

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS  
PENGUNAAN LAYANAN ELEKTRONIK BANKING  
(E-BANKING) PADA BANK RAKYAT INDONESIA (RISET  
PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MELATI)**

**IVANSYAH**

***Abstract** : Banking is a financial institution that provides services to its users or clients. Development of science, information and technology, providing the ease of development of the banking system itself, with the development of systems and services in order to facilitate and pamper its customers. With regard to flexibility, efficiency, and practicality. Thus was born a new method in the development of services in banking for customers, where the system is called electronic banking, or ordinary with the term e-banking which allows customers service users can make use of it, wherever and whenever, it is not limited by time with the service.*

*As in the making of this thesis uses interviews and questionnaires and the method or approach to the type of normative legal research and field research, where research is conducted in the research done by examining library materials relating to this issue and conduct field research at Bank Rakyat Indonesia Research Field Unit as the place authors, the issues raised by the authors is how the legal protection for the use of electronic banking services are used by customers, and the responsibilities given by the bank in case of losses in the bank's customers for their negligence. So through this paper is expected to be useful for the protection of the general public so that customers become more secure.*

*In the development that occurs does not eliminate the possibility of cracks commonly used to make profits themselves by parties who are not responsible. And in the end the bank as a provider of e-banking is also trying to provide the best service, remedy efforts to protect its customers. However, in case of loss due to the bank or the efforts of others, the legal options available to customers are: 1. Through the efforts of peace or a complaint to the bank, and 2. Through mediation or the courts as a last resort to do by the customer if the effort persuasif on the first attempt felt failed.*

***Keyword** : Bank, Customer, Elektronik Banking*

## PENDAHULUAN

Permasalahan yang ada di Indonesia untuk metode pembayaran elektronik tidak seperti di negara maju. Banyak faktor yang akhirnya menjadi menghambat perkembangan *Elektronik Banking* yang ada di Indonesia. Oleh karena itu metode pembayaran elektronik haruslah diperhitungkan dengan kondisi yang ada di Indonesia, yang pada nantinya sistem *e-banking* yang ada bisa lebih diterima oleh masyarakat Indonesia dengan kondisi saat ini yang beraneka ragam kompleksitas permasalahannya.

Adapun kondisi tersebut antara lain :

Pertama, kemakmuran dan tingkat pendidikan dimana di Indonesia, tingkat kesejahteraan masyarakat belumlah merata. Masih banyak masyarakat yang terbelang belum mampu secara ekonomi. Sedangkan tingkat pendidikan yang begitu rendah. Hal ini terbukti dengan banyaknya pelajar yang tidak mampu melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi bahkan tidak sampai ke target negara yang 9 tahun.

Kedua, keamanan di Indonesia, tindak kejahatan di dunia maya/*cyber crime* terbelang cukup tinggi. Dan masih lemahnya penegakan hukum terhadap para pelaku kejahatan ini, membuat tingkat kepercayaan dari sistem pembayaran elektronik menurun.

Ketiga, akses pada teknologi, perkembangan akses pada teknologi bagi masyarakat Indonesia sangatlah memprihatinkan, dengan memerhatikan bahwa sebagian pengguna layanan elektronik masih berpusat pada perkotaan. Dengan masih terbatasnya penggunaan layanan elektronik yang masih bertumpu pada masyarakat perkotaan, serta sulitnya akses di daerah terpencil untuk menggunakan layanan elektronik, menyebabkan kondisi tersebut mencerminkan hambatan penggunaan *e-banking* di Indonesia besar.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata *bank* berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut undang-

undang perbankan 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.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposan.<sup>1</sup>

Pengertian Perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan. Sedangkan perlindungan yang tertuang dalam PP No.2 Tahun 2002 adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.<sup>2</sup>

Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa Bank”.

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Nasabah ini terbagi 2 antara lain :<sup>3</sup>

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

---

<sup>1</sup> <http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>. Diakses pada Februari 2013.

<sup>2</sup> <http://zona-prasko.blogspot.com/2011/02/pengertian-perlindungan-hukum.html>. Diakses pada 17 Maret 2013.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan disebutkan bahwa dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, kesinambungan dan peningkatan pembangunan nasional yang berasaskan kekeluargaan, perlu senantiasa dipelihara dengan baik. Guna mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan unsure-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional.<sup>4</sup>

Bagi kalangan pengusaha bisnis di bidang Teknologi Informasi (IT) transaksi *online* merupakan sebuah transformasi dari sistem tradisional, menuju basis teknologi yang lebih baik yang menggunakan elektronik. Tren *e-banking* kini menjadi perhatian para pelaku bisnis untuk dapat melakukan transaksi yang lebih mudah, efisien, serta menghemat biaya.

Kegiatan yang dilakukan oleh bank sebagai lembaga keuangan antar :<sup>5</sup>

1. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat atau penerima kredit. Dalam pengertian ini bank menerima dana-dana yang berupa simpanan dalam bentuk tabungan, deposito berjangka dan rekening giro. Dengan ini dapat dikatakan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara pasif dengan menghimpun dana dari pihak ketiga.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau sebagai lembaga pemberi kredit. Dengan ini dapat dikatakan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara aktif.
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan pembayaran uang dalam valuta asing.

---

<sup>4</sup> Indonesia, Penjelasan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, alinea pertama.

<sup>5</sup> Johannes Ibrahim, *Bank sebagai lembaga intermediasi dalam hukum positif*, (Bandung: CV.Utomo, 2004), hal 27

*Elektronik Banking* merupakan alternatif untuk semua metode pembayaran tradisional. Dimana para pengguna layanan ini dapat mendaftar hanya dengan mengisi aplikasi singkat, dengan persyaratan minimal, untuk identifikasi dan tidak memerlukan banyak waktu untuk menikmati layanan tersebut, dimanapun dan kapanpun.

*Elektronik Banking* memungkinkan setiap pelanggan yang terdaftar untuk melakukan pembayaran *online*, *e-banking* juga merupakan langkah pertama ke rekening dan mudah dapat ditingkatkan ke rekening penuh atas permintaan semua orang dan proses verifikasi, yang memungkinkan semua orang mengakses ke semua manfaat dan batasan *account* nyata. *Paymen Point* atau eWallet memungkinkan para pengguna untuk melakukan transaksi jual-beli elektronik secara cepat dan aman. *Elektronik Banking* berfungsi hampir sama dengan dompet fisik.

Ada beberapa ciri dari transfer elektronik yang membedakannya dengan sistem konvensional yang memakai warkat (*Paper Based*). Ciri-ciri dari transfer elektronik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pemakaian Sistem Elektronik yang Canggih

Tahap *transfer* yang dahulu digunakan dengan warkat dan dikirim dengan surat, sekarang ini diganti dengan *system* elektronik teknologi yang merupakan telegraph, teleks, telepon, *computer to computer*, mesin ATM bahkan internet merupakan teknologi yang semakin memainkan peranan penting dalam suatu proses transfer uang antar bank.

2. *Batch Transmission*

Transmisi rame-rame (*Batch Transmission*) merupakan ciri lain dari transfer elektronik ini. Dengan berbagai pertimbangan, seperti kepraktisan, penghematan biaya, maka *Batch Transmission* digunakan, yakni beberapa transfer yang diakumulasikan menjadi satu dan dilakukan sekali transfer untuk keseluruhan transfer tersebut. Dalam hal ini setelah dilakukan *Batch Transmission* diikuti pula oleh penyerahan fisik dari peralatan komputer. *Batch* ini sering diberikan atau dipertukarkan antara satu bank ke bank lain (*interbank*). Akan tetapi, tidak tertutup pula kemungkinan dibuat dan diberikan oleh nasabah (pengirim dana).

Bahkan, bank tertentu membenarkan pihak nasabah untuk menyerahkan sendiri peralatan memori komputer kepada *Automated Clering House*.

### 3. *Transfer* yang Lebih Mengaktifkan Nasabah

Pada sistem konvensional hampir seluruh proses dan administrasi pengirian uang dilakukan oleh pegawai bank. Melalui transfer elektronik ini pihak nasabah pengirim uang lebih berperan dan mengambil beberapa porsi dari kegiatan yang sebelumnya dilakukan oleh pegawai bank tersebut. Bahkan, dapat dilakukan transfer uang dimana hanya nasabah pengirim uang yang melakukan dengan memasukkan data ke dalam sistem perbankan dan diproses langsung oleh sistem komputer perbankan tanpa sama sekali ikut campur tangan pihak pegawai bank yang bersangkutan. Dalam hal ini penggunaan kode-kode rahasia seperti *Persona Identification Number* (PIN) sangat memainkan peranan penting, sehingga transaksi tersebut aman dari campur tangan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

### 4. Pergantian Terhadap Beberapa Langkah Dalam Sistem Warkat

Intervensi sistem elektronik terhadap beberapa langkah yang dahulu dilakukan dengan warkat sudah merupakan karakteristik yang penting dalam sistem *transfer* elektronik ini. Seperti telah dijelaskan bahwa bagi pihak yang mengirim maupun yang menerima kiriman, asalkan proses pengiriman praktis, cepat, efisien, dan aman tidak menjadi soal dengan apa uang tersebut dikirim. Dalam hal pemakaian alat-alat elektronik yang canggih harus memenuhi unsur-unsur tersebut, asalkan dilakukan dengan cukup hati-hati, disertai dengan aturan main dan alat pengamanan yang jelas. Karena itu bukan menjadi alasan bagi bank untuk tidak menggunakan sistem elektronik ini. Tugas utama dari bank adalah melakukan konversi sebanyak mungkin apa yang dahulunya dilakukan dengan warkat ke dalam sistem elektronik. Dalam hal ini apa yang dulunya digunakan warkat, sekarang ini digunakan sistem elektronik. Diantaranya adalah pergantian instruksi dengan

warkat dengan *magnetic tape*, peralatan memori komputer, pengiriman instruksi *credit transfer* dengan peralatan komunikasi.<sup>6</sup>

Adanya sistem transaksi elektronik ini sangat mendukung pergerakan ekonomi dalam hal mempercepat transaksi-transaksi bisnis baik yang sifatnya sektoral maupun lintas sektoral.

Pasal 1475 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa pembayaran adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pembeli, dalam transaksi jual beli. “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga” Berdasarkan pada perumusan yang diberikan tersebut dapat kita lihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual.<sup>7</sup>

## **LAYANAN ELEKTRONIK BANKING**

Dalam hukum positif di Indonesia, pengertian bank terdapat dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang di perbankan secara tegas menyebutkan bahwa :

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak ‘.

Apa yang dimaksud dengan Bank? Tampaknya pertanyaan ini cukup sederhana, namun untuk memberikan definisi yang tepat agaknya memerlukan penjabaran, mengapa? Karena untuk memberikan definisi tentang bank dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Untuk itu sebagai gambaran umum, berikut dikutip beberapa pendapat tentang pengertian bank, yakni :<sup>8</sup>

1. Perbankan (*banking*) pada umumnya ialah kegiatan-kegiatan dalam menjual/belikan mata uang, surat efek dan instrument-instrumen yang dapat diperdagangkan. Penerimaan deposito, untuk memudahkan penyimpanan atau untuk mendapatkan bunga, dan atau pembuatan,

---

<sup>6</sup> Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2008, hal 366

<sup>7</sup> Gunawan Widjaya dan Kartini Muljadi, *Jual Beli* (Jakarta: PT. Raja Grafindo 2003)

<sup>8</sup> Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung, CV.Mandar Maju, 2000), Hal . 1

pemberian pinjaman-pinjaman dengan atau tanpa barang-barang tanggungan, penguunaan uang yang ditempatkan atau diserahkan untuk disimpan.

2. Pasal 1 angka 1 UU No. 7/1992 jo UU No. 10/1998, Tentang Perbankan menyatakan bahwa Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha.
3. Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperredarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.
4. *A banker or bank as a person or company carrying on the business or receiving money, and collecting drafts, for customers subject to obligation of hounouring cheques drawn upon them from the time to time by the customrsd extent of the amounts available on their current accounts.*  
Dalam Pasal 1 butir 2 UU No. 7/1992 jo UU No. 10/1998, Tentang Perbankan dikatakan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Bank-bank di Indonesia dapat kita bagi menurut macam-macamnya yaitu:

Apa yang kita lihat berdasarkan sistem perbankan di Indonesia, bank dapat dibagi dalam :

1. Bank Sentral
2. Bank Umum/Primair/Commercial
3. Bank Pembangunan
4. Bank Tabungan
5. Bank Koperasi
6. Bank Secundair



7. Bank yang tak sebenarnya Bank, misalnya Bank Darah, Bank Mata dan sebagainya.<sup>9</sup>

Apabila kita menelusuri sejarah dari terminologi “bank” maka kita ketemukan bahwa kata bank berasal dari bahasa Italy “*banca*” yang berarti *bence* yaitu suatu bangku tempat duduk. Sebab, pada zaman pertengahan, pihak banker Italy yang memberikan pinjaman-pinjaman melakukan usahanya tersebut dengan duduk dibangku-bangku di halaman. Dalam perkembangan dewasa ini, maka istilah bank dimaksudkan sebagai suatu jenis pranata financial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan untuk benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perbankan.

Fungsi utama bank dalam suatu perekonomian adalah untuk memobilisasi dana masyarakat dan secara tepat dan cepat menyalurkan dana tersebut kepada penggunaan atau investasi yang efektif dan efisien. Fungsi tersebut dapat dikatakan sebagai “aliran darah” bagi perkembangan perekonomian dan peningkatan standar taraf hidup.<sup>10</sup>

Bank ini sendiri dalam menjalankan tugas serta fungsinya sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*), bank ini haruslah dapat menjalin kerja sama yang baik dengan berbagai pihak. Pihak-pihak yang dimana pihak tersebut adalah Nasabah. Dan bank harus dapat menjaga kepercayaan masyarakat pada umumnya, dan nasabah pada khususnya, demi dalam upaya penjagaan dan kepastian atas upaya tugas bank sebagai pengelola keuangan Negara dan masyarakat.

Hubungan bank dengan nasabah pada prinsipnya didasarkan oleh dua unsur, yaitu hukum dan kepercayaan. Kepercayaan ini berupa masyarakat menyimpan sejumlah dana miliknya kepada bank melalui jasa produk perbankan. Kemudian pihak bank menggunakan dana yang disetorkan tersebut untuk melakukan suatu kegiatan perbankan dan pengembangan usaha bank. Dengan

---

<sup>9</sup> Marhainis Abdul Hay, *Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Pradnya Paramita, 1975, hal 15

<sup>10</sup> Zulkarnain Sitompul, *Perlindungan Dana Nasabah Bank*, (Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2002), Hal. 1

dasar kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisasi dana dari masyarakat untuk diaplikasikan pada banknya, kemudian bank akan memberikan jasa-jasa perbankan. Hampir sebagian besar dana yang digunakan oleh bank bukan berasal dari modal pemilik atau pengelola bank, melainkan dana masyarakat atau lembaga lain.<sup>11</sup>

Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa Bank”.

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Nasabah ini terbagi 2 antara lain :<sup>12</sup>

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dalam Peraturan Bank Indonesia No 7/7/PBI/2005 jo No 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 1 angka 2, mendefinisikan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).

G. M Verrryn Stuart dalam bukunya Bank Politik menyatakan :<sup>13</sup>

“ Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperoleh dari oleh orang lain maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral”

Disamping itu ada juga yang member arti kepada bank sebagai suatu institusi yang mempunyai peran yang besar dalam dunia komersil, yang mempunyai wewenang untuk menerima deposito, memberikan pinjaman, dan

---

<sup>11</sup> Ronny Sautama Hotma Bako, *Hubungan Bank Dengan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hal. 32

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

<sup>13</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta:Kencana, 2008), hal. 8

menerbitkan promissory notes yang sering disebut dengan bank bills atau bank notes. Namun demikian, fungsi bank yang orisinil adalah hanya menerima deposito berupa uang logam, plate, emas, dan lain-lain.<sup>14</sup>

Asas kebebasan berkontrak dan asas konsensualisme dapat diterapkan dalam hubungan antara bank dan nasabah, apabila posisi tawar-menawar (*Bargaining Position*) para pihak adalah setara. Artinya para pihak dapat saling mengemukakan kehendak masing-masing. Dalam praktek, pada umumnya bank telah membuat formulir tersendiri. Dalam formulir telah tertera segala persyaratan-persyaratan yang harus ditentukan oleh bank. Inilah yang oleh para ahli hukum tersebut perjanjian baku artinya perjanjian yang telah dibukukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.<sup>15</sup>

Sedangkan dari praktik-praktik perbankan, setidaknya dikenal tiga macam nasabah :

1. Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*wail-in customer*). Misalnya antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatur hak-hak antara lain yaitu :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberikan kredit;
- c. Menerbitkan surat utang;

---

<sup>14</sup> Munir Fuadi, *Hukum Perbankan Modern*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hal 13

<sup>15</sup> Mariam Darius Badruzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Cet. 2, (Bandung: Alumni, 1983), hal. 48

- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya;
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabahnya;
- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun wesel tunjuk, cek atau sarana lainnya;
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- k. Ketentuan dalam huruf ini telah dihapus oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998;
- l. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat;
- m. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia;
- n. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.<sup>16</sup>

Pada masa sekarang ini pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai contoh jenis teknologi yang mungkin pernah kalian dengar, seperti: *Automated Teller Machine (ATM)*, *Banking Application System*, *Real Time Gross Settlement System*, Sistem Kliring Elektronik, dan *internet banking*. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan

---

<sup>16</sup> Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai perubahan Undang-Undang Nomor 7, LN No. 182 Tahun 1999, tentang *Perbankan* Pasal 6

untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah *Electronic Banking (E-Banking)*. Apa yang dimaksud dengan *e-banking*? *E-banking* merupakan pengantar otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik, dengan saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui piranti pintar elektronik seperti komputer/PC, PDA, ATM, atau, telepon.<sup>17</sup>

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS PENGGUNAAN LAYANAN ELEKTRONIK BANKING (*E-BANKING*) PADA BANK RAKYAT INDONESIA**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia maka adapun jenis-jenis layanan *elektronik banking* yang terdapat pada Bank Rakyat Indonesia ialah :

1. ATM BRI
2. SMS *Banking* BRI
3. Phone *Banking* BRI
4. Internet *Banking* BRI
5. E-Buzz
6. KIOSK BRI
7. Mini ATM BRI
8. BRIZZI
9. MoCash<sup>18</sup>

Adapun fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana pada akhirnya membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara

---

<sup>17</sup> <http://ilhampratamap.blogspot.com/2012/04/definisi-e-banking.html>. Diakses pada 5 Desember 2012

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan bagian *Customer Servis* (CS) Bank Rakyat Indonesia Cabang Melati Medan, 4 Februari 2013.

bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

Pada pihak yang memiliki kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi pada saat pihak yang kelebihan dana tersebut menyimpan dananya pada bank dalam bentuk giro, tabungan, deposito, sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu.

Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak sefera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu :

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk dan jasa yang ditawarkan bank;
2. Pemahaman nasabah terhadap aktifitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana; dan
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.<sup>19</sup>

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. API sendiri merupakan suatu cetak biru sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka

---

<sup>19</sup> Muliaman D.Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. Direktur Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia. 16 Juni 2006, Jakarta.

membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Enam pilar dalam API adalah :

1. Struktur perbankan yang sehat;
2. Sistem pengaturan yang efektif;
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif;
4. Industri perbankan yang kuat;
5. Infrastruktur yang mencukupi; dan
6. Perlindungan nasabah.<sup>20</sup>

Bank Rakyat Indonesia berdasarkan pada tanggung jawabnya dan amanatnya terus melakukan upaya peningkatan keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani permasalahan dan menyelesaikan berbagai macam keluhan dan pengaduan yang dilakukan oleh nasabah.

Adapun Bank Rakyat Indonesia berupaya untuk menyelesaikan permasalahan dan keluhan secepatnya, Bank Rakyat Indonesia menghindari berlarut-larutnya penanganan komplain nasabah. Dan dibutuhkan ketetapan waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap unitnya dalam menyelesaikan setiap permasalahan.

Pertanggung jawaban Bank Rakyat Indonesia apabila nasabah mengalami kerugian yaitu dengan cara mekanisme pengaduan nasabah langsung ke Bank Rakyat Indonesia, apabila terjadi kekeliruan dari pada pihak bank untuk selanjutnya pihak Bank Rakyat Indonesia memproses terlebih dahulu untuk dibuktikan guna pemberian ganti rugi terhadap nasabah.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> *Ibid*

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan bagian *Customer Servis* (CS) Bank Rakyat Indonesia Cabang Melati Medan, 4 Februari 2013.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Bentuk-bentuk layanan Elektronik Banking yang terdapat pada Bank Rakyat Indonesia terdiri atas ATM BRI, SMS Banking BRI, Phone Banking BRI, Internet Banking BRI, E-Buzz, KIOSK BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, dan MoCash.

Tanggung jawab Bank Rakyat Indonesia sebagai penyedia Layanan *Elektronik Banking* ialah berdasarkan pada Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” sesuai dengan amanat dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjaga keamanan serta pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Jika didalam pelaksanaannya hal yang menjadi tanggung jawab Bank Rakyat Indonesia tidak dapat dipenuhi, dan Bank Rakyat Indonesia memberikan kerugian terhadap nasabah. Maka pihak Bank Rakyat Indonesia akan memenuhi tanggung jawab dalam bentuk yang pertama, ganti rugi kepada Nasabah atas kerugian dan kealpaan yang dilakukan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia dengan terlebih dahulu menindak lanjuti atas keluhan Nasabah atas kerugian yang di deritanya, dan apabila terbukti benar maka pihak Bank akan memenuhi pembayaran ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan oleh Bank.

Yang kedua, jika terbukti adanya keterlibatan pihak Bank atau oknum karyawan yang lalai yang mengakibatkan kerugian di pihak Bank, maka Bank berdasarkan kode etik memberikan tindakan atas kelalaian Karyawan tersebut yang mengakibatkan kerugian di pihak nasabah.

Yang ketiga, apabila pihak Bank tidak mampu untuk memenuhi apa yang menjadi tanggung jawabnya atas kelalaian bank, maka atas ketidakmampuan Bank atas tanggung jawabnya maka Bank akan menerima sanksi atau konsekuensi atas reputasi dan kredibilitas Bank dalam tanggung jawabnya melindungi Nasabah.



Dalam upaya yang dapat ditempuh oleh nasabah apabila mengalami kerugian atas penggunaan Layanan *Elektronik Banking* ialah yang pertama upaya perdamaian dengan komplain atau pengaduan kepada pihak Bank Rakyat Indonesia selaku penyedia layanan *Elektronik Banking* yang mengakibatkan kerugian di pihak Nasabah, dengan cara melaporkan pengaduan langsung ke pihak Bank Rakyat Indonesia untuk selanjutnya diproses dan dibuktikan guna pemberian ganti rugi.

Apabila upaya pertama gagal maka nasabah dapat menempuh melalui Jalur Mediasi Perbankan maupun Jalur Peradilan, namun demikian upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro kecil (UMK) mengingat hal tersebut membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit.

### **Saran**

1. Perbankan dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kepastian hukum bagi nasabah, dan juga bekerjasama dengan lembaga perlindungan konsumen dan Bank Indonesia untuk terus menciptakan aturan yang dapat memenuhi kebutuhan keamanan guna kepastian hukum nasabah.
2. Walaupun saat ini dapat dikatakan kasus terhadap keluhan kerugian nasabah masih sangatlah sedikit, namun tidak menutup kemungkinan kedepan banyak dari pada celah hukum yang ditemukan dan dimanfaatkan. Maka berkaca kepada contoh dari beberapa Negara yang telah memiliki Peradilan Konsumen, maka kedepannya diharapkan Indonesia juga memilikinya, sehingga dapat menciptakan peradilan yang murah, cepat, dan praktis.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Badruzaman, Darius, Mariam, 1983, *Perjanjian Kredit Bank*, Bandung, Alumni.
- Fuadi, Munir, 1999, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung, Citra Aditya Bakti
- , 2008, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung, Citra Aditya Bakti
- Hay, Abdul, Marhainis, 1975, *Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Pradnya Paramita
- Hadad, D, Muliaman, 16 Juni 2006, *PERLINDUNGAN dan PERBERDAYAAN NASABAH BANK DALAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA*.  
Direktur Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia, Jakarta.
- Sembiring, Sentosa, 2000, *Hukum Perbankan*, Bandung, CV.Mandar Maju,
- Hermansyah, 2008, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana,
- Ibrahim, Johannes, 2004, *Bank sebagai lembaga intermediasi dalam hukum positif*, Bandung, CV.Utomo
- Sitompul, Zulkarnain, 2002, *Perlindungan Dana Nasabah Bank*, Jakarta, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia
- Widjaya, Gunawan dan Kartini Muljadi, 2003, *Jual Beli*, Jakarta, PT. Raja Grafindo

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai perubahan Undang-Undang Nomor 7, LN No. 182 Tahun 1999, tentang *Perbankan*
- Indonesia, Penjelasan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, alinea pertama.

## **INTERNET**

<http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>. Diakses pada Februari 2013.

<http://zona-prasko.blogspot.com/2011/02/pengertian-perlindungan-hukum.html>.

Diakses pada 17 Maret 2013.

<http://ilhampratamap.blogspot.com/2012/04/definisi-e-banking.html>. Diakses  
pada 5 Januari 2013.