BAB IV

ANALISIS HUKUM MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN *SMS BANKING* DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN Jo. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN Jo. UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. Tanggung Jawab Para Pihak Terkait Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Layanan *SMS Banking*

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini harus mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan barang dan/atau jasa yang memiliki unsur teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar. Konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi dirinya serta meningkatkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Para pihak yang terkait dalam layanan *sms banking* memiliki tanggung jawab masing-masing yang harus dilaksanakan, antara lain:

1. Bank

Pihak yang pertama dalam layanan *sms banking* adalah Bank, dimana dalam hal ini bank disebut juga sebagai pelaku usaha. Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

> "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak seperti yang tercantum dalam pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

"Adapun tanggung jawab pelaku usaha adalah:

a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. "

Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selain tanggung jawab, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, antara lain:

“Hak pelaku usaha adalah:

a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah:

a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Bank sebagai pelaku usaha perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Dengan adanya hak dan kewajiban serta tanggung jawab dari pelaku usaha khususnya bank, diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan.

2. Nasabah

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam dunia perbankan, konsumen disebut sebagai nasabah, yaitu orang yang menggunakan jasa bank. Sama halnya dengan bank, nasabah juga mempunyai hak seperti yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, yaitu:

a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsurnsi barang dan/atau jasa;
b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
h. hak untuk mendapatkan komnpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam PBB **Guidelines for Consumer Protection of 1985** “ disebutkan bahwa “Konsumen dimana pun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari kaya, miskin, ataupun status sosialnya.”

Hak-Hak Dasar Tersebut adalah:

a. Hak untuk mendapat informasi yang jelas, benar dan jujur.

b. Hak untuk Keamanan dan Keselamtan

c. Hak untuk memilih

d. Hak untuk didengar.

e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Selain itu, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan, antara lain:

a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Seluruh resiko yang timbul dalam layanan *sms banking* yang diakibatkan atas kelalaian atau penyalahgunaan oleh nasabah di dalam pelaksanaan registrasi atau pendaftaran *sms banking* seperti mendaftarkan nomor *handphone* yang bukan miliknya sendiri ataupun mewakilkan pelaksanaan proses registrasi, hal tersebut akan menjadi tanggung jawab nasabah pribadi seluruhnya. Dalam hal tersebut nasabah membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah sendiri sebagai akibat kelalaian atau penyalahgunaan proses

registrasi.

3. Operator Telepon Seluler

Dalam penyelenggaraan layanan sms banking, terdapat pihak yang terkait selain bank dengan nasabah, yaitu operator telepon seluler *(provider).* Seperti yang tercantum dalam Pasal 1 Angka 14 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi. Operator telepon seluler merupakan penyelenggara jasa telekomunikasi, tanpa adanya operator telepon seluler, layanan *sms banking* tidak akan terselenggara. Layanan *sms banking* termasuk dalam jasa telekomunikasi, yang dalam Pasal 1 Angka 7 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi menyebutkan bahwa jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. Layanan *sms banking* merupakan layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengakses jasa perbankan, seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Adapun tanggung jawab dari penyelenggara telekomunikasi dalam hal ini adalah operator telepon seluler adalah:

a. memberikan kontribusi dalam pelayanan.
b. memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan, jika kesalahan terjadi atas kelalaian pihak operator telepon seluler.

Dalam Pasal 17 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, menyebutkan bahwa:

“Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip:

a. perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;

b. peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan

c. pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.”

Semakin beragam layanan dan transaksi-transaksi yang diselenggarakan oleh para penyedia jaringan telekomunikasi pada saat ini. Khususnya dalam layanan *sms banking*, operator telepon seluler bersaing untuk memperluas jaringan telekomunikasi, agar dalam setiap transaksi dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Selain itu, operator telepon seluler juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa telekomunikasi, agar para pengguna jasa operator telepon seluler merasa bahwa berkomunikasi melalui operator telepon seluler yang digunakan tersebut sudah mempunyai kualitas layanan yang bagus.

B.PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN *SMS BANKING* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN Jo. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN Jo. UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

Perbankan sebagai lembaga keuangan memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan utama usaha bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuat bank terkait dalam pengaturan, baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri yaitu Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan maupun perundang-undangan lain yang terkait. Salah satu Undang-Undang yang terkait adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen. Konsumen dalam perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur.

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pada hakekatnya, terdapat landasan hukum yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni:

1. Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak untuk masyarakat.
2. Dalam peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah, dengan adanya lembaga ini maka dalam kegiatan perbankan seprti layanan *sms banking* para simpanan para nasabah dapat terjamin.
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian dalam transaksi suatu barang dan jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah di atas, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi permasalahan yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Penyebab permasalahan tersebut, diantaranya:

a. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank

b. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang
c. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana
d. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Layanan *sms banking* sendiri dalam kenyataannya memberikan sejumlah kemudahan fasilitas dalam melakukan transaksi perbankan. Akan tetapi, dalam hal pengaturan hukum seperti perlindungan terhadap nasabah, bank tidak lagi mampu untuk mengantisipasi dampak dari pemanfaatan layanan *sms banking*. Ketidakmampuan ini disebabkan karena perbedaan antara transaksi perbankan melalui *sms banking* dengan perbankan secara konvensional.

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia sebagai 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. Enam pilar dalam API adalah:[1]

a. struktur perbankan yang sehat,

[1] http://spicaalmilia.wordpress.com/2007/03/08/perspektif-nasabah-perbankan-atas-kehadiran sms-banking-dan-wap-banking-sebagai-sistem-informasi-perbankan-yang-bernilai-tambah,diakses pada tanggal 30 Agustus 2008 Pukul. 20:15 WIB.

b. sistem pengaturan yang efektif
c. sistem pengawasan yang independen dan efektif
d. industri perbankan yang kuat
e. infrastruktur yang mencukupi
f. perlindungan nasabah

Jika selama ini Bank Indonesia selalu berpijak Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 dalam pengaturan aspek kehati-hatian bank, maka dengan telah berlaku efektifnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sejak tahun 2001 aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank.

Pada satu sisi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut diberlakukan pada saat Bank Indonesia sebagai pengawas industri perbankan sedang berupaya keras untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan, antara lain:

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah

   Dalam hal ini, bank harus menanggapi setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut.

2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen

   Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang dilakukan bank, maka perlu pula disediakan media yang dapat menampung penyelesaian

sengketa antara nasabah dengan bank. Mengingat sebagian besar nasabah bank adalah nasabah kecil, maka media penyelesaian sengketa nasabah dengan bank haruslah dapat memenuhi unsur sederhana, murah, dan cepat.

3. Penyusunan standar transparansi informasi produk

   Transparansi ini penting dilakukan agar masyarakat yang berkeinginan untuk menjadi nasabah bank mendapatkan informasi yang cukup memadai mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang terkait dengan suatu produk tertentu.

4. Peningkatan edukasi untuk nasabah

   Seharusnya upaya perlindungan konsumen dimulai dengan memberikan pembelajaran awal kepada masyarakat umum mengenai bagaimana dan apa saja kegiatan usaha dan produk-produk keuangan yang diselenggarakan oleh pihak perbankan.

Salah satu contoh dari edukasi atau pembelajaran kepada nasabah adalah dengan memberitahukan alamat situs bank tersebut yang menandakan bahwa situs yang diakses oleh para nasabah adalah benar. Sedangkan sosialisasi *sms banking* dengan cara memberitahukan kepada para nasabah tentang berbagai kemudahan dan yang paling penting dapat menjamin keamanan nasabah dalam mengakses layanan *sms banking* sehingga nasabah tidak ragu-ragu lagi memilih layanan *sms banking* yang ditawarkan oleh bank. Pada dasarnya, nasabah tidak perlu khawatir dengan perlindungan hukum dalam menggunakan layanan *sms banking*, karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah banyak pasal yang dapat melindungi para nasabah jika nasabah merasa dirugikan. Hal tersebut terlihat yaitu dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen

terdapat hak dan kewajiban pelaku usaha maupun hak dan kewajiban konsumen itu sendiri.

C.TINDAKAN HUKUM GUNA MELINDUNGI NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN SMS BANKING MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN Jo. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN Jo. UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

Saat ini pemanfaatan teknologi informasi merupakan bagian penting dari hampir seluruh aktivitas masyarakat. Bahkan di dalam dunia perbankan dimana hampir seluruh proses penyelenggaraan sistem pembayaran dilakukan secara elektronik. Perkembangan teknologi informasi tersebut telah membuat para pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam setiap layanan produk dan jasa. Layanan *sms banking* merupakan salah satu bentuk baru layanan bank yang mengubah layanan transaksi manual menjadi layanan transaksi yang menggunakan teknologi.

Penyelenggaraan layanan sms banking yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat transaksi perbankan menjadi lebih mudah dan cepat. Berbagai kemudahan diberikan dalam layanan sms banking, seperti transfer antar rekening, informasi saldo dan pembayaran tagihan. Dengan adanya berbagai kemudahan dalam layanan perbankan diharapkan nasabah akan merasa puas dengan layanan tersebut. Namun demikian tidak semuanya mendapat

reaksi yang positif dari nasabah mengenai teknologi baru tersebut, hal ini disebabkan adanya keraguan nasabah atas keamanan pada fasilitas layanan *sms banking* tersebut, karena bank belum bisa memberikan jaminan keamanan terhadap layanan yang menggunakan teknologi yang bertujuan memberikan kemudahan layanan pada nasabah.

Dengan kenyataan seperti ini, keamanan menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan. Meskipun memiliki banyak kemudahan, namun tetap saja layanan *sms banking* tidak terlepas dari masalah. Salah satunya adalah seperti contoh kasus yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pihak bank tidak memberikan konfirmasi lanjutan kepada nasabah setelah nasabah melakukan transaksi melalui layanan *sms banking*. Hal ini dapat merugikan nasabah, karena nasabah tidak mengetahui apakah transaksi yang dilakukan berhasil atau tidak, sehingga nasabah merasa bahwa pihak bank kurang memberikan edukasi dan sosialisasi dalam hal produk yang ditawarkannya.

Adapun kelemahan lain dalam layanan *sms banking* adalah adanya kemungkinan terjadinya pembobolan rekening. Hal tersebut dapat disebabkan oleh nomor PIN yang diketahui oleh orang lain. Kemungkinan kedua adalah dari orang dekat kita sendiri. Pada prinsipnya, pembobolan rekening terjadi ketika orang lain atau pihak ketiga mengetahui nomor PIN seorang pengguna *sms banking*. Terdapat dua kemungkinan kebobolan PIN tersebut, pertama, yaitu pihak operator yang mempunyai kesempatan untuk melihat nomor PIN pelanggannya. Kemungkinan yang kedua adalah PIN diketahui oleh orang terdekat pengguna layanan *sms banking*. Oleh karena itu ada

beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *sms banking*, yaitu sebagai berikut:

- Nasabah wajib mengamankan PIN *sms banking.*
- Nasabah bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain, disarankan nasabah segera melakukan penggantian PIN.
- Nasabah disarankan untuk tidak memberitahukan PIN kepada orang lain apapun alasannya.
- Bilamana SIM Card GSM nasabah hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahukan kepada bank Anda terdekat atau segera telepon ke *Call Center* bank tersebut.

Tindakan hukum guna melindungi nasabah dan untuk mencegah kendala-kendala teknis dalam layanan *sms banking* antara lain:

1. Jika terjadi keterlambatan pemberitahuan pengiriman transaksi yang diterima oleh nasabah, dimungkinkan berkaitan dengan jaringan provider yang sedang sibuk, Seharusnya bank memberikan informasi kepada nasabah yang telah melakukan transaksi melalui layanan *sms banking* atas keterlambatan pengiriman transaksi, sehingga nasabah mendapatkan kepastian bahwa transaksi yang dilakukan telah berhasil atau tidak.
2. Kesalahan pengiriman ke nomor lain

   Dalam hal ini bank tidak sepenuhnya dapat disalahkan, karena dalam layanan *sms banking* transaksi dilakukan sendiri oleh nasabah, jadi dalam hal ini nasabah diharapkan dapat lebih hati-hati dan memeriksa kembali nomor tujuan sebelum

transaksi dilakukan.

3. Tidak diterimanya pemberitahuan dari pihak bank, walaupun nasabah telah melakukan transaksi.

   Seharusnya bank memberikan konfirmasi lanjutan atau pemberitahuan atas transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah. Oleh karena itu, nasabah merasa bahwa pihak bank kurang memberikan edukasi dan sosialisasi dalam hal produk yang ditawarkannya. Untuk itu, bank harus memberikan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah yang akan menggunakan layanan *sms banking*, hal tersebut bertujuan untuk menghindari permasalahan dan agar tidak terdapat pihak yang dirugikan.

4. Kegagalan dalam pengiriman sms.

   Gagalnya pengiriman sms dapat disebabkan oleh jalur pelayanan sms yang sangat tinggi atau keberadaan signal telepon seluler yang kurang memadai. Untuk itu, bank seharusnya memberikan informasi kepada nasabah yang akan menggunakan layanan sms banking tentang waktu-waktu yang aman untuk menggunakan layanan *sms banking*.

Selain kendala teknis, terdapat pula kendala non teknis dalam layanan *sms banking*, dan tindakan hukum yang dapat dilakukan guna melindungi nasabah dan mencegah kendala non teknis antara lain:

1. Masih lemahnya perlindungan hukum bagi para nasabah.

   Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan

menjadi sangat penting, karena dalam kenyataannya kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang, dan nasabah selalu berada dalam posisi yang lemah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). Dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan akan dapat memberikan hal baru dalam pengaturan perbankan dengan ikut diperhatikannya kepentingan nasabah sebagai aspek penting yang ikut mempengaruhi perkembangan perbankan nasional.

2. Belum adanya pengaturan yang efektif dan jelas tentang layanan sms banking.

   Sampai saat ini, pengaturan tentang layanan sms banking hanya terbatas pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, serta dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, Peraturan yang ada masih memiliki banyak kekurangan, seperti kurang jelas, kurang lengkap, atau terjadi pertentangan antar peraturan.

   Dengan telah disahkannya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, diharapkan dapat menjadi landasan hukum untuk penyelenggaraan layanan sms banking. Terkait dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, kita masih tetap menunggu peraturan yang lebih efektif untuk layanan *sms banking* sebagai pedoman pelaksana layanan sms banking. Diharapkan dengan peraturan yang lebih spesifik tentang layanan *sms banking*, hal-hal yang kurang jelas dan kurang lengkap dalam Undang-Undang

Informasi dan Transaksi Elektronik tentang layanan *sms banking* dapat terjawab, sehingga dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan banyak masalah yang dapat merugikan para pihak khususnya nasabah.

3. Masih lemahnya pengawasan dari pihak yang berwenang.

   Meskipun telah ada peraturan yang terkait dengan layanan *sms banking*, namun dalam kenyatannya layanan ini kurang mendapat pengawasan dari pihak yang berwenang. Untuk mencegah terjadi permasalahan antara para pihak khususnya antara pihak bank dengan nasabah, pihak yang berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan layanan *sms banking* dapat lebih melaksanakan tanggung jawabnya.

Terkait dengan adanya kemungkinan pembobolan rekening dalam layanan *sms banking*, apabila terbukti pihak bank melakukan kelalaian yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian, pihak bank seharusnya memberikan ganti rugi kepada nasabah itu. Dalam meningkatkan layanan kepada nasabah, dibutuhkan kepastian hukum dari pemerintah untuk menjamin keamanan dalam layanan *sms banking* dan sanksi yang sesuai bagi pihak yang melakukan pelanggaran khusunya dengan kemungkinan pembobolan rekening nasabah, terdapat sanksi berupa sanksi pidana seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pasal 46 ayat (3) yang menyatakan bahwa:

"Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling

banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah)".

Jika dalam proses layanan *sms banking* terjadi sengketa antara para pihak, maka sengketa tersebut dapat diajukan ke pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa seandainya ada kasus yang diperkarakan di pengadilan maka berdasarkan Pasal 16 ayat (1) Undang-undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Pokok-Pokok Kekuasaan Kehakiman, maka pengadilan tidak boleh menolak untuk memeriksa, mengadili dan memutus suatu perkara dengan dalih belum ada hukum yang mengaturnya. Maksudnya hakim tidak boleh menolak untuk memeriksa, mengadili dan memutus suatu perkara dengan alasan belum ada peraturan yang mendasarinya. Hal tersebut mengacu pada Pasal 28 ayat (1) Undang-undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Pokok-Pokok Kekuasan kehakiman yang menyebutkan bahwa hakim wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.

Dengan adanya pengaturan hukum dan kepastian hukum untuk menjamin keamanan sehingga para nasabah pun dapat melakukan transaksi perbankan khususnya layanan *sms banking* dengan aman dan nyaman karena sudah mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum yang efektif. Pengaturan dan kepastian hukum dalam hal ini adalah adanya tindakan hukum berupa tindakan preventif seperti dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun tindakan represif, dalam tindakan represif para nasabah dapat menempuh jalur hukum baik secara litigasi ataupun non litigasi, didalam menempuh jalur hukum secara litigasi para nasabah dapat melakukan

gugatan secara perdata ataupun pidana, seperti didalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat (4) dan Pasal 5 ayat (1) dan (2).