disebut undang-undang perbankan, menyatakan dalam Pasal 1 angka 2 bahwa: Bank adalah badan

usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian tersebut maka bank merupakan lembaga *financial intermediary* yaitu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghubung antara pihak yang mempunyai dana dan pihak yang membutuhkan dana. Menurut pengertian secara sederhana, bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2004: 11).

Berdasarkan beberapa pengertian bank diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan perusahaan atau badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan dengan masalah bidang keuangan. Dan segala kegiatan-kegiatan lainnya yang berkaitan dengan kehidupan perekonomian di suatu negara.

Dari pengertian tentang bank tersebut, maka dapat dirumuskan tentang pengertian Hukum Perbankan. Menurut Sentosa Sembiring, “hukum perbankan pada dasarnya adalah serangkaian kaidah-kaidah yang mengatur tentang badan usaha perbankan. Kaidah-kaidah yang di maksud adalah baik yang terdapat dalam hukum positif maupun dalam praktek perbankan” (Sentosa Sembiring, 2000:2). Menurut Hermansyah, “hukum perbankan adalah keseluruhan norma-norma tertulis maupun norma-norma tidak tertulis yang mengatur tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melakukan kegiatan usahanya”. Berkaitan dengan pengertian tersebut, yang dimaksud dengan norma tertulis yaitu keseluruhan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai bank, sedangkan norma tidak tertulis yaitu hal-hal atau kebiasaan-kebiasaan yang timbul dalam praktek perbankan (Hermansyah, 2008: 39). Jadi dapat disimpulkan bahwa hukum perbankan yaitu keseluruhan peraturan yang mengatur tentang perbankan seperti kelembagaan dan kegiatan usahanya. Dari pengertian bank diatas maka

lembaga keuangan bank juga mempunyai fungsi yang membedakan dengan lembaga keuangan lainnya.

Bank merupakan suatu lembaga yang bersifat privat yang terdiri dari satu pihak dengan pihak yang lainnya. Pihak-pihak yang dimaksud tersebut adalah pihak yang merupakan bank, dan pihak lainnya adalah nasabah. Berdasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Tertuang dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perbankan. Pengertian dari nasabah juga terdapat dalam Pasal 1 angka 16 yang menyebutkan bahwa nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank.

b. Pengertian Jasa Perbankan

Penghimpunan dana yang dilakukan oleh bank terhadap dana nasabah bukanlah kemudian tanpa dasar. Karena justru ketika masyarakat dalam hal ini adalah nasabah menyerahkan atau menyimpan dananya ke bank, maka itu berarti bahwa nasabah tersebut telah percaya kepada bank. Atas dasar asas kepercayaan itulah kemudian mau untuk menyimpan dananya di bank, karena nasabah tentu juga merasa nyaman dan aman. Karena asas kepercayaan tersebut, maka bank memiliki *reputation risk* atau resiko reputasi yang besar karena bank dituntut untuk mampu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah, dan dapat menyalurkannya kepada nasabah atau masyarakat dalam bentuk lain.

Pengertian dari jasa perbankan sendiri adalah bentuk layanan atau produk yang diberikan oleh bank kepada nasabah selaku konsumen. Jasa bank merupakan suatu kegiatan perbankan yang dilakukan oleh suatu bank untuk memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin banyak dan semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka akan semakin menarik minat nasabah. Karena nasabah kemudian akan merasa

nyaman untuk melakukan kegiatan keuangan dari satu bank saja (<http://www.google.co.id/jasa+bank+umum>) > [14 januari 2011. pukul 09.00].

Bank dalam melaksanakan dan memberikan jasa perbankan tidak hanya untuk menarik perhatian dari nasabah saja, akan tetapi juga untuk mencari keuntungan atau yang biasa disebut dengan *fee based*. Keuntungan yang diperoleh antara lain, adanya biaya administrasi, biaya kirim, biaya tagih, biaya provisi dan komisi, biaya sewa, biaya iuran, dan biaya lainnya (<http://www.google.co.id/jasa+jasa+bank>) > [14 januari 2011. pukul 09.10].

c. Jenis Jasa Perbankan

Jasa perbankan yang diberikan sebagai bentuk layanan dari bank untuk melaksanakan tugas dan fungsinya kepada masyarakat atau konsumen adalah berbagai macam. Bentuk dari layanan jasa perbankan adalah berbeda-beda pada setiap bank. Namun pada umumnya jasa yang diberikan bank dalam rangka lalu lintas pembayaran dan peredaran uang adalah terdiri dari: pengiriman uang atau transfer, inkaso, kliring, bank garansi, kotak pengaman simpanan, kartu kredit, kustodian, dan *letter of credit* dalam transaksi perdagangan internasional dan dalam negeri (Hermansyah, 2005: 81).

Terkait dengan jasa-jasa perbankan, maka akan dipaparkan mengenai jasa-jasa yang biasa disediakan oleh bank dalam hal ini bank umum, adalah :

1) Transfer

Pada jasa perbankan berupa transfer atau pengiriman uang ini, yang dimaksud dengan transfer adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh bank untuk mengirim sejumlah uang yang ditujukan kepada pihak tertentu dan di tempat tertentu (Hermansyah, 2005: 82).

Cara untuk melakukan transfer atau pengiriman uang ini adalah dengan surat bukti transfer melalui (Muhammad Djumhana, 2000: 313):

a) Surat atau pos (*mail transfer/ MT*);

- b) Teleks/telegram (*telegrafic transfer/TT*);
- c) Cara memberikan wesel tunjuk di antara sesama kantornya;
- d) Melalui sarana elektronik lainnya (*electronic funds transfer system*).

2) Kartu Kredit

Salah satu jenis layanan jasa perbankan yang cukup klasik adalah memberi kredit kepada nasabahnya (Sentosa Sembiring, 2000: 51). Pemberian kredit oleh bank mempunyai pengaruh yang sangat luas dalam segala bidang kehidupan khususnya di bidang ekonomi, oleh karena itu organisasi-organisasi bank selalu diikuti sertakan dalam menentukan kebijakan di bidang moneter (Thomas Suyatno, dkk, 2003: 16).

Kartu kredit adalah alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai yang sewaktu-waktu dapat digunakan konsumen untuk ditukarkan dengan produk barang dan jasa yang diinginkannya pada tempat-tempat yang menerima kartu kredit atau bisa digunakan untuk menguangkan kepada bank penerbit atau jaringannya (Hermansyah, 2005: 90).

3) Kliring

Kliring merupakan jasa perbankan hutang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring (Johannes Ibrahim, 2004: 124). Penyelesaian utang yang dimaksud adalah penagihan cek atau bilyet giro melalui bank, dan pengertian warkat adalah surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro, dan surat piutang lainnya (Kasmir, 2004: 151).

Tujuan dari dilaksanakannya kliring oleh Bank Indonesia adalah (Kasmir, 2002: 140) :

- a) Untuk memajukan dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral;
- b) Agar perhitungan penyelesaian utang piutang dapat dilaksanakan lebih mudah, aman, dan efisien.

4) Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa kepada bank oleh perusahaan atau perorangan untuk menagihkan, atau memintakan persetujuan pembayaran (*akseptasi*) atau menyerahkan begitu saja kepada pihak yang bersangkutan (tertarik) di tempat lain (dalam negeri atau luar negeri) atas surat-surat berharga, dalam rupiah atau valuta asing seperti wesel, cek, kuitansi, *promissory notes*, dan lain-lain (Hermansyah, 2008: 84).

5) Safe Deposit Box

Safe Deposit Box atau layanan simpanan aman adalah sarana penyimpanan barang-barang berharga berupa boks atau kotak-kotak kecil yang didesain sedemikian rupa dan setiap boks memiliki kunci yang istimewa, tahan api, serta disimpan dalam ruangan yang kuat, sehingga sulit dicuri orang, dan simpanan berupa barang tidak boleh disatukan atau dicampur dengan simpanan nasabah lainnya (Malayu S.P. Hasibuan, 2001: 169).

6) Letter of Credit

Letter of Credit (L/C) adalah jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar pelayanan arus barang, baik arus barang dalam negeri (antar pulau) atau arus barang ke luar negeri atau kegiatan ekspor-impor (Kasmir, 2004: 186).

Kegunaan dari L/C sendiri adalah untuk menampung dan menyelesaikan kesulitan-kesulitan dari pihak pembeli atau importer maupun penjual atau eksportir dalam transaksi dagangannya (Johannes Ibrahim, 2004: 133).

7) Bank Garansi

Bank garansi adalah produk yang ditawarkan oleh bank berupa jaminan bank dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank yang merupakan kesanggupan *commit to user* membayar terhadap pihak yang menerima

jaminan apabila yang dijamin cedera janji atau wanprestasi (Sentosa Sembiring, 2000: 54).

Bank garansi juga memiliki sifat-sifat tertentu. Adapun sifat bank garansi adalah hanya berlaku untuk satu kali transaksi yaitu sampai dengan tanggal berakhirnya jangka waktu yang ditetapkan sesuai dengan klausula yang tercantum dalam surat bank garansi yang bersangkutan (Kasmir, 2002:159).

8) Bank Notes

Bank notes merupakan uang kartal asing yang dikeluarkan serta diterbitkan oleh bank di luar negeri, sering juga disebut dengan istilah devisa tunai. Tidak semua bank notes dapat diperjualbelikan karena tergantung pada peraturan devisa di negara asal *bank notes*. Arti jual beli *bank notes* adalah transaksi antar valuta yang dapat diterima pembayarannya dan dapat diperjualbelikan dan diperdagangkan kembali dengan nilai tukar yang terjadi pada waktu itu (Kasmir, 2002: 148).

9) Traveler Cheque

Traveler cheque dikenal dengan cek wisata atau cek perjalanan yang biasanya digunakan oleh mereka yang hendak bepergian atau sering dibawa oleh turis. *Traveler cheque* diterbitkan dalam mata uang rupiah dan mata uang asing (Johannes Ibrahim, 2004: 131).

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh bank umum telah diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya adalah (Jamal Wiwoho, 2008: 25):

a) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:

- (1) Simpanan Giro (*Demand Deposito*);
- (2) Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*);
- (3) Simpanan Deposito (*Time Deposit*).

b) Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk :

- (1) Kredit Investasi; *commit to user*

- (2) Kredit Modal Kerja;
- (3) Kredit Perdagangan.
- c) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti :
 - (1) Transfer
 - (2) Inkaso (*collection*)
 - (3) *Credit Card*
 - (4) Kliring (*clearing*)
 - (5) Bank Garansi
 - (6) *Safe Deposit Box*
 - (7) Referensi Bank
 - (8) Bank Notes (valas)
 - (9) Bank Draft
 - (10) Jual Beli Surat-surat Berharga
 - (11) *Travellers Cheque*
 - (12) *Letter of Credit*
 - (13) Menerima setoran-setoran
 - (14) Menerima pembayaran-pembayaran

d. Layanan Perbankan *Electronic Banking*

Teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan berbagai inovasi perbankan yang kemudian berbasis teknologi informasi serta memberikan implikasi yang positif, berupa efisiensi dan efektivitas yang besar terhadap transaksi yang dapat dilakukan.

Layanan perbankan *electronic banking* merupakan layanan perbankan melalui media elektronik, di mana telah diatur pula oleh Bank Indonesia selaku pengawas dalam kegiatan atau usaha bank-bank di Indonesia. Sebelumnya terdapat pengertian mengenai teknologi informasi yang digunakan oleh bank, teknologi informasi adalah teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan atau pelayanan jasa perbankan. Pengertian mengenai teknologi informasi tersebut terdapat dalam

Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Layanan perbankan melalui media elektronik atau disebut dengan *Electronic Banking (e-Banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik lain, Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine (ATM)*, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*. Hal tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Kegunaan atau tujuan dari pihak bank dalam memberikan atau menyediakan layanan *electronic banking* atau *e-banking* untuk memenuhi kebutuhan akan alternative media untuk melakukan transaksi perbankan. Selain itu, dengan *electronic banking*, nasabah tidak perlu lagi membuang waktu dengan antri di kantor bank atau ATM karena dapat melakukan transaksi perbankan dimanapun, kapanpun dan dengan mudah serta praktis melalui jaringan elektronik seperti internet, *handphone*, dan *SMS* (<http://www.bi.go.id/MengenalElectronicBanking.pdf>)> [3 Maret 2011 pukul 23.19].

Berdasarkan pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004, *internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *Internet Only Bank* tidak diperkenankan. Jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan *internet banking* antara lain (<http://www.bi.go.id/MengenalElectronicBanking.pdf>)> [3 Maret 2011 pukul 23.19] :

- 1) Transfer dana;
- 2) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar;

- 3) Pembayaran tagihan;
- 4) Pembelian.

Phone banking adalah sebuah layanan perbankan yang diberikan untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi finansial *non-cash* melalui telepon. Nasabah yang ingin menggunakan layanan ini dapat menghubungi *call center* dari bank yang dipakainya. Jenis transaksi atau layanan yang tersedia untuk tiap penggunaan *electronic banking* adalah sama, yakni (<http://www.bi.go.id/MengenaiElectronicBanking.pdf>)> [3 Maret 2011 pukul 23.19] :

- 1) Transfer dana;
- 2) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar;
- 3) Pembayaran tagihan;
- 4) Pembelian.

SMS Banking adalah sebuah layanan perbankan berupa informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular atau *handphone* dengan menggunakan media *SMS*. Dan untuk jenis transaksi yang dapat dilakukan adalah (<http://www.bankX.co.id/article/>)> [8 Maret 2011 pukul 02.04] :

- 1) Transfer uang, yang meliputi :
 - a) Transfer antar rekening pada satu bank;
 - b) Transfer antar bank;
 - c) Transfer valuta asing.
- 2) Buka Deposito
- 3) Cek saldo
- 4) Informasi, yang meliputi :
 - a) Info tagihan;
 - b) Transaksi terakhir rekening;
 - c) Suku bunga deposito, suku bunga tabungan dan kurs valuta asing.

Pengertian mengenai *SMS Banking* juga dijelaskan oleh Adriana Chovanova bahwa:

SMS banking uses short text messages sent through the client's mobile phone. SMS text messages can be used for both passive and active operations similarly as with classic telephone banking. A client can automatically receive information about his account balance: an SMS is sent to the client immediately after a certain operation is performed, or on request: a client sends the bank a correctly formatted message which processes it and answers the client's request by SMS (Adriana Chovanova, Form of Electronic Banking BIATEC Volume XIV, 2006: 23).

(*SMS Banking* menggunakan pesan teks singkat yang dikirim melalui ponsel nasabah. Pesan teks *SMS* dapat digunakan untuk operasi baik secara aktif dan pasif sama seperti dengan transaksi perbankan yang klasik. Seorang nasabah dapat secara otomatis menerima informasi mengenai data rekeningnya: *SMS* dikirim kepada nasabah segera setelah operasi tertentu dilakukan, atau atas permintaan: nasabah mengirimkan pesan kepada bank dengan format yang benar, dan bank menjawab permintaan nasabah dengan menggunakan pesan singkat (Adriana, 2006: 23)).

4. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum

Hukum yang telah dibuat dan berlaku secara umum dapat diartikan sebagai keseluruhan kumpulan yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Hukum itu bukanlah merupakan suatu tujuan, tetapi sarana untuk mencapai tujuan yang sifatnya non-yuridis dan berkembang karena rangsangan dari luar hukum (Sudikno Mertokusumo, 2005: 40). Sedangkan pengertian dari perlindungan hukum itu sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat berlindung; hal atau perbuatan dan sebagainya yang bertujuan untuk melindungi atau menjadikan atau menyebabkan berlindung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perlindungan merupakan suatu upaya yang bertujuan untuk melindungi (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2007; 674).

Fungsi hukum yang salah satunya sebagai perlindungan manusia hukum mempunyai tujuan yang hendak dicapai, yakni menciptakan tatanan

masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Mengenai tujuan hukum tersebut ada beberapa teori tentang tujuan hukum yaitu :

a. Teori Etis

Menurut teori etis, hukum semata-mata bertujuan keadilan. Dengan perkataan lain hukum menurut teori ini bertujuan merealisasikan atau mewujudkan keadilan. Penganut teori ini adalah Geny.

b. Teori *Utilistis*

Pada hakekatnya menurut teori ini tujuan hukum adalah manfaat dalam menghasilkan kesenangan atau kebahagiaan yang terbesar bagi jumlah orang terbanyak. Penganut teori ini adalah Jeremy Bentham.

c. Teori Campuran

Menurut Mochtar Kusumaatmadja tujuan pokok dan utama dari hukum yaitu ketertiban. Menurut Purnadi dan Soerjono Soekanto dalam bukunya Sudikno Mertokusumo tujuan hukum ialah kedamaian hidup antar pribadi yang meliputi ketertiban ekstern antar pribadi dan ketenangan intern pribadi. Sedangkan Subekti dalam bukunya Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa hukum itu mengabdikan kepada tujuan negara, yaitu mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan bagi rakyatnya (Sudikno Mertokusumo, 2005: 77-81).

Secara umum perlindungan hukum diberikan kepada subjek hukum yang bersinggungan dengan peristiwa hukum. Menurut Philipus M. Hadjion perlindungan hukum bagi rakyat dibagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum yang *preventive* dan *repressive*. Perlindungan hukum yang *preventive* adalah kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan hukum yang *repressive* adalah penanganan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum di Indonesia, yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa (Philipus M. Hadjion, 1987: 2-3).

Wujud dari perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum. Upaya penegakan hukum tidak terlepas dari cita hukum

yang dianut dalam masyarakat yang bersangkutan ke dalam perangkat berbagai aturan hukum positif, lembaga hukum dan proses (perilaku birokrasi pemerintahan dan warga masyarakat). Dalam menegakkan hukum terdapat tiga unsur yang harus diperhatikan, yaitu kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmassigkeit*) dan keadilan (*gerechtigkeits*). Unsur pertama kepastian hukum merupakan kehendak setiap orang, bagaimana hukum harus berlaku atau diterapkan dalam dunia konkrit. Unsur kedua adalah manfaat, hukum adalah untuk manusia, maka pelaksanaan hukum atau penegakan hukum harus memberi manfaat bagi masyarakat. Unsur ketiga adalah keadilan, masyarakat sangat berkepentingan sehingga dalam pelaksanaan atau penegakan hukum, keadilan diperhatikan (Johannes Ibrahim, 2003: 123-124).

Menurut Rochmat Soemitro dalam Philipus M. Hadjon, di Indonesia badan yang menangani perlindungan hukum dikelompokkan dalam 3 (tiga) badan yaitu (Philipus M. Hadjon, 1987: 10-13):

a. Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum

Pada praktik di lapangan telah ditempuh jalan untuk menyerahkan suatu perkara tertentu kepada Peradilan Umum sebagai “perbuatan melanggar hukum oleh penguasa” (*onrechtmatige overheidsdaad*) atas dasar penafsiran yang luas terhadap Pasal 1365 KUHPerdara.

b. Instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi

Penanganan perlindungan hukum melalui instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi ialah permintaan banding terhadap suatu tindak pemerintahan oleh pihak yang merasa dirugikan oleh tindakan tersebut kepada pejabat pemerintah yang hirarkis lebih tinggi atau kepada pejabat pemerintah lain yang melakukan tindakan itu.

c. Badan-badan khusus

Perlindungan hukum oleh badan-badan khusus, di antaranya adalah oleh badan khusus:

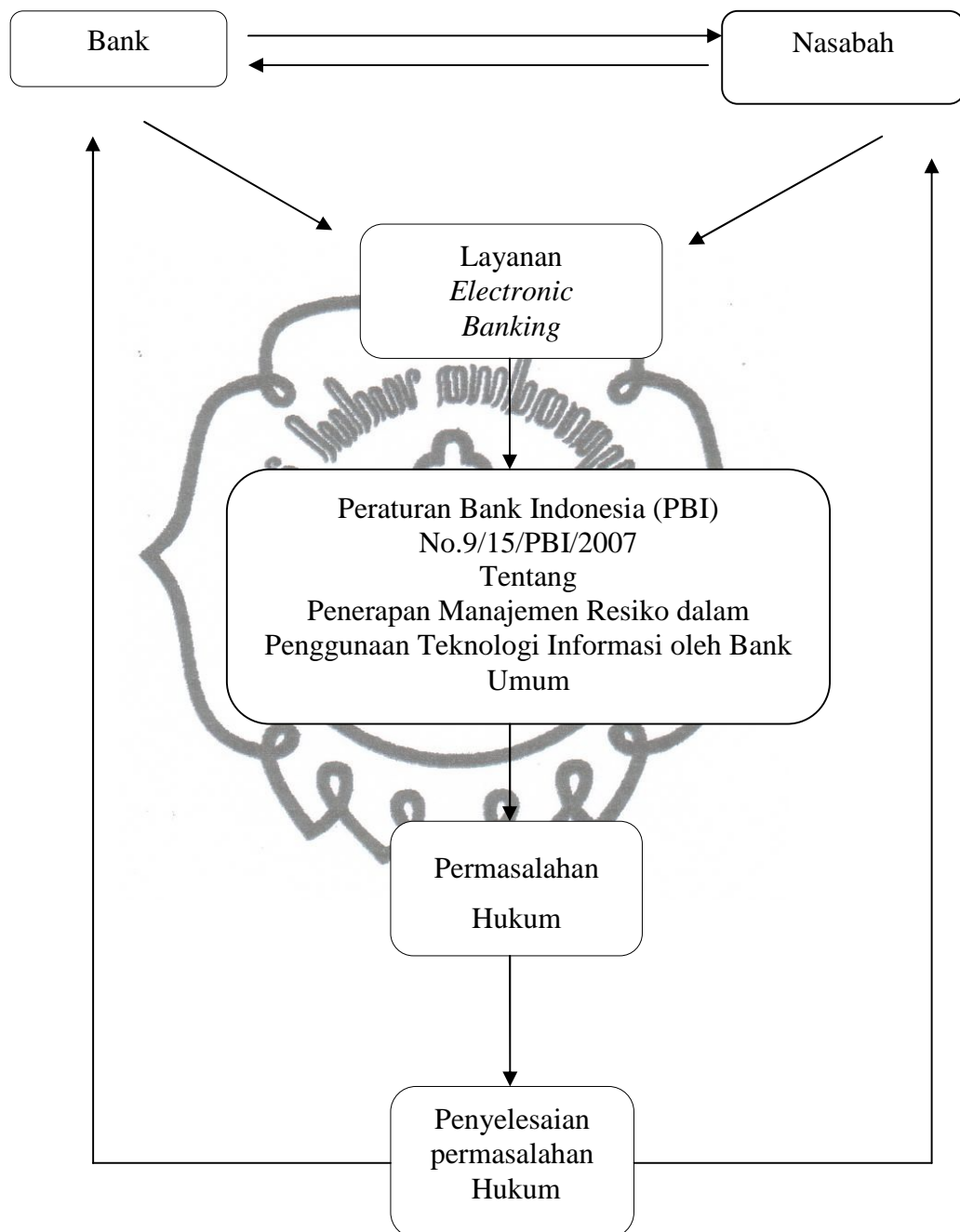
- 1) Kantor Urusan Perumahan;
- 2) Peradilan kepegawaian;
- 3) Peradilan Doleantie; *commit to user*

- 4) Majelis Pertimbangan Pajak;
- 5) Komisi Duane;
- 6) Badan Sensor Film;
- 7) Panitia Urusan Piutang Negara.

5. Tinjauan tentang Manajemen Risiko

Pengertian mengenai manajemen risiko tidak dipaparkan secara implisit pada peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penggunaan layanan *sms banking* yang dilakukan oleh bank umum di Indonesia. Akan tetapi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa manajemen merupakan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007; 708). Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia juga menyebutkan mengenai risiko yang didefinisikan sebagai akibat yang kurang menyenangkan dari perbuatan atau tindakan. Mengenai definisi dari risiko sendiri, pada kajian ilmu hukum juga terdapat pengertian lebih sempit yakni kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak, yang menimpa barang yang menjadi obyek perjanjian (Subekti, 2002; 52).

Pengertian secara utuh dengan sifat umum mengenai manajemen risiko diberikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia dengan menyebutkan bahwa manajemen risiko adalah upaya untuk mengurangi dampak dari unsur ketidakpastian (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007; 708). Berbagai bentuk pengertian dari manajemen risiko dapat diberikan dan disampaikan, akan tetapi harus sesuai dengan pembahasan yang ada. Pada pembahasan kali ini manajemen risiko dikontekskan sebagai upaya mengurangi dampak dari adanya unsur ketidak pastian, sesuai dengan pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Unsur ketidakpastian dalam hal ini dimaksudkan sebagai ketidakpastian mengenai transaksi layanan *SMS Banking* yang akan menjadi berhasil atau justru menjadi transaksi gagal.

B. Kerangka Pemikiran

Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Bank telah dipahami oleh masyarakat sebagai suatu lembaga keuangan yang memiliki usaha untuk menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat kembali. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, bank berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menghadirkan berbagai macam bentuk dan berbagai macam jenis produk bank atau jasa-jasa perbankan. Hal ini digunakan guna menarik minat dan perhatian dari konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah, untuk kemudian dapat menyimpan dana yang dimiliki kepada bank dan/atau mengajukan kredit kepada bank. Bagi bank, upaya untuk memberikan perlindungan dan rasa aman terhadap kegiatannya merupakan hal yang krusial dan merupakan hal yang penting. Mengingat dalam kegiatan perbankan yang terpenting adalah adanya kepercayaan di antara nasabah kepada bank, dan bank kepada nasabahnya.

Jasa perbankan kini beragam seiring dengan perkembangan dan majunya bidang informasi dan transaksi elektronik. Jasa perbankan yang menggunakan perangkat elektronik dikenal dengan *electronic banking*. Layanan *electronic banking* yang diberikan bank kepada nasabah adalah produk bank yang menggunakan jasa teknologi informasi sebagai media utama untuk nasabah dalam melakukan kegiatan atau transaksi perbankan. Layanan *electronic banking* dapat dilakukan dengan *SMS Banking*, *internet banking*, dan lain-lain. Layanan perbankan yang demikian tentu didukung oleh dasar hukum yang kuat sebelum kemudian dipergunakan jasa dan produk tersebut oleh nasabah secara luas. Dasar hukum atas produk dan layanan perbankan tersebut terdiri dari peraturan-peraturan Bank Indonesia, yang salah satu dan penting adalah keluarnya Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank.

Penggunaan *electronic banking* saat ini dinilai sangat membantu nasabah, karena tingkat efisiensi dan efektivitasnya yang tinggi. Meskipun juga telah didukung adanya Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, akan tetapi penggunaan layanan jasa perbankan *electronic banking* tersebut bukan berarti tanpa masalah. Permasalahan hukum kemudian dapat

timbul karena kontrak antara nasabah dengan bank yang terjadi adalah bentuk kontrak konsensual akan tetapi dengan tehnik pengiriman pesan singkat atau *short messaage service*. Oleh karena itu, apabila terjadi suatu permasalahan hukum yang berkaitan dengan penggunaan layanan *electronic banking*, perlu untuk kemudian dicarikan solusi atau penyelesaian permasalahan hukum agar permasalahan hukum yang sama tidak terulang.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank X Cabang Y

1. Deskripsi Singkat Bank X

Bank X didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yakni Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Exim and Bapindo, dilebur menjadi satu. Masing-masing dari keempat bank tersebut memainkan peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank X yang merupakan suatu perseroan terbatas dengan bentuk terbuka telah meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Setelah investasi awal untuk konsolidasi sistem yang berbeda tersebut, Bank X mulai melaksanakan program penggantian platform yang berlangsung selama tiga tahun, dimana program pengganti tersebut difokuskan untuk meningkatkan kemampuan penetrasi di segmen “*retail banking*”. Dalam proses penggabungan dan pengorganisasian ulang tersebut, jumlah cabang Bank X dikurangi sebanyak 194 buah dan karyawannya berkurang dari 26.600 menjadi 17.620. Direktur Utamanya yang pertama adalah Robby Djohan. Kemudian pada Mei 2000, posisi Djohan digantikan ECW Neloe. Neloe menjabat selama lima tahun, sebelum digantikan Agus Martowardojo sebagai Direktur Utama sejak Mei 2005. Pada Juli 2010, posisi Agus digantikan oleh Zulkifli Zaini sebagai Direktur Utama Bank Mandiri sampai saat ini.

PT. Bank X (Persero) Tbk. didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan Akta No. 10, tanggal 2 Oktober 1998, dibuat dihadapan Notaris Sutjipto, SH, dan telah memperoleh persetujuan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2-16561.HT.01.01 TH 98, tanggal 2

Oktober 1998, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 97 tanggal 4 Desember 1998, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 6859.

2. Sejarah berdirinya Bank X Cabang Y

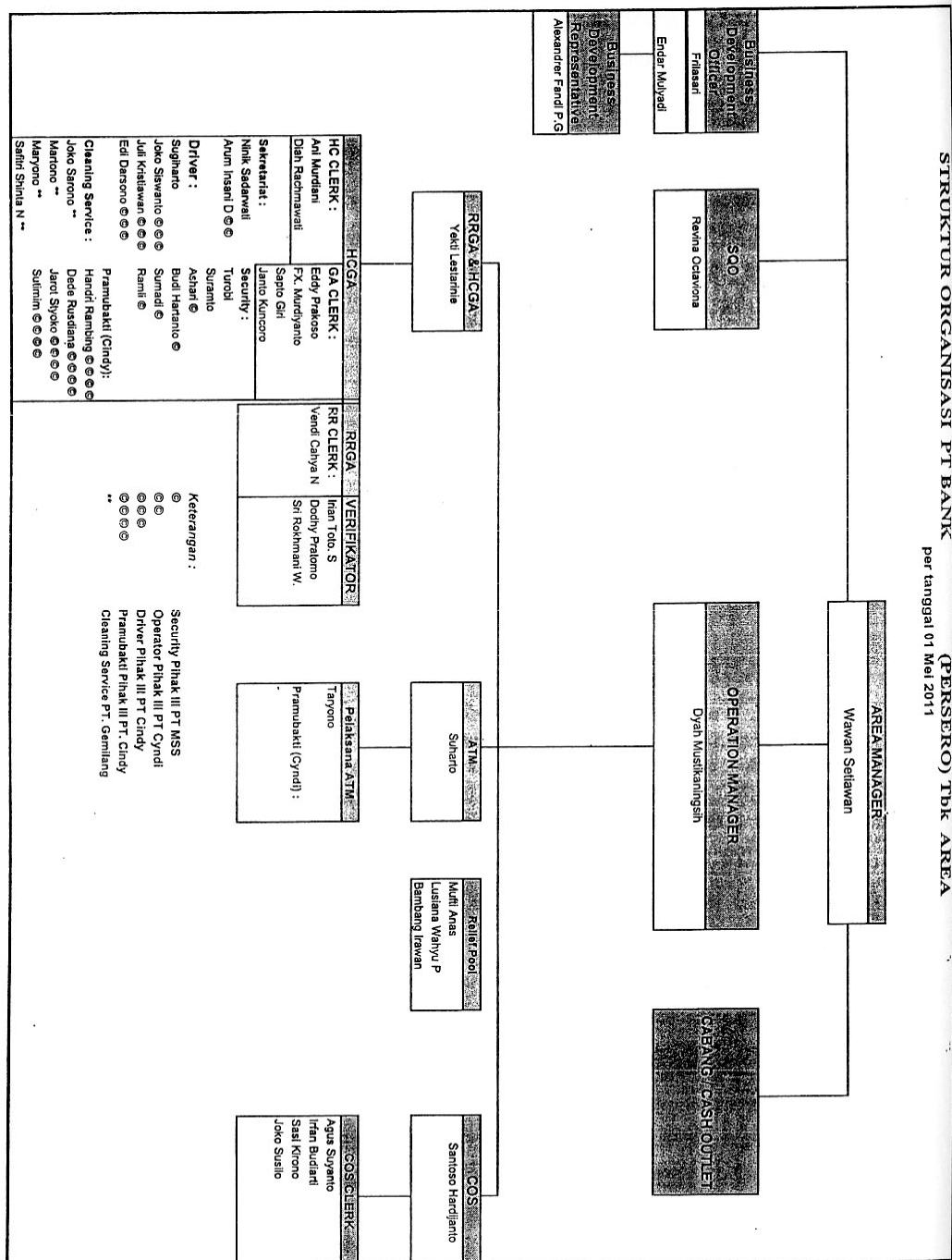
Bank X Cabang Y awal mula berdirinya adalah pada tanggal 1 Agustus 1998. Pada saat itu pemerintah melakukan kebijakan penggabungan bank milik pemerintah, yang diantaranya adalah Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Bumi Daya, dan Bank Pembangunan Indonesia/Bapindo yang kemudian digabung menjadi satu bank yang merupakan bank milik Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya dinamakan Bank X.

Pada Bank X Cabang Y terdahulu adalah Bank Ekspor Impor/Exim dan kini tergabung menjadi satu dalam Bank X, maka gedungnya dimanfaatkan sebagai salah satu kantor cabang Bank X dan dijadikan sebagai koordinator seluruh cabang Bank X di kota Y dan sekitarnya dengan nama Bank X Area Y. Pada saat ini telah membawahi 16 kantor Cabang, dan kantor Cabang Pembantu, dan satu kantor kas yaitu Solo. Sehingga total cabang di bawah Area Y sebanyak 17 kantor Bank X, 16 Kantor Cabang, dan 1 kantor kas. Pendirian Bank X Cabang Y tersebut diperkuat dengan adanya akta notaris tertanggal 28 Juli 1999, dengan Akta Nomor 103, yang telah dibuat dihadapan dan disahkan oleh Notaris Sutjipto, S.H., dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M-13.HT.03.05-Tahun 1988 tanggal 11 April 1988.

3. Struktur Organisasi Bank X Cabang Y

Selayaknya suatu badan usaha dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Y memiliki struktur organisasi. Adapun struktur organisasi PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Y adalah sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI PT BANK (PERSERO) Tbk AREA
per tanggal 01 Mei 2011



Jasa dan Layanan Bank X Cabang Y

a. Layanan

Pada Bank X Cabang Y terdapat layanan yang dikenal dengan Layanan 24 Jam. Layanan 24 Jam adalah saluran distribusi elektronik Bank X yang terdiri dari X *ATM*, X *SMS*, X Internet dan X Call.

- 1) X Internet;
- 2) X *SMS*;
- 3) X *Call*;
- 4) X *ATM*.

b. *Customer Banking*

1) X Tabungan

Merupakan layanan perbankan yang menawarkan berbagai fasilitas, yang antara lain adalah adanya layanan *Autodebet* yang dapat membantu dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan rutin bulanan seperti air, listrik, telepon, *handphone*, kartu kredit, atau tagihan lainnya secara otomatis setiap bulannya sehingga dapat terhindar dari tunggakan tagihan. Selain X Tabungan terdapat pula antara lain:

- a) X Tabungan Bisnis;
- b) X Tabungan Rencana;
- c) X Tabungan Haji;
- d) X Tabungan Valas;
- e) X Tabungan TKI;
- f) Tabunganku.

2) X Rekening Giro

Merupakan suatu layanan yang menawarkan transaksi perbankan dengan simpanan dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh bank penyedia layanan. *commit to user*

3) X Deposito

X Deposito merupakan pilihan investasi yang mencoba untuk memberikan keuntungan dan rasa aman. X Deposito terdiri dari X Deposito Rupiah dan X Deposito Valas. X Deposito Rupiah adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

Fasilitas yang diberikan dalam layanan ini adalah adanya *Authomatic Roll Over* atau dapat diperpanjangnya deposito secara otomatis pada saat jatuh tempo tanpa mengganti bilyet, yaitu menurut nominal (pokok) deposito maupun nominal plus bunga deposito. Terdapat pula X Deposito Valas, yang merupakan simpanan berjangka dalam berbagai pilihan valuta asing dengan berbagai keuntungan. Pilihan mata uang yang disediakan antara lain mata uang USD, JPY, EUR, CHF, SGD, GBP, AUD, HKD.

4) X Debit

Merupakan suatu layanan yang memberikan fasilitas kartu dari rekening X Tabungan/Giro Rupiah Perorangan yang memberikan keleluasaan, kenyamanan dan keuntungan bertransaksi. Fasilitas ini dapat dilakukan untuk bertransaksi di mesin ATM, di toko/merchant (mesin EDC) dan diseluruh cabang. Adanya X debit dapat digunakan untuk mendaftarkan layanan perbankan 24 jam di ATM atau cabang untuk mendapatkan fasilitas X SMS, X Internet, dan X Call.

5) X Prabayar

X Prabayar merupakan salah satu bentuk layanan yang merupakan kartu prabayar *contactless*/nirsentuh yang diterbitkan oleh bank. Jenis atau macam kartu X Prabayar yang saat ini ada antara lain adalah GazCard, Indomaret Card, dan e-Toll Card. GazCard dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai untuk melakukan transaksi pembayaran pembelian Bahan Bakar Minyak

di SPBU Pertamina dan selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan transaksi di merchant lainnya.

Indomaret Card merupakan layanan yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran pembelian di outlet Indomaret dan akan mendapatkan diskon untuk produk tertentu setiap bulannya. Indomaret Card terbit atas kerja sama antara bank dengan PT. Indomarco Prismaatama (Indomaret).

E-Toll Card merupakan layanan dengan membayar tol tanpa perlu membawa uang tunai dan tidak direpotkan oleh uang kembalian. Fitur yang ada antara lain sebagai pengganti uang cash, kartu dapat dipindahtangankan, saldo terdapat di kartu, dapat diisi ulang.

6) X Kartu Kredit

X Kartu Kredit adalah layanan yang diterbitkan oleh pihak Bank X dengan lisensi dari Visa Internasional yang memberikan fungsi sebagai alat pembayaran transaksi pembelian atau penarikan tunai di seluruh merchant berlogo Visa. Terdapat beberapa macam kartu kredit yang ditawarkan yang antara lain: X Visa, dan X *MasterCard*. X Visa terdiri dari, *Platinum*, X *Visa Gold&Silver*, X *Visa Golf* dan untuk X *MasterCard* terdiri dari X *Titanium Card* dan X *Everyday Card*.

7) X Kredit Konsumer

Jenis dalam X Kredit Konsumer antara lain adalah:

- (a) X KPR;
- (b) X KPR Multiguna;
- (c) X Kredit Tanpa Agunan;
- (d) X Mitrakarya;
- (e) X Tunas Finance.

8) Produk Investasi, Layanan *Retail Brokerage & Bancassurance*

Produk investasi yang ada terdiri dari Reksadana dan Obligasi Negara Ritel & Sukuk Ritel. Pada Reksadana, Bank X

telah terdaftar sebagai Agen Penjual Efek Reksa Dana di Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPEPAM-LK) dengan Surat Tanda Terdaftar tertanggal 21 Februari 2007. Pada Obligasi Negara, bank X menyediakan produk yang antara lain adalah: Obligasi Negara Ritel (ORI) dan Surat Berharga Syariah Negara Ritel (Sukuk Ritel). Penunjukan Bank X selaku Agen Penjual ditetapkan oleh Pemerintah. Selain investasi terdapat bentuk layanan lain yang mengkombinasikan investasi dengan asuransi yakni X Investasi Sejahtera, serta X Rencana Sejahtera, selain itu terdapat produk asuransi jiwa murni yakni X Jiwa Sejahtera.

9) *Consumer Banking Treasury*

Consumer Banking Treasury merupakan unit yang menangani pelaksanaan transaksi produk-produk *treasury*. Pada layanan ini tersedia produk yang dibagi dalam tiga kategori yakni: Devisa Umum, *Retail Bonds*, dan *Banknotes*.

c. *Small & Micro Business*

Bank X memberikan dukungan pula kepada para pengusaha dengan memberikan fasilitas kredit dengan berbagai macam jenis dan ketentuan yang berlaku. Jenis fasilitas kredit dalam bisnis kecil dan usaha mikro terdiri dari *Business Banking* dan *Micro Banking*. *Business Banking* terdiri dari Kredit Tunai, Kredit Non Tunai, Kredit Program, sedangkan *Micro Banking* terdiri dari X Kredit Usaha Mikro, X Kredit BPR.

d. *Treasury and International*

Terdapat pula layanan mengenai *Corporate Values* yang disediakan untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan customer pada nilai tambah bagi perusahaan customer. Layanan tersebut terbagi dalam:

1) *Treasury*

2) *International Banking*

3) *Capital market Services*

4. Macam-macam layanan *Electronic Banking* Bank X Cabang Y

Layanan *electronic banking* yang diberikan pihak bank kepada customernya dikenal dengan Layanan 24 Jam. Layanan 24 Jam merupakan saluran distribusi elektronik yang dimiliki oleh Bank X yang kemudian terdiri dari berbagai macam bentuk diantaranya adalah X *ATM*, X *SMS*, X *Internet*, dan X *Call*.

Kesemua layanan yang diberikan bank tersebut berdasarkan pada kebutuhan pasar dalam penggunaan teknologi yang meningkat dan adanya keuntungan-keuntungan positif bagi customer. Keuntungan yang diberikan adalah melakukan aktivitas perbankan cukup dengan menggunakan ponsel atau komputer, nasabah dapat mengakses rekening selama 24 jam sehari 7 hari seminggu, dapat melakukan transaksi dari belahan dunia manapun terutama dalam akses menggunakan internet, banyaknya fitur layanan yang diberikan seperti transfer, bayar tagihan, isi ulang pulsa, dan lain-lain.

5. Syarat Umum dan Ketentuan Penggunaan Layanan *SMS Banking* Bank X Cabang Y

Syarat umum yang ditetapkan oleh Bank X dalam penggunaan layanan *SMS Banking*, atau biasa dikenal dengan X *SMS* antara lain adalah:

- a) Memiliki rekening tabungan, rekening giro, dan atau deposito serta memiliki Sim Card GSM Telkomsel, ProXL, Indosat (Satelindo dan IM3).
- b) Untuk pendaftaran di *ATM*, harus memiliki kartu *ATM* Bank X. Untuk pendaftaran di cabang harus menunjukkan bukti identitas diri (KTP, SIM, Paspor, KIMS) dan bukti kepemilikan rekening (Buku Tabungan, kartu *ATM* Bank X).

- c) Nasabah Bank X mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi Internet Banking dan *SMS banking*.
- d) Nasabah harus memiliki SIM Card dari Operator GSM yang ditentukan oleh Bank, yakni Sim Card matrix dan Mentari 32 Kb dan 64 Kb.

Apabila nasabah telah memenuhi syarat maka sebagai tanda persetujuannya, bank akan memberikan PIN *SMS Banking* Bank X yang dikirim langsung ke ponsel nasabah pengguna layanan.

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum Terhadap Nasabah atas Layanan *SMS Banking*.

- a. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan *SMS Banking*.

Teknologi informasi merupakan salah satu aset yang berharga dan penting bagi bank karena dapat meningkatkan nilai tambah serta daya saing bank, meskipun demikian dalam penyelenggaraannya mengandung berbagai risiko, maka bank perlu untuk menerapkan *Information Technology Governance*. Keberhasilan dari penerapan *Information Technology Governance*, seperti yang tertuang dalam penjelasan PBI Nomor.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, adalah bergantung pada komitmen seluruh unit kerja di bank yang bersangkutan. Untuk dapat menerapkan manajemen risiko yang efektif, diperlukan keterlibatan dan pengawasan dari berbagai pihak yang diantaranya adalah dewan komisaris dan direksi dalam penyusunan dan penerapan kebijakan dan prosedur terkait teknologi informasi, serta proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko yang berkesinambungan.

commit to user

Berdasarkan pada hal tersebut diatas maka dipandang perlu untuk menetapkan ketentuan tentang penggunaan teknologi sistem informasi oleh bank. Sejalan dengan adanya Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang juga menyinggung mengenai penggunaan media elektronik, maka lahirlah sebuah ketentuan yang berasal dari Bank Indonesia yakni Peraturan Bank Indonesia atau kemudian disebut PBI yang telah mengalami perubahan dan yang terakhir adalah PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, yang kemudian mencabut beberapa ketentuan yang antara lain adalah Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor.27/164/KEP/DIR dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor.27/9/UPPB tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor.31/175/KEP/DIR dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor.31/14/UPPB tentang Penyempurnaan Teknologi Sistem Informasi Bank dalam Menghadapi Tahun 2000, Peraturan Bank Indonesai Nomor.1/11/PBI/1999 tentang Fasilitas Khusus dalam Rangka Mengatasi Kesulitan Pendanaan Jangka Pendek bagi Bank Umum yang Disebabkan Masalah Komputer Tahun 2000, serta dicabutnya Surat Edaran Bank Indonesia Nomor.6/18/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (*Internet Banking*).

Adanya PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum diberlakukan kepada seluruh bank umum di Indonesia yang mengoperasikan adanya layanan *banking* pada nasabahnya. Bentuk tindak lanjut dari keluarnya regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia ini, di tiap bank umum dapat berbeda-beda. Akan tetapi, pada dasarnya peraturannya ditanggapi positif oleh bank umum karena dianggap pula sebagai *commit to user* dalam penggunaan teknologi

informasi di dunia perbankan. Pada Pasal 1 angka 3 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum memberikan definisi mengenai layanan *banking* di dunia perbankan, dengan menyatakan bahwa layanan perbankan melalui media elektronik merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*.

Pada PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tersebut, juga mengatur beberapa ketentuan terkait dengan pelaksanaan, penggunaan jasa teknologi informasi, manajemen risiko, dan mengenai *electronic banking*. Terkait dengan kewajiban yang muncul pada bank untuk memiliki dan menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi, telah tertuang dalam Pasal 2 ayat (1) PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Ruang lingkup ataupun cakupan dalam penerapan manajemen risiko seperti yang terdapat dalam ayat (2) dari pasal yang sama, terdiri dari:

1. Pengawasan aktif dewan Komisaris dan Direksi;
2. Kecukupan kebijakan dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi;
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan Teknologi Informasi; dan
4. Sistem pengendalian intern atas penggunaan Teknologi Informasi.

Selain itu bahwa penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh setiap bank juga wajib untuk disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran dan kompleksitas usaha bank. Kompleksitas usaha bank yang dimaksud terdiri dari keragaman jenis transaksi atau produk atau jasa dan jaringan kantor serta teknologi

pendukung yang digunakan. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 3 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Pada Bab III dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, menyebut mengenai kewajiban bank dalam penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi yang salah satunya terkait pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi. Bahwa tanggung jawab direksi diantaranya adalah untuk memastikan tersedianya kebijakan dan prosedur teknologi informasi yang memadai dan dikomunikasikan serta diterapkan secara efektif baik pada satuan kerja penyelenggara maupun pengguna teknologi informasi, yang telah diatur dalam Pasal 6 huruf b angka 4 PBI Nomor 9/15/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Sedangkan untuk kecukupan atau aspek dalam penting ada untuk setiap kebijakan dan prosedur penggunaan teknologi informasi telah diatur dalam Pasal 8 ayat (2) PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, yang paling tidak meliputi:

1. Manajemen;
2. Pengembangan dan pengadaan;
3. Operasional teknologi Informasi;
4. Jaringan komunikasi;
5. Pengamanan informasi;
6. *Business Continuity Plan*;
7. *End user computing*;
8. *Electronic Banking*; dan
9. Penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi.

Aspek hukum lainnya yang terdapat dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang *commit to user* Penerapan Manajemen Risiko dalam

Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum adalah adanya kemungkinan pihak bank untuk menyelenggarakan teknologi informasi secara sendiri dan/atau menggunakan pihak penyedia jasa teknologi informasi, yang juga telah diatur secara terperinci di dalam Pasal 18 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Aspek hukum lainnya yang terkait dengan layanan *SMS Banking* adalah ketentuan yang mengatur mengenai *electronic banking* dalam Bab V Pasal 22 dan Pasal 23 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Bahwa pada Pasal 22 (1) menyebutkan untuk bank yang menyelenggarakan kegiatan *electronic banking* berkewajiban memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang berlaku, serta pada ayat (2) menyebutkan mengenai keharusan bank untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk *electronic banking* serta pengamanannya. Sedangkan pada Pasal 23 menjelaskan mengenai kewajiban bank untuk melakukan perencanaan serta pelaporan terkait dengan produk *electronic banking* yang bersifat transaksional yang dilaporkan kepada Bank Indonesia.

- b. Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan *SMS Banking*.

Lahirnya PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, merupakan salah satu bentuk tanggapan terhadap semakin berkembangnya teknologi informasi di masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi tersebut telah melahirkan inovasi perbankan berbasis teknologi informasi serta memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar biasa yang salah satunya adalah adanya layanan *SMS Banking*. *commit to user*

Pada PT. Bank X Cabang Y terdapat pula layanan *SMS Banking*. Sejarah munculnya atau lahirnya layanan dengan berbasis teknologi informasi ini adalah sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam internal dari bank pusat. dimulai sejak 2 Juli 2002, bahwa peluncuran layanan *SMS Banking* disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan nasabah atas kemudahan cara bertransaksi perbankan. Layanan sendiri dalam PT. Bank X terus mengalami inovasi dan pengembangan, dan sampai puncaknya pada tahun 2004/2005. Pihak PT. Bank X menyampaikan tambahan informasi atas Surat Edaran No. RBG.LOP/006/2002 tertanggal 2 Juli 2002 perihal *SMS Banking*X, Surat Edaran No. RBG.CBG/009/2002 tertanggal 18 Desember 2002, Surat Edaran No.008/UMM/CNB.LIB/2003 tertanggal 7 April 2003, Surat Edaran No.033/UMM/CNB.LIB.2003 tertanggal 12 September 2003 perihal *SMS Banking* X.

Pada tahun 2005 keluarlah peraturan berupa Surat Edaran No. 038/UMM/CNB. MBG/2005 sebagai pengganti atas semua peraturan atau surat edaran yang sebelumnya telah terbit dan berlaku. Perkembangan kebutuhan nasabah terhadap kemudahan cara bertransaksi *customer banking* PT. Bank X sebagai “*transaction bank*”, menjadi latar belakang sehingga dibuatnya inovasi dan pengembangan fitur *SMS Banking* secara terus menerus. Berawal pada tahun 2003 PT. Bank X memperkenalkan cara transaksi *SMS Banking* dengan Pilih Menu melalui SIM card naviGator⁶⁴ Telkomsel, sehingga sejak awal tahun 2004 telah dikembangkan pula layanan serupa dengan dua operator GSM terbesar lainnya yakni Indosat dan XL. Sementara itu untuk menjadikan PT. Bank X sebagai bank pioner dalam transaksi *m-commerce* telah diluncurkan pula layanan terbaru yaitu mATM (mobile ATM) dimana layanan ini merupakan layanan yang pertama kali ada di Indonesia. Sejalan dengan itu, fitur-fitur *payment* dan *purchase* terus dikembangkan bekerja sama dengan berbagai provider utama dan yang paling dibutuhkan nasabah seperti pembayaran PLN, pembayaran

tagihan semua operator GSM/CDMA, pembelian pulsa isi ulang semua operator GSM/CDMA dan sebagainya.

Surat Edaran Nomor.038/UMM/CNB.MBG/2005 yang mengatur perihal Pemutakhiran Fitur Layanan Baru SE *SMS Banking X* membahas tentang Ketentuan Produk dan Ketentuan Pelaksanaan. Ketentuan produk terdiri dari:

1. Layanan *SMS Banking X* dengan Pilih Menu M-B_X hanya berlaku bagi:
 - a) Nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna *SMS Banking X* dengan status aktif;
 - b) Nasabah Bank X yang telah memiliki *SIM Card Matrix* Indosat, Mentari Indosat, Xplor XL dan XL bebas min 32 KB.
2. Layanan *mATM* hanya berlaku bagi:
 - a) Nasabah pembeli dan pedagang yang telah terdaftar sebagai pengguna *SMS Banking X* dengan status aktif;
 - b) Nasabah pembeli telah memiliki sim card naviGator (pasca/pra bayar) Telkomsel;
 - c) Pedagang telah memiliki sim card mPOS (pasca bayar) Telkomsel;
 - d) Pedagang *mATM* telah terdaftar sebagai merchant *mATM* di Bank X dan di PT eMobile Indonesia.
3. Ketentuan transfer antar bank adalah sebagai berikut:
 - a) Bank tujuan kliring dan RTGS yaitu BCA, CitiBank, PermataBank, BNI, LippoBank, BRI, Bank Niaga, DeutchBank, ABN Amro, BII, Stanchart, Danamon, Syariah Mandiri, HSBC dan BTN. Berlaku di semua cabang bank tersebut di Indonesia.
 - b) Kliring yang dilakukan sebelum jam 12.00 WIB akan sampai pada bank penerima pada hari yang sama, namun jika kliring dilakukan di atas jam 12.00 WIB akan sampai di bank penerima pada hari kerja berikutnya;

commit to user

- c) RTGS yang dilakukan sebelum jam 15.00 WIB akan sampai ke bank penerima pada hari yang sama, namun jika kliring dilakukan di atas jam 15.00 WIB akan sampai di bank penerima pada hari kerja berikutnya. RTGS tidak berlaku pada hari libur.
 - d) Bisa dilakukan oleh semua pengguna *SMS Banking X* di seluruh Indonesia.
4. *Authoregistration SMS Banking* hanya berlaku bagi:
- a) Nasabah baru (CIF Baaru) dan melakukan pembukaan rekening
 - b) Nasabah telah mengisi Form Aplikasi Pembukaan Rekening Produk Dana (FFO 002) dan menyatakan bersedia memperoleh fasilitas *SMS Banking X*
5. Ketentuan perubahan Kode Layanan *SMS Banking* sebagai berikut:
- a) Khusus nasabah yang mendaftar *SMS Banking* di ATM, status layanan langsung aktif namun kode layanan masih SMSINQ (hanya transaksi non finansial)
 - b) Untuk mengubah kode layanan *SMS Banking* dari SMSINQ menjadi SMS01, nasabah harus datang ke cabang dimana CIF rekening dibuat.
6. Ketentuan pembukaan Deposito dengan *SMS Banking X* sebagai berikut:
- a) Deposito yang dapat dibuka hanya berjangka waktu 1 dan 3 bulan dengan valuta RP dan USD
 - b) Valuta rekening asal harus sama dengan valuta deposito yang dibuka.
 - c) Pilihan perpanjangan otomatis dan non otomatis
 - d) Pilihan pelimpahan bunga deposito ke rekening asal atau ke nominal deposito
 - e) Minimum nominal deposito Rp 1.000.000
7. Layanan *SMS Banking X* dapat diberikan kepada nasabah non perorangan secara kasus per kasus dengan ketentuan sebagai berikut:

commit to user

- a) Nasabah non perorangan tersebut telah memperoleh persetujuan dari *Mass Banking Group* melalui surat kepada cabang cc *Electronic Banking Group* dengan ditandatangani oleh Group Head atau 2 orang Department Head
- b) Harus secara jelas ditetapkan fitur *SMS Banking X* yang bisa diakses oleh nasabah non perorangan.

Ketentuan pelaksanaan yang terdapat dalam Surat Edaran Nomor.038/UMM/CNB.MBG/2005 yang mengatur perihal Pemutakhiran Fitur Layanan Baru SE *SMS Banking X* antara lain adalah:

1. Cara pendaftaran *SMS Banking* dengan *authoregistration* di BDS cabang
 - a) Masuk ke menu Aplikasi Kartu dan double klik Aplikasi Kartu Baru
 - b) Double klik Penambahan Kartu Baru
 - c) Pada layar data nasabah, masukkan kode produk kartu dan nomor CIF lalu klik Cari
 - d) Pada layar Detil nasabah klik OK
 - e) Pada layar *authoregistration Internet Banking* dan *SMS Banking*:
 - 1) Trick mark *SMS Banking*
 - 2) Masukkan Nomor HP dan pilih kode layanan SMS01
 - 3) Trick mark Terima alert via *SMS* (jika nasabah menghendaki) lalu klik OK
 - f) Pada layar Transaksi Diterima klik OK
2. Cara mengubah Kode Layanan *SMS Banking* di BDS cabang
 - a) Nasabah mengisi form aplikasi dengan pernyataan bahwa nasabah ingin mengubah kode layanan menjadi transaksi finansial (*SMS01*)
 - b) CS cabang menverifikasi kebenaran dan keabsahan bukti identitas diri, kartu *ATM X* dan tanda tangan nasabah pada form aplikasi umum *commit to user*

- c) Masukkan ke menu Perbankan Elektronik dan double klik Operasi cabang EBS
- d) Double klik Perubahan Kode Layanan *SMS Banking* (cabang)
- e) Pada layanan Pencarian masukkan Nomor CIF dan No HP (MSISDN) nasabah, kemudian klik OK
- f) Pada layar Detil, klik tanda panah ke bawah pada Kode Layanan dan pilih SMS01 (*SMS Service 01*), kemudian klik OK
- g) Pada layar Transaksi Diterima klik OK

Keuntungan yang diberikan oleh Bank X atas tersedianya layanan *SMS Banking* adalah transaksi perbankan yang diinginkan dapat dilakukan dimana saja, dapat dilakukan dengan mudah karena hanya mengetik kode transaksi yang dibutuhkan, lebih efisien karena biaya transaksi tidak mahal, dapat digunakan dengan memakai semua jenis SIM Card. Terdapat pula berbagai jenis transaksi yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan layanan *SMS Banking* yang antara lain adalah, transfer uang, cek saldo, informasi untuk tagihan, untuk lima transaksi terakhir, jenis transaksi berbagai pembayaran dan pembelian *voucher* isi ulang *handphone*, notifikasi *SMS* untuk kegiatan perbankan yang lain seperti pendebitan atau pengkreditan pada nilai tertentu, penolakan cek atau bilyet giro, dan jenis transaksi terakhir yang dapat dilakukan adalah perubahan PIN atas kehendak dari nasabah.

Terdapat beberapa ketentuan serta istilah yang ada di dalam layanan *SMS Banking* yang diberikan oleh Bank X kepada nasabahnya. Istilah dan ketentuan dapat dijumpai pada *website* dari Bank X yang alamat *website* nya juga diketahui secara luas oleh para nasabah. Istilah-istilah yang terdapat dalam layanan *SMS Banking* milik Bank X antara lain adalah:

1. X *SMS* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui pesan *short message service* dengan sarana ponsel GSM.
2. Bank adalah PT. Bank X Tbk yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT. Bank X Tbk.
3. *Short message service* adalah transmisi teks pendek yang dapat dikirim dan atau diterima melalui ponsel serta dapat dilihat melalui layar ponsel.
4. Operator *Global System for Mobile* adalah penyedia layanan jaringan/telekomunikasi bergerak seluler.
5. Nasabah adalah perorangan pemilik rekening Giro Rupiah, X Tabungan, dan atau X Deposito.
6. Nasabah pengguna adalah nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna layanan X *SMS*.
7. PIN (*Personal Identification Number*) X *SMS* adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh nasabah pengguna serta harus dicantumkan/diinput oleh nasabah pengguna layanan *SMS Banking* di ponsel pada saat menggunakan layanan X *SMS*.
8. Layanan notifikasi *SMS* adalah layanan pemberitahuan oleh bank melalui *SMS* ke ponsel nasabah pengguna X *SMS* terhadap layanan tertentu yang disediakan oleh bank.

Ketentuan dalam penggunaan *SMS Banking* pada PT. Bank X juga telah diberikan bagi para nasabah, yang diantaranya adalah:

1. Nasabah pengguna dapat menggunakan layanan untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang ditentukan oleh bank.
2. Nasabah pengguna mendapatkan aktivasi layanan setelah mendapatkan PIN *SMS Banking* yang dikirim oleh bank kepada ponsel nasabah pengguna yang telah terdaftar.

3. Setiap pelaksanaan transaksi hanya dapat dilakukan terhadap rekening yang terdapat dalam Daftar Rekening Sendiri dan atau Daftar Rekening Tujuan yang telah terdaftar pada bank. Setiap pelaksanaan transaksi nasabah pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi sesuai format perintah *SMS*. Sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi maka nasabah pengguna wajib memasukkan *PIN SMS Banking* pada setiap akhir format *SMS*.
4. Segala transaksi yang telah diperintahkan kepada bank dan disetujui oleh nasabah pengguna tidak dapat dibatalkan.
5. Setiap perintah yang telah disetujui dari nasabah pengguna yang tersimpan pada pusat data bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari nasabah pengguna kepada bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud, kecuali nasabah pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
6. Nasabah pengguna diwajibkan memberitahukan bank dengan segera jika menerima dan atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat secara tertulis melalui cabang.
7. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan nomor ponsel dan *PIN SMS Banking* dan untuk itu bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan penggunaan ponsel dan *PIN SMS Banking* atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat nasabah pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali nasabah pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
8. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari nasabah pengguna, apabila:
 - a. Saldo rekening nasabah pengguna di bank tidak cukup.

- b. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
- c. Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan nasabah pengguna telah berhasil dilakukan oleh bank, nasabah pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada setiap akhir transaksi melalui *SMS* sepanjang *inbox* ponsel nasabah pengguna tidak penuh dan atau tidak ada gangguan jaringan komunikasi dari operator GSM.
- d. Nasabah pengguna menyetujui dan mengakui bahwa dengan dilaksanakannya transaksi melalui *SMS Banking*, semua perintah dan komunikasi dari nasabah pengguna yang diterima bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
- e. Nasabah pengguna menyetujui dan mengakui bahwa bukti atas perintah dari nasabah pengguna kepada bank dan segala bentuk komunikasi antara bank dan nasabah pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, *tape/cartridge*, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
- f. Atas pertimbangannya sendiri, bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
- g. Operator GSM akan mengenakan biaya *SMS* untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah pengguna termasuk apabila transaksi tersebut tidak berhasil dilaksanakan oleh bank.

Cara yang dapat dilakukan untuk nasabah yang ingin memperoleh layanan *SMS Banking* adalah dapat dengan datang ke cabang atau ke *ATM Bank X* untuk mendaftarkan nomor rekening dan ponselnya.

Sedangkan untuk cara bertransaksinya terdapat dua cara, yang pertama adalah dengan cara Ketik *SMS* dan yang kedua adalah Pilih Menu. Pada pendaftaran awal untuk menggunakan layanan *SMS Banking* pada Bank X terdapat cara dengan melakukan pendaftaran di *ATM* dengan cara sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Kartu Bank X nasabah mendatangi ke *ATM* Bank X yang ada di mana saja.
2. Masukkan Kartu *ATM* yang disertai dengan menekan 4 digit PIN Kartu *ATM*.
3. Tekan menu Registrasi *e-Banking*, Pendaftaran Awal, Masukkan Nomor Handphone dan kemudian ikuti langkah selanjutnya.

Sedangkan untuk cara pendaftaran melalui kantor cabang, dengan tahapan antara lain:

1. Mengisi Formulir Aplikasi X *SMS* (FFO 057) dengan disertai tandatangan nasabah.
2. Menunjukkan bukti identitas diri (KTP/SIM/Paspor), Buku Tabungan Bank X atau Kartu *ATM* Bank X.

Terdapat beberapa pendaftaran yang harus dilakukan oleh pengguna X *SMS* yakni, pendaftaran awal, pendaftaran rekening tujuan transfer, dan pendaftaran pembayaran atau pembelian.

2. Permasalahan Hukum Mengenai Manajemen Risiko yang Muncul dalam Layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.

Penyediaan layanan *SMS Banking* oleh Bank X yang diperuntukkan pada nasabahnya, merupakan salah satu bentuk layanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu repot mengantri. Layanan ini dapat berupa pembayaran tagihan, informasi rekening, dan lain sebagainya. Praktik layanan *SMS Banking* yang demikian jelas akan mengubah strategi bank dalam melakukan usahanya. Setidaknya dengan adanya layanan ini, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan

jangkauan dalam aktivitas perbankan. Dalam perkembangan teknologi perbankan yang demikian pesat, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah. Keamanan yang telah diberikan oleh pihak bank, meski telah sedemikian baik tetapi masih banyak nasabah yang ragu menggunakan layanan *SMS Banking* dengan berbagai alasan. Kekhawatiran nasabah muncul berdasar pada ketakutan ketika salah menekan, yang dilakukan oleh nasabah sehingga membuat tabungan atau uangnya di bank menjadi berkurang atau berpindah ke rekening lain. Terdapat beberapa kendala atau masalah yang dapat muncul dalam layanan *SMS Banking* di Bank X, antara lain adalah :

- a. Terkait dengan masalah dalam layanan *SMS Banking* yang dilaksanakan oleh Bank X cabang Y, bukanlah yang melibatkan berbagai banyak pihak dan diperlukan penyelesaian melalui jalur hukum atau pengadilan. Akan tetapi, yang sering terjadi hanyalah mengenai adanya gagal transaksi atas permintaan-permintaan dari nasabah untuk berbagai aktivitas perbankan yang dilakukan melalui layanan *SMS Banking* di Bank X cabang Y. Gagalnya transaksi yang dialami oleh nasabah Bank X pengguna layanan *SMS Banking* tersebut, biasanya disebabkan oleh adanya kesalahan dalam memasukkan password atau *personal identification number* atau PIN, yang terdiri dari enam digit angka. Selain itu, gagalnya transaksi dapat terjadi karena berdasar pada notification *SMS Banking* Bank X atau *SMS* konfirmasi menyebutkan atau menyatakan bahwa transaksi ditolak atau transaksi dinyatakan gagal (wawancara dengan Endar Mulyadi, *Business Development Officer* PT. Bank X Cabang Y, tanggal 7 Juni 2011).
- b. Selain itu apabila nasabah pengguna layanan *SMS Banking* telah mengirim *SMS* untuk aktivitas perbankan, tetapi tidak menerima *SMS* konfirmasi, maka nasabah akan diminta untuk melakukan pengecekan saldo atau mutasi rekening yang dimilikinya. Apabila tidak berhasil

juga, nasabah dipersilahkan untuk melakukan komunikasi dengan menghubungi *X Call* untuk melakukan check status transaksi baik transaksi kredit maupun transaksi debit. Apabila hal tersebut berhasil, berarti *SMS* konfirmasi nya hanya terlambat atau belum dikirim oleh pihak operator ke ponsel nasabah pengguna layanan *SMS Banking*.

- c. Penyebab lain dari terlambat atau tidak terkirimnya *SMS* konfirmasi diantaranya adalah operator yang sibuk, kemungkinan adanya pulsa ponsel nasabah yang habis, atau mungkin sinyal ponsel nasabah yang tidak ada.
- d. Selain dari permasalahan dalam hal pelaksanaan dari *SMS Banking*, berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, ditemukan fakta bahwa Syarat dan Ketentuan mengenai *SMS Banking* di Bank X tidak tertera di dalam kontrak baku untuk pendaftaran *SMS Banking* Bank X dan hanya terdapat dalam *website* Bank X.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada salah satu nasabah pengguna layanan *SMS Banking* Bank X, menyatakan bahwa alasan menggunakan layanan *SMS Banking* dari Bank X adalah karena banyak keuntungan yang didapat dari layanan *SMS Banking* tersebut. Layanan *SMS Banking* memudahkannya untuk melakukan transaksi perbankan dimanapun dan tidak memakan waktu yang lama dalam melakukan transaksi perbankan. Nasabah tersebut juga mengungkapkan selama menggunakan layanan *SMS Banking* tidak pernah terjadi masalah. Nasabah terkadang khawatir jika *notification SMS* dari bank lama terkirim kepadanya, tetapi karena banyaknya keuntungan yang didapat membuatnya tidak terlalu khawatir tentang hal-hal tersebut dalam bertransaksi dengan layanan *SMS Banking* Bank X (wawancara dengan Tuan Farid Rizal, nasabah Bank X, tanggal 11 Juli 2011).

Tidak dapat dipungkiri, bahwa dibalik kemudahan yang didapatkan di dalam penggunaan layanan *SMS Banking*, terdapat risiko-risiko yang dapat timbul karena beberapa keadaan yang tidak diperkirakan sebelumnya. Hal tersebut biasanya terkait dengan permasalahan pada

operator seluler yang digunakan sehingga berakibat pada gagalnya transaksi. Pihak Bank X juga menyadari risiko tersebut memang ada dan hal tersebut diluar kontrol Bank X. Bank X membagi risiko menjadi risiko finansial dan risiko non finansial. Risiko finansial yaitu risiko yang berkaitan dengan kerugian secara finansial yang ditimbulkan karena gagalnya transaksi, sedangkan risiko non finansial adalah risiko kerugian yang timbul selain dari kerugian finansial misalnya risiko nama baik(wawancara dengan Endar Mulyadi, *Business Development Officer* PT. Bank X Cabang Y, tanggal 7 Juni 2011).

3. Penyelesaian Permasalahan Hukum Mengenai Manajemen Risiko yang Muncul terhadap Nasabah atas Layanan SMS Banking di Bank X Cabang Y.

Permasalahan hukum tidak melibatkan banyak pihak, apalagi sampai ke jalur litigasi. Permasalahan hukum yang muncul hanyalah mengenai gagalnya transaksi yang dilakukan oleh nasabah pengguna layanan *SMS Banking*. Sehingga untuk penyelesaian dari permasalahan hukum tersebut juga hanya melibatkan pihak bank secara mikro atau yang berada di kantor cabang atau kantor wilayah saja, dengan pihak nasabah yang gagal bertransaksi dengan layanan *SMS Banking* dari Bank X cabang Y. Penyelesaian atas permasalahan terkait gagalnya transaksi, tidak mendapatkan konfirmasi *SMS* untuk aktivitas perbankan yang dilakukan, dan penyebab lain dari keterlambatan *SMS* konfirmasi, Bank X memberikannya dengan disediakannya formulir keluhan nasabah atau biasa disebut dengan aplikasi keluhan nasabah yang dikeluarkan oleh pihak dari Bank X, apabila pihak nasabah melakukan pengaduan dengan datang langsung ke kantor cabang di Bank X cabang Y (wawancara dengan Bapak Endar Mulyadi, *Business Development Officer*, tanggal 31 Mei 2011) .

Pada Bank X cabang Y apabila terdapat nasabah yang memilih rekening asal atau rekening tujuan pada saat melakukan transfer, transaksi

yang telah dilakukan tersebut Bank X tidak dapat membantu. Kemudian apabila nasabah gagal dalam melakukan transaksi, yang salah satunya dapat berupa transfer. Maka pihak Bank X akan melakukan langkah-langkah yang antara lain adalah (wawancara dengan Bapak Endar Mulyadi, *Business Development Officer*, tanggal 31 Mei 2011):

1. Lakukan identifikasi nasabah, dengan melakukan pengecekan mengenai nama ibu kandung, nomor kartu Bank X, tanggal lahir, alamat, dan lain-lain.
2. Menanyakan waktu pada saat melakukan transaksi, seperti tanggal serta jam pada saat melakukan transaksi.
3. Menanyakan rekening asal, apabila jenis transaksi perbankan yang digunakan adalah transfer.
4. Menanyakan nomor rekening tujuan, apabila jenis transaksi perbankan yang digunakan adalah transfer antar rekening.
5. Menanyakan nominal yang ditransfer.
6. Menanyakan kode transaksi atau kode eror.
7. Melakukan pengecekan terhadap rekening yang bersangkutan pada layar BDS untuk memastikan bahwa transaksi benar-benar gagal.
8. Apabila transaksi benar-benar gagal, sebaiknya ditindak lanjuti ke internet atau *mobile banking* Bank X.

C. Pembahasan

1. Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan *SMS Banking*.

- a. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan *SMS Banking*.

Penggunaan teknologi informasi diperlukan bank dalam rangka meningkatkan efektivitas dalam kegiatan operasional bank. Selain itu

perkembangan teknologi informasi memungkinkan bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui produk-produk *electronic banking*. Penggunaan teknologi informasi selain meningkatkan pelayanan kepada nasabah juga meningkatkan risiko. Selain itu penggunaan jasa pihak ketiga dalam penyediaan sistem dan pelayanan bank semakin meningkat pula. Di samping berbagai manfaat dan keunggulan yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan kegiatan operasional bank, terdapat pula risiko yang mungkin dapat memberikan kerugian kepada bank dan nasabah.

Risiko yang mungkin dihadapi seperti antara lain penyalahgunaan, kehilangan dan kerusakan data. Selain itu, terdapat pula risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi, risiko likuidasi dan risiko kredit. Untuk itu diharapkan bank memiliki manajemen risiko yang terpadu untuk melakukan identifikasi dan pengendalian risiko. Bank wajib menerapkan manajemen risiko dalam seluruh aspek kegiatan usahanya, demikian pula dengan penggunaan teknologi informasi. Manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi bank wajib disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran, dan kompleksitas usaha bank. Penerapan manajemen risiko tersebut dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan teknologi informasi sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya teknologi informasi.

Pada PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum telah banyak mengatur dan menyebutkan mengenai risiko dalam penggunaan teknologi informasi yang terutama terkait dengan produk atau layanan yang akan ditawarkan kepada nasabah. Akan tetapi sebelum pembahasan mengenai layanannya, terdapat pembahasan terlebih dahulu mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi. *commit to user* bahwa dalam penerapan manajemen risiko

dibutuhkan peran secara aktif dari dewan komisaris dan direksi dengan bentuk pengawasan. Pada ketentuan Pasal 6 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum telah dijelaskan mengenai hal tersebut.

Selain itu juga menyebutkan berbagai kebijakan dan prosedur teknologi informasi yang memadai yang terdapat dalam Lampiran 1 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/30/DPNP tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, dimana perlu diperhatikan aspek dalam kebijakan dan prosedur pengembangan dan pengadaan sistem teknologi informasi, kemudian mengenai pentingnya setiap pengembangan dan pengadaan sistem teknologi informasi untuk selalu berada di bawah kendali satuan kerja teknologi informasi, keharusan bank untuk melakukan proses pemilihan *vendor* atau pihak ketiga terkait aplikasi yang akan dikembangkan yang harus mengacu pada pedoman Bank Indonesia tentang *outsourcing* serta kebijakan dan prosedur intern, kemudian mengenai kebijakan dan prosedur yang harus bank miliki dalam hal manajemen proyek, selanjutnya adalah mengenai keharusan bank untuk membuat kebijakan dan prosedur manajemen perubahan program yakni tentang prosedur modifikasi, dan yang terakhir adalah kewajiban untuk membuat segala bentuk dokumentasi selama proses modifikasi berlangsung.

Mengenai penyediaan jasa teknologi informasi yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan teknologi informasi oleh pihak bank sendiri maupun penyedia jasa, juga telah diatur ketentuannya oleh PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Pasal 18 ayat (1) secara tegas juga telah menyebutkan bahwa dimungkinkan untuk penyelenggaraan teknologi informasi dalam suatu bank secara sendiri atau menggunakan pihak penyedia jasa teknologi informasi. Maksud dari menggunakan pihak penyedia jasa teknologi

informasi adalah penggunaan jasa pihak lain dalam penyelenggaraan teknologi informasi oleh bank secara berkesinambungan dan/atau dalam periode tertentu. Kemudian yang dimaksud dengan pihak lain bagi kantor cabang bank asing termasuk kantor pusat dan kantor bank lainnya di luar negeri maupun kelompok usaha bank. Sedangkan yang dimaksud pihak lain bagi bank yang dimiliki pihak asing termasuk kantor induk dan kelompok usaha bank. Pada ayat (2) dalam ketentuan pasal yang sama, juga mengatur persyaratan antara pihak bank dan pihak penyedia jasa teknologi informasi apabila bank menggunakan penyedia jasa teknologi informasi, yang salah satunya adalah bank tetap berkewajiban dan bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko. Tanggung jawab bank yang dimaksud adalah tanggung jawab untuk menerapkan manajemen risiko yang diantaranya adalah memastikan bahwa penyedia jasa menerapkan manajemen risiko secara memadai pada kegiatan bank yang diselenggarakan oleh pihak penyedia jasa teknologi informasi sesuai yang dipersyaratkan dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Ketentuan mengenai hal ini dirasa sangat penting karena penyedia jasa dapat dikategorikan sebagai pihak ketiga yang kemudian dapat pula mengetahui identitas dan bahkan mungkin kerahasiaan yang terkait dengan nasabah, sehingga perlu untuk adanya pengaturan agar nasabah mendapatkan perlindungan secara hukum serta nasabah juga tetap dapat merasa aman meski terdapat penyedia jasa selaku pihak ketiga. Sehingga tetap membutuhkan adanya manajemen risiko dalam kondisi yang demikian.

Pada Pasal 22 ayat (1) PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum juga telah mengatur mengenai penyelenggaraan *electronic banking* yang wajib sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia yang berlaku. Kebijakan dan pengaturan terkait penggunaan

teknologi informasi oleh bank tersebut disusun dalam rangka memberikan perlindungan dan keamanan bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik. Pengaturan tersebut antara lain adalah PBI Nomor 11/11/PBI/2009 tertanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (PBI APMK), PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (PBI TSI), dan PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Sedangkan pada Pasal 22 ayat (2) PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum menjelaskan keharusan bank untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk dari *electronic banking* serta pengamanannya yang dilakukan secara berkesinambungan. Bentuk edukasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah dimaksudkan sebagai upaya meningkatkan pemahaman nasabah atas karakteristik produk *electronic banking*, baik dari segi manfaat, risiko, pengamanan dan kemungkinan penyalahgunaan oleh pihak lain yang mengakibatkan kerugian nasabah.

Ketentuan mengenai *electronic banking* ini menjadi suatu komponen yang penting dalam pelaksanaan dan pengembangan layanan *SMS Banking*. Karena meskipun di dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tidak menyebutkan secara eksplisit ketentuan mengenai bagaimana *SMS Banking* yang aman bagi para nasabah pengguna layanan *SMS Banking*, akan tetapi Bank Indonesia selaku regulator dalam dunia perbankan sudah cukup menjelaskan bahwa *SMS Banking* merupakan salah satu bentuk dari berbagai macam bentuk produk dari *electronic banking*. Sehingga, meski di dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tidak menyebutkan

mengenai *SMS Banking*, tetapi cukup terwakilkan dengan diaturnya secara bab tersendiri dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum mengenai *electronic banking*. Dengan demikian Bank Indonesia pun juga memberikan perlindungan serta pengaturan sebagai dasar hukum dalam penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan, yang di dalamnya termasuk pula *SMS Banking*.

PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum memberikan perlindungan kepada nasabah Bank X, hal ini terlihat pada Pasal 20 ayat (4) huruf a yang mengatur tentang persetujuan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi berbasis teknologi informasi dapat diberikan apabila bank memenuhi persyaratan sebagaimana telah diatur dalam pasal sebelumnya yang juga ditambah persyaratan tambahan yang salah satunya adalah memperhatikan aspek perlindungan kepada nasabah. Hal ini menurut penulis sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa dalam dunia bisnis posisi nasabah dapat diartikan pula sebagai konsumen, yang berarti bahwa dapat pula dilindungi menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalam huruf d menyebutkan mengenai adanya perlindungan konsumen salah satu tujuannya adalah menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Selain itu bentuk perlindungan hukum lainnya juga dimiliki oleh PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum bagi nasabah terutama nasabah Bank X, bahwa menurut penulis peraturan dari Bank Indonesia tersebut merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang *commit to user preventive*. Seperti diketahui bahwa

perlindungan hukum *preventive* adalah kepada rakyat atau dapat diartikan sebagai nasabah diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa (Philipus M.Hadjon, 1987:2-3). Sehingga dapat dikatakan bahwa adanya PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum merupakan suatu bentuk antisipasi dari kemungkinan yang terjadi dalam penggunaan layanan *SMS Banking* oleh bank.

- b. Implementasi PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum terhadap Nasabah atas Layanan *SMS Banking*.

Penerapan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam kegiatan operasional serta dapat memberikan informasi secara lebih akurat dan cepat. Perkembangan produk perbankan berbasis teknologi di antaranya berupa *electronic banking*, yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara *non cash* setiap saat melalui jaringan elektronik, mengingat penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan risiko yang dihadapi bank, maka bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif. Terkait penerapan teknologi informasi perbankan yang demikian, bank juga harus menerapkan *information technology governance*.

Penerapan *information technology governance* ke dalam bentuk penyelenggaraan sistem elektronik yang baik merupakan jawaban atas kebutuhan jaminan kepastian penciptaan dari teknologi informasi serta jaminan kepastian pengembalian nilai investasi teknologi informasi yang telah ditanamkan. Pada dunia perbankan yang bersinggungan dengan dunia investasi, tidak sekedar mengejar keuntungan tertinggi tanpa memperhatikan risiko (keamanan) dari pemilik uang atau orang yang memberikan amanah kepadanya. Sehingga dapat dikatakan bahwa

memang diperlukan adanya manajemen risiko dalam suatu kegiatan usaha, terutama dalam pelayanan kepada nasabah melalui teknologi informasi (Paripurna P. Sugaarda, 2008; 193-410).

Menciptakan keamanan bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik terutama yang diselenggarakan oleh bank, sangat erat kaitannya dengan prinsip kehati-hatian yang dianut oleh bank. Penerapan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usaha bank yang melekat pada bank, dapat diartikan ke dalam berbagai macam bentuk kegiatan perbankan, yang salah satunya adalah layanan *SMS Banking*. Dalam layanan *SMS Banking* bukan kemudian tidak memerlukan prinsip kehati-hatian dari berbagai pihak yang salah satunya adalah bank, karena pada layanan yang demikian dinamis justru mudah untuk timbulnya suatu *cyber crime* atau kejahatan dunia maya. Sehingga diperlukan pula prinsip kehati-hatian yang mungkin dengan bentuk berbeda.

Adanya manajemen risiko dalam layanan *SMS Banking* merupakan salah satu bentuk dari penerapan prinsip kehati-hatian bank, terkait dengan penggunaan teknologi informasi di dunia perbankan. Berdasar pada penelitian penulis, risiko yang dihadapi oleh bank terkait dengan gagalnya transaksi yang dilakukan nasabah melalui *SMS Banking* memiliki kecenderungan sama dengan risiko yang terdapat dalam perjanjian atau kontrak tukar menukar. Pasal 1545 KUH Perdata, yang mengatur mengenai risiko dalam perjanjian atau kontrak tukar menukar menyebutkan risiko dibebankan pada kedua belah pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini Bank X berlaku sebagai penyedia layanan *SMS Banking* yang bertukar dengan nasabah selaku pemilik kebutuhan dengan transaksi perbankan. Bank X menyediakan jasa layanan *SMS Banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah, sedangkan nasabah bersedia menggunakan jasa layanan *SMS Banking* dimana Bank X membutuhkan nasabah untuk perkembangan Bank X. Melalui gambaran di atas dapat terlihat hubungan tukar menukar yang dilakukan

antara Bank X dengan nasabah, sehingga apabila terjadi sesuatu yang tidak disengaja, maka dalam hal ini baik Bank X dan nasabah Bank X dibebankan adanya risiko dalam penggunaan layanan *SMS Banking*.

Bentuk lain dari prinsip kehati-hatian bank dalam penggunaan teknologi terutama penyediaan layanan *banking*, juga memerlukan adanya *trust* atau kepercayaan. Seperti menurut Smith yang mengungkapkan bahwa:

“for internet banking trust is a significant component of and online services and products. Defining the concept of trust is relatively complicated. Theorist and researchers from different disciplines, such as economics, sociology and philosophy, analyse trust in relation to particular aspects of personal motivation, social interactions and institutional arrangements. In most cases, discussions centre around two important features of trust: firstly, the social conditions under which trust becomes an issue requiring attention and secondly, the kinds of cognitive, affective and moral activities in which people engage when assessing the trustworthiness of another. An assessment of trustworthiness will inform actions based on trust or distrust, that is, a willingness to engage or to withdraw respectively (Smith in ‘Customer perceptions on Internet banking information protection’, SA Journal of Information Management 12(1), Art. #444, 6 pages. DOI: 10.4102/sajim.v12i1.444. 2010; 2-6).

(Kepercayaan atas *internet banking* adalah komponen yang penting dari layanan produk secara online. Menentukan konsep tentang kepercayaan masih relatif sulit. Para ahli teori dan ilmuwan dari berbagai disiplin ilmu seperti ekonomi, sosiologi, dan filsafat telah menganalisis bahwa kepercayaan berkaitan dengan aspek-aspek tertentu dari motivasi pribadi, interaksi sosial, dan peraturan lembaga. Dalam kebanyakan kasus, pusat pembahasan adalah disekitar dua ciri penting dari kepercayaan: pertama, kondisi sosial di mana kepercayaan menjadi isu yang memerlukan perhatian, dan kedua jenis kegiatan kognitif, afektif, dan moral di mana orang terlibat ketika menilai kepercayaan orang lain. Penilaian dari kepercayaan akan memberi tindakan berdasarkan kepercayaan atau ketidakpercayaan, yaitu kemauan untuk terlibat atau untuk menarik diri masing-masing (Smith. 2010; 2-6)).

Bank yang menyelenggarakan kegiatan *electronic banking* wajib memberikan edukasi pula kepada nasabah mengenai produk dan setiap rencana penerbitan produk *electronic banking* baru harus dimuat dalam

Rencana Bisnis Bank. Dalam hal ini, bank wajib melaporkan *electronic banking* yang bersifat transaksional kepada Bank Indonesia paling lambat 2 (dua) bulan sebelum produk tersebut diterbitkan, dengan dilengkapi hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk baru 1 (satu) tahun kedepan dan bukti-bukti kesiapan untuk menyelenggarakan *electronic banking*. Penyampaian laporan tersebut harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem teknologi informasi terkait produk sertakepatuhan terhadap ketentuan dan atau praktik-praktik yang berlaku di dunia internasional. Kesiapan bank untuk menyelenggarakan *electronic banking* telah juga tertuang dalam Pasal 2 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum sebagai bentuk kewajiban dalam penggunaan teknologi informasi yang meliputi antara lain:

1. Pengawasan aktif dewan Komisaris dan Direksi;
2. Kecukupan kebijakan dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi;
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan Teknologi Informasi; dan
4. Sistem pengendalian intern atas penggunaan Teknologi Informasi.

Pada ayat 3 dalam pasal yang sama juga menyebutkan bahwa penerapan terhadap manajemen risiko harus dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan Teknologi Informasi sejak dimulainya proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya teknologi informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, sumber daya manusia dan data informasi.

Salah satu aspek penting praktik teknologi informasi dalam proses manajemen risiko adalah adanya pengamanan informasi, seperti yang telah tertuang dalam Pasal 10 ayat (2), bahwa cakupan dalam proses

manajemen risiko terhadap aspek-aspek yang terkait dengan teknologi informasi adalah pengembangan dan pengadaan teknologi informasi, operasional teknologi informasi, jaringan komunikasi, pengamanan informasi, *business continuity plan*, *end user computing*, *electronic banking*, dan penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi.

Terkait dengan pengamanan juga telah diatur lebih lanjut dalam Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia Nomor.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, bahwa bank wajib memastikan pengamanan informasi dilaksanakan secara efektif dengan memperhatikan hal-hal yang diantaranya adalah:

1. Pengamanan informasi ditujukan agar informasi yang dikelola terjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Pengamanan informasi dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia;
3. Pengamanan informasi mencakup pengelolaan aset bank yang terkait dengan informasi, kebijakan sumber daya manusia, pengamanan fisik, akses, operasional, dan penggunaan teknologi informasinya;
4. Ada manajemen penanganan insiden dalam pengamanan informasi;
5. Pengamanan informasi diterapkan berdasarkan hasil penilaian terhadap risiko (*risk assessment*) pada informasi yang dimiliki bank.

Selain itu kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) yang digunakan untuk memastikan terpenuhi atau tidaknya prinsip kerahasiaan, integritas, keaslian, *non repudiation* dan ketersediaan atau *availability*, telah terdapat dalam Pasal 23 ayat (4) huruf a angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Menjadi satu bagian penting dalam bukti kesiapan penyelenggaraan *electronic*

commit to user

banking yang wajib dilengkapi oleh bank yang ingin menyediakan layanan *electronic banking*.

Berdasarkan ketentuan dari PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tersebut maka Bank X untuk membuat suatu bentuk pengamanan atas layanan *electronic banking*, dapat pula dengan memberikan perlindungan dan kepercayaan atas rasa aman terhadap layanan *SMS Banking* yang ditawarkan. Bentuk keamanan adalah bahwa nasabah diberikan password atau *personal identification number* PIN, yang sangat rahasia dan menjadi tanggung jawab pemilik rekening (wawancara dengan Bapak Endar Mulyadi, *Business Development Officer*, tanggal 31 Mei 2011).

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut, maka dapat dikemukakan bahwa bentuk pelaksanaan secara teknis dari adanya Surat Edaran No.038/UMM/CNB.MBG/2005 yang mengatur perihal Pemutakhiran Fitur Layanan baru SE *SMS Banking* X oleh PT. Bank X cabang Y adalah dengan adanya PIN. *Personal identification number* tersebut yang digunakan untuk mengakses layanan *SMS Banking* PT. Bank X sangat dianjurkan untuk sama sekali berbeda dengan PIN yang digunakan yang digunakan untuk bertransaksi dengan *ATM* Kartu Bank X. PIN juga sebagai salah satu bentuk pengimplementasian mengenai kewajiban pengamanan yang berkesinambungan dari pihak bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pada Bank X terdapat ketentuan tersendiri yang menyebutkan mengenai PIN yang digunakan untuk mengakses layanan *SMS Banking* Bank X. Ketentuannya antara lain adalah:

1. PIN *SMS Banking* merupakan kode yang bersifat rahasia yang kewenangan penggunaannya ada pada nasabah pengguna.
2. Nasabah wajib mengamankan PIN *SMS Banking* dengan cara:

commit to user

- a. Menghapus send items *SMS* yang telah terkirim ke Bank, khususnya pesan *SMS* dimana tertera PIN *SMS Banking*.
 - b. Tidak memberitahukan PIN *SMS Banking* kepada orang lain.
 - c. Tidak mencatatkan PIN *SMS Banking* pada *memori ponsel* atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - d. Berhati-hati menggunakan PIN *SMS Banking* agar tidak terlihat orang lain.
 - e. Sering mengganti PIN *SMS Banking* secara berkala.
3. Segala penyalahgunaan PIN *SMS Banking* merupakan tanggung jawab nasabah pengguna. Nasabah pengguna dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik pihak lain maupun nasabah pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan ponsel dan PIN *SMS Banking*.
 4. Penggunaan PIN *SMS Banking* mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah pengguna, sehingga karenanya nasabah pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan PIN *SMS Banking* dalam setiap perintah atas transaksi *SMS Banking* juga merupakan pemberian kuasa dari nasabah pengguna kepada bank untuk melaksanakan transaksi, namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh bank
 5. Apabila SIM Card nasabah pengguna hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, nasabah pengguna wajib memberitahukan kepada bank secara tertulis melalui Cabang Pengelola Rekening atau telepon ke *Call Centre* Bank X. Sebelum diterimanya pemberitahuan oleh pejabat bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi

commit to user

berdasarkan penggunaan PIN *SMS Banking* oleh pihak yang tidak berwenang menjadi tanggung jawab nasabah pengguna.

Dari penelitian di lapangan, penulis menemukan fakta bahwa implementasi dari PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum adalah diberikannya password atau PIN yang sangat rahasia dan dinyatakan sebagai tanggung jawab dari pemilik rekening. Penggunaan PIN sebagai garda terpenting dari digunakannya layanan *SMS Banking* adalah bentuk pemenuhan ketentuan di dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (wawancara dengan Bapak Endar Mulyadi, *Business Development Officer*, tanggal 31 Mei 2011).

Selain itu, adanya penerapan PIN kepada para nasabah pengguna layanan *SMS Banking* merupakan salah satu bentuk pula untuk meningkatkan kepercayaan nasabah atas layanan *SMS Banking* Bank X sehingga diberi jaminan keamanan antara lain adalah:

1. Terdaftarnya *User ID* nasabah pengguna layanan *SMS Banking*.
2. Transaksi dilakukan dengan menggunakan nomor PIN yang sifatnya rahasia.
3. Akan mendapatkan *notification* sukses dari Bank X yang berupa nomor referensi transaksi finansial.
4. Selalu menjaga kerahasiaan kombinasi digit PIN layanan *SMS Banking* oleh nasabah pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, akan lebih bijak bagi Bank X selaku penyedia jasa layanan *SMS Banking* untuk juga berfokus pada bentuk keamanan yang lain. Selain dapat meningkatkan kepercayaan nasabah atas layanan *SMS Banking* Bank X, tetapi juga dapat meminimalisir hal-hal yang menimbulkan kerugian baik untuk pihak bank selaku penyedia layanan *SMS Banking* maupun nasabah selaku

pengguna layanan. Bentuk keamanan yang mungkin dapat diterapkan oleh Bank X atas layanan *SMS Banking* antara lain adalah (Budi Rahardjo, 2002; 1-8):

1. *Confidentiality*.

Aspek *confidentiality* memberi jaminan bahwa data-data tidak dapat disaddap oleh pihak-pihak yang tidak berwenang.

2. *Integrity*.

Aspek *intergrity* menjamin integritas data, dimana data tidak boleh berubah atau diubah oleh pihak-pihak yang tidak berwenang.

3. *Authentication*.

Aspek *authentication* digunakan untuk meyakinkan orang yang mengakses servis dan juga server (*web*) yang memberikan servis. Mekanisme untuk menunjukkan keaslian server adalah dengan *digital certificate*.

4. *Non-repudiation*.

Aspek *non-repudiation* menjamin bahwa jika nasabah melakukan transaksi maka dia tidak dapat menolak telah melakukan transaksi. Hal ini dilakukan dengan menggunakan *digital signature* yang diberikan oleh *public key cryptosystem*.

5. *Availability*.

Aspek *availability* difokuskan kepada ketersediaan layanan. Mekanisme pengamanan untuk menjaga ketersediaan layanan antara lain menggunakan *backup sites*, *DoS filter*, *Intrusion Detection System (IDS)*, *network monitoring*.

2. Permasalahan Hukum Mengenai Manajemen Risiko yang Muncul dalam Layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis terhadap layanan *SMS Banking* di Bank X, maka penulis dapat membahas mengenai kontrak yang terjadi antara nasabah dan juga Bank X sebagai para pihak

dalam layanan *SMS Banking*. Kontrak yang ada diantara para pihak tersebut dapat dianggap sebagai ketentuan hukum yang berlaku lebih khusus antara nasabah dan Bank X, sehingga menjadi instrumen yang penting dalam penggunaan layanan *SMS Banking*. Pada cara pendaftaran *SMS Banking* di Bank X, tertera dua cara yakni:

1. Pendaftaran di ATM; dan
2. Pendaftaran di Kantor Cabang.

Pendaftaran *SMS Banking* melalui mesin ATM maupun dengan mendatangi kantor cabang Bank X memiliki suatu kesamaan, yakni kontrak yang terjadi adalah suatu bentuk kontrak standar atau kontrak baku.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa registrasi *SMS Banking* Bank X dapat berupa kontrak elektronik, jika dilakukan melalui ATM dan berupa kontrak baku atau kontrak standar jika dilakukan dengan registrasi di kantor cabang. Bahwa bentuk-bentuk kontrak yang demikian merupakan salah satu bagian pula dalam Hukum Kontrak atau Hukum Perjanjian. Mengenai kontrak telah diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Pada Buku III KUH Perdata Indonesia menyamakan kontrak dengan perjanjian atau persetujuan. Hal tersebut secara jelas terlihat dalam judul Bab II Buku III KUH Perdata, yakni Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Persetujuan. Pasal 1313 KUH Perdata dalam Buku III KUH Perdata, kontrak atau disebut juga perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih, meskipun kemudian banyak yang beranggapan pengertian tersebut tidak lengkap. Segala bentuk kontrak terjadi berlandaskan asas kebebasan berkontrak di antara dua pihak yang mempunyai kedudukan yang seimbang. Namun kini kecenderungan makin memperlihatkan bahwa banyak kontrak di dalam transaksi bisnis yang terjadi bukan melalui proses negosiasi yang seimbang, tetapi kontrak itu terjadi dengan cara di pihak yang satu telah menyiapkan syarat-syarat baku pada suatu formulir kontrak yang sudah

dicetak dan kemudian disodorkan kepada pihak lainnya untuk disetujui (Abdul Halim Barkatullah, 2009: 53).

Keluarnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen semakin memperkenalkan adanya kontrak baku, dengan penggunaan istilah klausula baku. Pada Pasal 1 angka 10 menyebutkan bahwa “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Memperhatikan ketentuan tersebut, penekanannya lebih kepada prosedur pembuatannya yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan bukan isinya. Berkenaan dengan prosedur pembuatannya, sangat terkait dengan syarat sahnya perjanjian yaitu kesepakatan untuk mengikatkan diri sebagaimana telah tertuang dalam Pasal 1320 KUH Perdata.

Kesepakatan seseorang untuk mengikatkan diri merupakan syarat penentu tentang ada tidaknya perjanjian, sehingga dengan adanya kesepakatan serta pemenuhan syarat perjanjian yang lain dari para pihak mengenai suatu hal yang diperjanjikan, maka para pihak akan terikat dengan perjanjian tersebut berdasarkan asas konsensualisme (Ahmadi Miru&Sutarman Yodo, 2004: 19). Wujud adanya konsensualisme di dalam suatu kontrak yang dibuat secara tertulis, adalah adanya pembubuhan tanda tangan dari pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak yang dibuat (Frans Satriyo Wicaksono, 2008: 5).

Kontrak yang sekarang digunakan oleh Bank X dalam layanan *SMS Banking* dengan nasabah termasuk ke dalam kategori kontrak baku. Penulis mencoba untuk menganalisis kontrak baku Bank X tersebut. Suatu formulir dapat berupa formulir kontrak standar apabila memenuhi ciri-ciri kontrak standar sebagai berikut (Mariam Darus Badruzaman, 1981: 102):

1. Isinya ditetapkan secara sepihak yang memiliki posisi (ekonomi) yang kuat;

commit to user

Isi dari kontrak standar sepenuhnya adalah telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan konsumen dalam hal ini adalah nasabah hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu *take it or leave it* (Ahmadi Miru&Sutarman Yodo, 2004: 19).

Pada formulir penggunaan layanan *SMS Banking* di Bank X, juga telah berlaku demikian. Bahwa Bank X telah menyiapkan semua peraturan terkait dengan layanan *SMS Banking* Bank X yang tertera dalam Syarat dan Ketentuan Layanan X *SMS* Bank X.

2. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi kontrak;

Masyarakat yang dalam hal ini adalah nasabah Bank X, hanyalah diminta untuk menerima seluruhnya atau menolak seluruhnya isi dari kontrak yang telah distandarisasi oleh pihak Bank X dan tidak untuk menentukan isi dan bunyi atau klausul dalam kontrak layanan *SMS Banking* Bank X. Jika nasabah menerima seluruh isi kontrak baku yang diberikan, maka nasabah menandatangani kontrak tersebut, dan jika menolak maka kontrak tersebut dianggap tidak ada karena nasabah tidak menandatangani kontrak tersebut (Salim H.S., 2006: 147).

Berdasarkan hal tersebut, maka formulir layanan *SMS Banking* Bank X memenuhi ciri bahwa nasabah sama sekali tidak diikutsertakan dalam pembuatan ketentuan di dalam isi kontrak baku layanan *SMS Banking* Bank X tersebut.

3. Terdorong oleh kebutuhan, debitur terpaksa menerima kontrak tersebut;

Layanan *SMS Banking* Bank X adalah merupakan suatu bentuk tawaran yang diberikan oleh Bank X kepada nasabahnya. Penggunaan layanan *SMS Banking* yang disediakan oleh Bank X sepenuhnya menjadi hak dari nasabah untuk menggunakannya atau tidak. Seperti yang menjadi ciri dari kontrak baku, maka pada layanan *SMS Banking* di Bank X juga berlaku demikian.

4. Bentuknya tertentu (tertulis);

commit to user

Formulir pendaftaran penggunaan layanan *SMS Banking* Bank X juga merupakan formulir yang berbentuk tertulis atau diatas kertas. Meskipun tidak hanya kontrak baku atau kontrak standar melainkan juga tersedia dalam kontrak elektronik, yang juga diatur penggunaan dan ketentuan lebih jauhnya di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan konfektif.

Formulir pendaftaran penggunaan layanan *SMS Banking* Bank X juga telah disediakan oleh pihak Bank X dalam jumlah yang banyak, dan dipersiapkan pula secara massal. Sehingga dapat diisi oleh nasabah yang ingin menggunakan jasa layanan *SMS Banking* Bank X, dengan pendaftaran melalui kantor cabang Bank X.

Kontrak baku terkait dengan layanan *SMS Banking* yang tertuang dalam formulir pendaftaran penggunaan layanan *SMS Banking* termasuk sebagai perjanjian baku sepihak. Karena pada kontrak baku tersebut hanya melibatkan salah satu pihak dalam menentukan isi dari kontrak. Pada umumnya pihak yang menentukan isinya adalah pihak yang kuat. Menurut Mariam Darus Badruzaman dalam Salim H.S. perjanjian baku terdiri dari empat jenis yaitu (Salim H.S.,2006: 156):

1. Perjanjian baku sepihak.
2. Perjanjian baku timbal balik.
3. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah.
4. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokad.

Pada kontrak baku yang telah ditentukan klausul-klausulnya dan hanya dibuat oleh salah satu pihak, seperti berbagai macam kontrak baku yang telah ada. Kemudian menjadi bahasan mengenai klausul yang telah dibuat tersebut yang mungkin untuk menimbulkan adanya kekuatan mengikat. Mengenai kekuatan mengikat kontrak baku terdapat beberapa pendapat mengenai kekuatan mengikat pada kontrak baku. Zeylemaker dalam Salim H.S mengatakan bahwa

commit to user

“Orang mau, karena orang merasa takluk kepada satu satu pengaturan yang aman, disusun secara ahli dan tidak sepihak, atau karena orang tidak dapat berbuat lain daripada takluk, tetapi orang mau dan orang tau bahwa orang mau”.

Sedangkan Stein berpendapat bahwa “kebutuhan praktis dari lalu lintas hukum memaksa satu kesimpulan bahwa pihak lain terikat pada semua syarat-syarat, tanpa mempertimbangkan apakah ia mengetahui syarat-syarat itu ia dapat mengetahuinya”. Sluijter dan Mariam Darus Badrulzaman mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian karena bertentangan dengan Pasal 1320 KUH Perdata, Mariam juga menegaskan bahwa kontrak baku tidak memenuhi elemen yang dikehendaki Pasal 1320 *jo.* Pasal 1338 KUH Perdata (Salim H.S., 2006, 172-174).

Terkait dengan kekuatan mengikat yang ada pada suatu kontrak baku atau kontrak standar, tidak adanya keseimbangan dalam tawar menawar tersebut menyebabkan posisi tawar konsumen kalah dari pelaku usaha, karena konsumen atau juga termasuk nasabah kalah dari pelaku usaha atau dalam hal ini bank. Selain itu, konsumen tidak memiliki pilihan lain selain mengikuti keinginan pelaku usaha atau juga bank (Abdul Halim Baraktullah, 2009: 55). Terdapat pula beberapa indikator penyebab kontrak baku menjadi sangat berat sebelah (Abdul Halim Baraktullah, 2009: 55):

1. Kurang adanya atau bahkan tidak adanya kesempatan bagi konsumen untuk melakukan tawar menawar, sehingga konsumen yang kepadanya disodorkan kontrak tidak banyak kesempatan untuk mengetahui isi kontrak tersebut;
2. Karena penyusunan kontrak yang sepihak, maka pihak penyedia dokumen memiliki cukup banyak waktu untuk memikirkan klausul-klausul dalam dokumen tersebut;
3. Konsumen menempati posisi tawar menawar yang sangat tertekan, sehingga hanya dapat bersikap “*take it or leave it*”.

Pada Bank X di dalam penggunaan layanan *SMS Banking* Bank X menyebutkan mengenai beberapa ketentuan yang telah tertera dalam Syarat dan Ketentuan Layanan *X SMS*. Ketentuan yang menyangkut

mengenai *force majeure*, pada Syarat dan Ketentuan tersebut menyebutkan bahwa:

“nasabah pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari nasabah pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank. “

Pada ketentuan tersebut sangat jelas menyebutkan mengenai ketentuan apabila terjadi sesuatu. Keadaan *force majeure* itu sendiri merupakan suatu keadaan di mana seorang debitur atau nasabah terhalang untuk melaksanakan prestasinya karena keadaan atau peristiwa yang tidak terduga, keadaan atau peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur, dan debitur atau nasabah tidak dalam keadaan beritikad buruk (Munir Fuady, 2001: 113). Ketentuan mengenai *force majeure* juga disebutkan pula dalam KUHPerdara, yakni pada Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUH Perdata, yakni

Pasal 1244 KUHPerdara: jika ada alasan untuk itu, debitur harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga, apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan karena suatu hal yang tidak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada padanya.

Pasal 1245 KUHPerdara: tidaklah biaya, rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran kejadian tak disengaja debitur berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama yang telah melakukan perbuatan yang terlarang.

Pada kontrak baku atau kontrak standar yang perlu menjadi perhatian adalah dicantumkannya klausula eksonerasi atau *exemption clause*. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang

commit to user

semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (Shidarta, 2000: 120).

Berdasarkan pada hal tersebut di atas maka penulis berpendapat bahwa adanya ketentuan mengenai *force majeure* dalam Syarat dan Ketentuan Layanan *SMS Banking* Bank X merupakan suatu bentuk pencantuman klausul eksonerasi. Sesuai dengan bunyi dalam ketentuan tersebut bahwa nasabah pengguna layanan tidak dapat untuk mengajukan segala bentuk tuntutan kepada Bank X selaku penyedia jasa layanan *SMS Banking* tentunya, atas sebab-sebab yang termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal yang telah disebutkan. Menurut pendapat penulis, adanya kalimat tersebut membuat indikasi bahwa lingkup sebab-sebab yang menjadi suatu keadaan memaksa menjadi tidak terbatas. Selain itu, klausula eksonerasi itu sendiri juga telah sangat merugikan nasabah. Pada dasarnya, penggunaan kontrak baku atau kontrak standar memungkinkan diberlakukannya pula ketentuan atau klausula eksonerasi yang dapat memberikan kerugian pada nasabah atau pengguna.

Berkaitan dengan penggunaan klausula eksonerasi dalam kontrak baku *SMS Banking* di Bank X, berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan fakta bahwa Syarat dan Ketentuan mengenai hal-hal yang perlu diatur untuk penggunaan *SMS Banking* Bank X hanya dapat ditemukan pada *website* Bank X. Syarat dan Ketentuan tersebut justru tidak tertera pada kontrak baku *SMS Banking* Bank X. Sesuai dengan teori mengenai klausula eksonerasi yang menyatakan bahwa klausula eksonerasi merupakan klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus tanggung jawab yang semestinya dibebankan pada pihak produsen/penyalur produk/penjual (Shidarta, 2000; 120).

Berdasar hal tersebut maka menurut pendapat penulis, tidak dicantumkannya Syarat dan Ketentuan *SMS Banking* Bank X membuat lemahnya klausula eksonerasi tersebut. Selain dari itu, dengan hanya terdapat di dalam *website* Bank X sangat dimungkinkan untuk nasabah pengguna atau yang akan *commit to user* menggunakan layanan *SMS Banking* tidak

membaca dan mungkin tidak mengetahui mengenai Syarat dan Ketentuan *SMS Banking* Bank X. Hal ini seharusnya menjadi suatu fokus yang penting bagi Bank X, karena dapat dimungkinkan untuk timbulnya suatu masalah hukum baru. Hal tersebut juga sangat merugikan nasabah, mengingat tidak berada dalam satu kesatuan antara kontrak baku dengan syarat dan ketentuan *SMS Banking* sehingga perlindungan nasabahnya akan berkurang, jika benar nasabah tidak mengetahui dan/atau membaca Syarat dan Ketentuan *SMS Banking* Bank X, maka nasabah tidak akan mengetahui hal-hal apa yang dapat menjadi haknya dan kewajibannya dalam penggunaan layanan *SMS Banking*.

Selain masalah mengenai adanya klausul eksonerasi, terkait dengan adanya pemberlakuan kontrak baku pada layanan dengan menggunakan teknologi informasi, membuat semakin mendesaknya perlindungan terhadap nasabah sebagai pengguna layanan untuk tetap menjaga setiap hak-haknya sebagai konsumen atau dalam hal ini adalah hak-hak nasabah. Perlindungan konsumen atau dalam hal ini adalah nasabah dalam penerapan kontrak baku atau kontrak standar yang dilakukan oleh pihak bank, telah disebutkan dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 18 ayat (1) menyebutkan bahwa

“pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;”

Substansi pada Pasal 18 ayat (1) mengenai larangan membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yang terdapat pada huruf a, seharusnya larangan tersebut dibatasi hanya untuk jangka waktu 4 tahun sesuai dengan ketentuan Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 18 ayat (3) juga telah semakin menjelaskan bahwa apabila setiap klausula baku yang telah

diterapkan pelaku usaha pada perjanjian yang memenuhi ketentuan pada ayat sebelumnya maka dinyatakan batal demi hukum.

Adanya ketentuan tersebut memberikan kemajuan terhadap perlindungan konsumen dari penyalahgunaan keadaan berdasar pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melarang pemuatan klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian antara konsumen dengan produsen. Pembatasan tersebut dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya merugikan konsumen.

Mariam Darus Badruzaman telah menyebutkan mengenai jenis-jenis kontrak baku, tetapi tidak menyebutkan mengenai perjanjian baku yang berlaku di kalangan perbankan, dan hanya menyebutkan bahwa kontrak atau perjanjian baku yang dibuat oleh pihak ekonomi kuat terhadap debitur atau dapat pula dikatakan sebagai nasabah yang kedudukan ekonominya lebih lemah (Salim H.S., 2006: 156). Beliau juga menegaskan dalam Shidarta bahwa kontrak baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, sehingga menurut beliau kontrak standar tidak boleh untuk dibiarkan tumbuh secara liar dan harus ditertibkan (Shidarta, 2000, 120).

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan penulis terkait dengan adanya kontrak baku yang disediakan Bank X sebagai bentuk kesepakatan antara nasabah dengan Bank X dalam penggunaan layanan *SMS Banking* Bank X, dapat dikatakan bahwa benar formulir yang harus diisi oleh nasabah jika ingin melakukan registrasi *SMS Banking* dengan cara mendatangi kantor cabang Bank X, merupakan suatu kontrak standar seperti yang dijelaskan oleh Mariam Darus Badruzaman. Selain itu formulir pendaftaran layanan *SMS Banking* Bank X tersebut juga merupakan suatu kontrak baku sepihak, yang hanya ditetapkan ketentuan isinya oleh salah satu pihak saja yakni Bank X. Akan tetapi menurut penulis adanya kontrak standar atau kontrak baku yang di berlakukan ini

merupakan suatu hal yang dapat merugikan konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah, karena telah melanggar asas kebebasan berkontrak. Seperti yang diketahui bersama, bahwa terdapat beberapa asas dalam kontrak yang salah satunya adalah asas kebebasan berkontrak.

Terkait dengan tahapan pelaksanaan dari layanan *SMS Banking* yang dilakukan oleh Bank X cabang Y, sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan pengguna layanan bahwa layanan *SMS Banking* tuan Farid Rizal pada tanggal 11 Juli 2011, menyatakan bahwa layanan *SMS Banking* Bank X cukup memberikan keuntungan besar, yang antara lain adalah dapat dilakukan dimana saja dan sangat efektif dalam melakukan transaksi perbankan. Selain dari keuntungan tersebut, terdapat beberapa keuntungan yang dapat dirasakan oleh nasabah antara lain adalah [<http://www.cert.or.id> > 5 Juni 2011, pukul 00.44 WIB]:

1. *Business expansion.*

Dahulu sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk dapat beroperasi di suatu tempat tertentu. Kemudian keadaannya menjadi mudah setelah hanya dengan meletakkan mesin *ATM*. Lalu ada *phone banking* yang mulai menghilangkan batas fisik untuk melakukan aktivitas perbankannya. Kemudian sekarang terdapat *internet banking* yang menghilangkan batas ruang dan waktu.

2. *Customer loyalty.*

Nasabah yang memiliki pergerakan atau mobilitas yang tinggi akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka account di bank yang berbeda-beda di banyak tempat.

3. *Revenue and cost improvement.*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* maupun *SMS Banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang.

4. *Competitive advantage.*

Bank yang memiliki layanan *electronic banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki layanan *electronic banking*.

5. *New business model.*

Electronic maupun *internet banking* memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Bahwa layanan perbankan dengan model baru akan diluncurkan melalui web dengan lebih cepat.

Namun keuntungan tersebut tidak menjamin tidak munculnya masalah dalam *SMS Banking*. Munculnya masalah, tidak perlu melibatkan berbagai banyak pihak dan diperlukan penyelesaian melalui jalur hukum atau pengadilan. Akan tetapi, yang sering terjadi hanyalah mengenai adanya gagal transaksi atas permintaan-permintaan dari nasabah untuk berbagai aktivitas perbankan yang dilakukan melalui layanan *SMS Banking* di Bank X cabang Y. Gagalnya transaksi yang dialami oleh nasabah Bank X pengguna layanan *SMS Banking* tersebut, biasanya disebabkan oleh adanya kesalahan dalam memasukkan password atau *personal identification number* atau PIN, yang terdiri dari enam digit angka. Selain itu, gagalnya transaksi dapat terjadi karena berdasar pada notification *SMS Banking* Bank X atau *SMS* konfirmasi menyebutkan atau menyatakan bahwa transaksi ditolak atau transaksi dinyatakan gagal (wawancara dengan Endar Mulyadi, *Business Development Officer* PT. Bank X Cabang Y, tanggal 7 Juni 2011).

Selain itu apabila nasabah pengguna layanan *SMS Banking* telah mengirim *SMS* untuk aktivitas perbankan, tetapi tidak menerima *SMS* konfirmasi, itu akan menimbulkan keluhan dari nasabah yang berarti bahwa itu juga merupakan salah satu bentuk masalah dalam pelaksanaan layanan *SMS Banking* Bank X, maka nasabah akan diminta untuk melakukan pengecekan saldo atau mutasi rekening yang dimilikinya. Apabila tidak berhasil juga, nasabah dipersilahkan untuk melakukan komunikasi dengan menghubungi *X Call* untuk melakukan check status transaksi baik transaksi kredit maupun transaksi debit. Apabila hal tersebut

berhasil, berarti *SMS* konfirmasi nya hanya terlambat atau belum dikirim oleh pihak operator ke ponsel nasabah pengguna layanan *SMS Banking*. Penyebab lain dari terlambat atau tidak terkirimnya *SMS* konfirmasi diantaranya adalah operator yang sibuk, kemungkinan adanya pulsa ponsel nasabah yang habis, atau mungkin sinyal ponsel nasabah yang tidak ada.

Berdasarkan pada penelitian penulis tersebut, maka penulis berpendapat bahwa pada tahap pelaksanaan layanan *SMS Banking* yang dipergunakan oleh nasabah juga memiliki risiko gagal transaksi atau munculnya masalah. Risiko yang disebabkan oleh beberapa keadaan seperti yang disebutkan di atas berada di luar kontrol dari Bank X. Kegagalan transaksi yang dialami oleh pengguna layanan *SMS Banking* Bank X akan menimbulkan risiko finansial dan non finansial bagi Bank X. Risiko finansial terjadi apabila kerugian finansial yang dialami oleh nasabah harus ditanggung Bank X dengan mengganti jumlah kerugian tersebut. Sedangkan risiko non finansial terkait dengan nama baik Bank X yang akan menurun dihadapan nasabah ketika nasabah mengalami gagal transaksi saat menggunakan layanan *SMS Banking*. Menurut pendapat penulis, risiko yang diterangkan oleh Bank X tersebut muncul karena adanya *overmacht* yang bukan merupakan kemauan dari Bank X itu sendiri. *Overmacht* yang terjadi pada gagalnya transaksi melalui *SMS Banking* ini jika dilihat dari jenis *overmacht*, maka termasuk dalam jenis *overmacht nisbi*. Sesuai dengan pengertiannya *overmacht nisbi* adalah suatu keadaan memaka yang menyebabkan suatu perikatan hanya dapat dilaksanakan oleh pihak dengan pengorbanan yang demikian besarnya sehingga tidak lagi sepantasnya pihak lainnya menuntut pelaksanaan perikatan tersebut. Dalam hal gagalnya transaksi mealalui *SMS Banking*, pihak bank sama sekali tidak bertanggung jawab atas gangguan yang dialami oleh provider. Hal tersebut berada di luar kendali dan kehendak pihak bank. Bank tidak dapat dipersalahkan dalam hal ini, karena yang bertanggung jawab adalah provider karena telah mengalami gangguan. Bank X bisa saja tetap menjalankan transaksi yang dimaksud oleh

nasabah, namun hal tersebut tentu akan menimbulkan risiko finansial dimana Bank X harus menanggung dan mengganti jumlah kerugian tersebut. Jika dilihat dari ukuran *overmacht nisbi* yang terjadi, ukuran yang ada adalah ukuran obyektif yang merupakan ukuran bagaimana keadaan orang pada umumnya, bilamana suatu keadaan menyebabkan semua orang tidak dapat melaksanakan perikatan (Riduan Syaharani, 2006:235-236). Gangguan yang dialami provider akan menjadi masalah utama dalam setiap penyelenggaraan layanan *SMS Banking*. Tidak hanya Bank X yang akan mengalami risiko gagal transaksi melalui *SMS Banking* saat provider mengalami gangguan atau tidak ada sinyal pada saat nasabah melakukan transaksi *SMS Banking*. Seluruh bank penyelenggara jasa layanan *SMS Banking* akan mengalami hal yang sama. Oleh karena itu, risiko yang dialami oleh Bank X karena adanya kegagalan *SMS Banking* disebabkan oleh adanya *overmacht nisbi* dengan ukuran obyektif.

Berdasarkan pada hasil wawancara penulis dengan nasabah pengguna layanan *SMS Banking*, sepertinya kekhawatiran yang muncul pada masalah dalam layanan *SMS Banking* tidak membuat nasabah takut untuk bertransaksi melalui layanan *SMS Banking*. Hal ini dikarenakan keuntungan yang diberikan dalam penggunaan layanan lebih besar (wawancara dengan Tuan Farid Rizal, nasabah Bank X, tanggal 11 Juli 2011). Dengan demikian penulis berpendapat bahwa nasabah pengguna layanan *SMS Banking* Bank X memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap Bank X dalam keamanan serta penyelesaian masalah yang mungkin muncul dalam layanan. Seharusnya ini menjadi tantangan yang kemudian harus dijawab oleh pihak bank dengan memberikan segala bentuk keamanan dan antisipasi terhadap berbagai kemungkinan-kemungkinan yang mungkin ada selama penyediaan layanan *SMS Banking* di Bank X.

Terkait dengan adanya kontrak baku yang digunakan dan adanya klausul eksonerasi, menurut pendapat penulis diperlukan adanya pengaturan dalam bentuk peraturan perundang-undangan mengenai hal tersebut. Terutama penggunaan kontrak baku dan klausul eksonerasi dalam

dunia bisnis atau dalam hal ini adalah dunia perbankan. Sehingga pemerintah juga ikut memberikan perlindungan kepada nasabah sebagai salah satu pihak dalam kontrak baku. Seperti yang telah dipaparkan diatas bahwa nasabah memiliki posisi yang lemah dalam kontrak baku dan sifat dari kontrak baku yang berupa *take it or leave it*, tidak membuat nasabah tidak mendapatkan perlindungan. Namun justru keadaan tersebut dapat membuat posisi nasabah setara dengan pihak bank karena adanya perlindungan dari pemerintah. Bank Indonesia selaku pemegang otoritas perbankan mungkin dapat memberikannya pengaturannya mengenai penggunaan kontrak baku dan klausul eksonerasi dalam dunia perbankan, untuk mengatur dan tentunya melindungi nasabah.

3. Penyelesaian Permasalahan Hukum Mengenai Manajemen Risiko yang Muncul terhadap Nasabah atas Layanan SMS Banking di Bank X Cabang Y.

Pihak bank selaku penyedia dari layanan *SMS Banking* kepada nasabah, memiliki kewajiban untuk minimal dapat memberikan pengaturan dan ketentuan yang mengatur mengenai kemungkinan penyelesaian yang dapat dilakukan jika terjadi masalah terkait pelaksanaan timbul. Sebagai bentuk komitmen Bank X untuk melayani nasabahnya, Bank X juga telah menyediakan formulir keluhan nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak Bank X telah menjalankan kewajibannya sebagaimana terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, Bank X juga telah memenuhi ketentuan di dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur ketentuan yang menyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Ketentuan tersebut tertuang dalam

Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahwa hal tersebut berarti bank harus memenuhi hak nasabah atau konsumen untuk dapat menerima keluhan dan tentunya menyediakan fasilitas untuk menyampaikan keluhan, yang ternyata telah dilakukan Bank X dengan menyediakan formulir keluhan nasabah.

Mengenai keluhan nasabah juga telah diatur tersendiri oleh Bank Indonesia sebagai pengawas seluruh kegiatan perbankan di Indonesia, yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Pada Pasal 1 angka 4 menyebutkan bahwa pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Berdasarkan pada peraturan tersebut pula, bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah. Penyelesaian pengaduan pun telah diatur dalam Pasal 2 ayat (2), bahwa bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi antara lain adalah:

1. Penerimaan pengaduan;
2. Penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
3. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Berdasar pada penelitian, menurut penulis penyelesaian yang dilakukan Bank X cabang Y telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Bahwa pihak Bank X telah memfasilitasi atas keluhan atau pengaduan yang dialami oleh nasabah dengan disediakannya formulir atau aplikasi keluhan nasabah pada setiap kantor cabang Bank X. Pada Pasal 6 menerangkan bahwa bank memiliki kewajiban untuk menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah. Selain pengaduan dari nasabah yang diajukan secara tertulis kepada Bank X cabang Y, terdapat pula pengaduan yang diajukan secara

lisan oleh nasabah. Pada pengaduan yang disampaikan secara lisan, Bank X cabang Y dalam menanggapi dan menyelesaikannya biasanya membutuhkan waktu satu hari atau bahkan pada saat hari itu juga. Maka berdasar pada hal tersebut, dapat dikatakan sesuai dengan Pasal 6 yang mengatur mengenai penerimaan pengaduan. Pada Pasal 6 ayat (2) mengatur bahwa pengaduan dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan, dan yang termasuk dalam pengertian pengaduan secara tertulis adalah pengaduan yang diajukan melalui sarana atau media seperti e-mail, *faksimili* atau sarana elektronik lainnya. Sedangkan untuk pengaduan lisan adalah pengaduan yang diajukan melalui telepon.

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut penulis berpendapat bahwa untuk penyelesaian mengenai masalah yang muncul dalam layanan *SMS Banking* Bank X cabang Y, dapat memfasilitasinya dengan baik. Hal ini terbukti dengan disediakannya formulir keluhan nasabah, yang juga sebagai wujud pemenuhan ketentuan perundang-undangan terkait pengaduan masalah. Hasil dari solusi yang dilakukan oleh pihak Bank X atas setiap keluhan yang diajukan oleh nasabah dapat ditanggapi dengan baik, meskipun tidak kemudian dapat selesai dalam kurun waktu satu hari. Karena setiap keluhan yang ada perlu dialami terlebih dahulu mengenai alasan adanya keluhan tersebut. Kaitannya dengan layanan *SMS Banking*, ada pula keluhan yang ternyata muncul dikarenakan operator atau penyedia jasa telekomunikasi. Namun secara garis besar menurut pendapat penulis, Bank X cabang Y dapat menyelesaikan permasalahan yang muncul terkait dengan layanan *SMS Banking*.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking* di PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Y, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum diimplementasikan oleh Bank X Cabang Y dengan memberikan prosedur pendaftaran *SMS banking* melalui cara Ketik *SMS* atau yang kedua Pilih Menu. Setelah melalui proses pendaftaran tersebut, nasabah dianggap telah setuju terhadap kontrak baku ketentuan *SMS Banking* Bank X Cabang Y. Selain itu, Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 juga diimplementasikan melalui pemberian *password* atau PIN yang diatur dengan Surat Edaran No.038/UMM/CNB.MBG/2005 perihal Pemutakhiran Fitur Layanan Baru SE *SMS Banking* X yang berlaku umum terkait *SMS Banking* di Bank X dan di Bank X cabang Y.
2. Permasalahan hukum mengenai manajemen risiko yang muncul dalam layanan *SMS Banking* di Bank X Cabang Y yang sering terjadi hanyalah mengenai adanya gagal transaksi yang disebabkan oleh adanya kesalahan dalam memasukkan PIN, gagalnya transaksi dapat pula terjadi karena berdasar pada notification *SMS Banking* Bank X bahwa transaksi ditolak atau transaksi dinyatakan gagal, atau tidak terkirimnya *SMS* konfirmasi karena operator yang sibuk, pulsa nasabah yang habis, atau sinyal ponsel yang tidak ada. Masalah

lainnya adalah apabila nasabah pengguna layanan *SMS Banking* telah mengirim *SMS* untuk aktivitas perbankan, tetapi tidak menerima *SMS* konfirmasi. Selain dari permasalahan dalam hal pelaksanaan dari *SMS Banking*, ditemukan fakta bahwa Syarat dan Ketentuan mengenai *SMS Banking* di Bank X tidak tertera di dalam kontrak baku untuk pendaftaran *SMS Banking* Bank X dan hanya terdapat dalam *website* Bank X.

3. Penyelesaian permasalahan hukum mengenai manajemen risiko yang muncul terhadap nasabah atas layanan *SMS Banking* di Bank Cabang Y diatasi dengan dasar salah satunya bahwa manajemen risiko dalam layanan *SMS Banking* memiliki kecenderungan hampir sama dengan manajemen risiko dalam perjanjian tukar menukar, yang diatur dalam Pasal 1545 KUH Perdata. Selama ini penyelesaian masalah hukum yaitu dilakukan dengan disediakannya formulir atau aplikasi keluhan nasabah pada setiap kantor cabang Bank X. Nasabah dapat melakukan pengaduan dengan datang ke kantor Bank X untuk mengisi aplikasi keluhan nasabah, yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh pihak Bank X. Sampai saat ini belum ada permasalahan mengenai layanan *SMS Banking* Bank X yang dibawa ke pengadilan, dan hanya diselesaikan secara mediasi antara Bank X dan nasabah dengan disediakannya aplikasi keluhan nasabah.

B. Saran

Dari hasil pembahasan tersebut, beberapa saran yang dapat disampaikan oleh Penulis antara lain:

1. Bagi nasabah pengguna layanan *SMS Banking* Bank X agar memperhatikan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam *SMS Banking* Bank X, untuk dapat mengetahui hak dan kewajibannya. Selain itu nasabah agar selalu menjaga kerahasiaan PIN dan selalu
commit to user

mengingat kombinasi PIN dari layanan *SMS Banking* Bank X yang digunakan.

2. Bagi pihak Bank yang menyelenggarakan layanan *SMS Banking* untuk mencantumkan Syarat dan Ketentuan *SMS Banking* Bank X pada kontrak baku pendaftaran layanan *SMS Banking* bagi nasabah. Hal ini dilakukan agar dapat diketahui oleh nasabah pengguna jasa layanan *SMS Banking* Bank X.
3. Bagi Bank Indonesia selaku pemegang otoritas perbankan untuk dapat menetapkan kepada setiap penyedia jasa layanan perbankan secara umum dan layanan jasa *SMS Banking* pada khususnya, mencantumkan syarat dan ketentuan berlakunya *SMS Banking* untuk dapat diketahui oleh nasabah pengguna layanan *SMS Banking*. Karena selama ini syarat dan ketentuan mengenai layanan *SMS Banking* hanya tertera dalam alamat *website* dari pihak Bank X, maka hendaknya dapat dilampirkan dalam kontrak penggunaan layanan *SMS Banking* Bank X.