# BAB II

# ASPEK-ASPEK HUKUM TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN SMS BANKING DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH

## A. Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan SMS Banking

Bank merupakan lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya berperan sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Secara umum, bank memegang fungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) dalam masyarakat. Fungsi tambahan bagi lembaga keuangan ini yaitu memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bidang jasa perbankan meliputi berbagai kegiatan dalam rangka penyelenggaraan transaksi-transaksi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan dunia usaha. Teknologi telah begitu maju dalam segala bidang dan begitu terbuka bagi semua orang, termasuk dalam bidang perbankan.

Kemajuan teknologi informasi ikut menambah tantangan yang dihadapi oleh perbankan. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan pesatnya perkembangan jenis usaha dan kompleksitas produk dan jasa bank, sehingga resiko-resiko yang muncul menjadi lebih besar dan bervariasi. Disamping itu persaingan industri perbankan yang cenderung bersifat global juga menyebabkan persaingan antar bank menjadi semakin ketat, sehingga bank-

bank nasional harus mampu beroperasi secara lebih efisien dengan teknologi informasi. Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa batas waktu dan tempat.

Persaingan di industri perbankan, khususnya sektor *consumer banking* saat ini sangat ketat. Hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur, yang makin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupannya, termasuk dalam hubungannya dengan layanan perbankan. Tuntutan itu dijawab oleh kalangan perbankan dengan menyediakan berbagai layanan. Perkembangan layanan perbankan bisa terlihat yaitu dimana sebelumnya marak penggunaan *phone banking*, yang mengandalkan penggunaan telepon, kemudian *Internet Banking* dengan menggunakan komputer, terutama desktop, kini layanan perbankan bisa dilakukan melalui layanan *Mobile Banking* atau *m-Banking*. Layanan ini memiliki kelebihan dibandingkan layanan sebelumnya, karena dapat diakses dari mana dan kapan saja.

Perkembangan teknologi informasi terutama dalam bidang *mobile* telah membawa perubahan pada masyarakat dalam melakukan komunikasi antar sesamanya. Hal ini dapat dilihat melalui penggunaan sarana pesan singkat atau SMS. Salah satu penerapan penggunaannya yaitu sarana transaksi

perbankan yang terkenal dengan istilah *SMS Banking*, yang merupakan suatu layanan bank dengan memberi kemudahan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan perangkat seluler mereka. Transaksi tersebut dilakukan melalui SMS yang dikirimkan secara langsung ke nomor tujuan bank. Keuntungan bagi nasabah, selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan juga melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel nasabah. Layanan yang diberikan antara lain, informasi saldo, transfer antar rekening, pembayaran berbagai tagihan. Adapun beberapa aspek dalam layanan sms banking, antara lain:

a. Aspek *Confidentiality*

   Aspek ini memberi jaminan bahwa data-data tidak dapat disadap oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Data yang dapat disadap adalah nama account dan PIN pengguna *sms banking*.

b. Aspek *Integrity*

   Aspek ini menjamin integritas data, yaitu data tidak boleh berubah atau diubah oleh pihak-pihak yang tidak berwenang.

c. Aspek *Authentication*

   Aspek ini digunakan untuk meyakinkan identitas nasabah.

d. Aspek *Non-Repudiation*

   Aspek ini menjamin bahwa jika nasabah melakukan transaksi maka dia tidak dapat menolak telah melakukan transaksi.

e. Aspek *Avalaibility*

Aspek ini difokuskan kepada ketersediaan layanan. Jika sebuah bank menyediakan layanan sms banking, dan kemudian tidak dapat menyediakan layanan tersebut ketika dibutuhkan oleh nasabah, maka nasabah akan mempertanyakan kualitas layanan tersebut kepada pihak bank.

Dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, terdapat beberapa pasal yang terkait dengan layanan sms banking, antara lain tercantum dalam Pasal 1 angka (1) dan (2) yang menyatakan bahwa:

“Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”

“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.”

Layanan sms banking termasuk kegiatan usaha perbankan, dimana bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan merupakan lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya berperan sebagai lembaga perantara antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Dalam istilah perbankan, konsumen dikenal dengan

istilah nasabah, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 Angka (16) yang menyebutkan bahwa:

"Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank."

Dalam Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Pasal 1 angka (6) menyebutkan bahwa:

"Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi."

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tercantum beberapa pasal yang mengatur tentang layanan sms banking, antara lain tercantum dalam Pasal 1 angka (2) yang menyatakan bahwa:

"Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

Dilihat dari Pasal diatas, transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain yang dilakukan melalui sms termasuk kedalam transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah suatu transaksi antara dua pihak atau lebih yang dilakukan dengan menggunakan perangkat yang dapat membentuk atau dapat menerima perintah susunan data dalam bentuk elektronik atau digital seperti yang tercantum dalam Pasal 1 angka (4) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa:

> "Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya."

Data-data yang dikirim atau diterima dalam proses sms banking termasuk dalam data elektronik.

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/1997 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum terdapat dalam Pasal 1 angka (2) yang menyatakan bahwa:

"Teknologi Informasi adalah teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronis lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan atau pelayanan jasa perbankan."

Layanan sms banking termasuk dalam salah satu teknologi informasi dalam layanan perbankan. Layanan sms banking merupakan layanan perbankan melalui media elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti tercantum dalam Pasal 1 Angka (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/1997 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, yang menyebutkan bahwa:

"Layanan Perbankan Melalui Media Elektronik atau selanjutnya disebut Electronic Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile phone."

Dalam Bab 1 Ketentuan Umum Angka (1) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/30/DPNP/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, yang menyatakan bahwa:

"Penggunaan teknologi informasi diperlukan bank dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional bank. Selain itu perkembangan teknologi informasi memungkinkan bank untuk

meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui produk-produk *Electronic Banking*."

Dengan adanya berbagai kemudahan layanan, diharapkan nasabah dapat merasa puas dengan berbagai layanan yang diberikan oleh bank saat ini, dan pihak bank memberikan jaminan kepada nasabah bahwa layanan tersebut aman untuk digunakan.

## B. Macam-macam Transaksi Dalam Layanan SMS Banking

Penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh bank bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasi, meminimalisasi resiko operasi, meningkatkan produktivitas, serta dapat memberikan ketepatan dan keamanan operasi perbankan. Dengan penerapan teknologi informasi tersebut bank dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi nasabahnya, mampu memberikan layanan baru dan dapat memuaskan nasabahnya. Beberapa layanan yang diberikan oleh bank adalah *ATM, SMS Banking, Internet Banking, PhonePlus*, dan *Telebanking*.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa sms banking merupakan suatu fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi yang bisa dilakukan secara konvensional. Untuk dapat melakukan layanan sms banking dan terdaftar sebagai pengguna atau user, nasabah terlebih dahulu harus memenuhi syarat dan ketentuan yang

diberikan oleh bank serta melakukan registrasi. Setiap bank mempunyai syarat dan ketentuan yang berbeda, dalam hal ini penulis mengambil contoh Bank BNI. Adapun syarat dan ketentuan menjadi nasabah pengguna BNI sms banking adalah sebagai berikut:[1]

1. Syarat menjadi nasabah pengguna BNI sms banking:
   a. Nasabah BNI Taplus dan atau BNI Taplus Utama dan atau Taplus Mahasiswa dan atau BNI Giro Perorangan (IDR), serta memiliki BNI Card atau Kartu Mahasiswa berchip.
   b. Nasabah melakukan registrasi BNI sms banking melalui BNI ATM menggunakan BNI Card atau Kartu Mahasiswa berchip.
   c. Nasabah harus memiliki 1 (satu) nomor/telepon seluler (Prabayar maupun Pasca Bayar) dari operator GSM atau CDMA yang akan menjadi User Id BNI sms banking.
   d. Telah membaca dan memahami serta menyetujui persyaratan menjadi nasabah pengguna BNI sms banking.

2. Ketentuan penggunaan BNI sms banking:
   a. Registrasi

      Nasabah BNI yang ingin menggunakan layanan BNI SMS Banking harus melakukan registrasi/pendaftaran di BNI ATM, dengan memilih menu registrasi e- Channel yaitu BNI SMS Banking, menginput nomor ponsel sebagai user-id dan 4 digit PIN BNI SMS Banking. Nasabah

[1] http//:www.bni.co.id, diakses pada tanggal 20 Agustus 2008 Pukul:16.48 WIB.

akan memperoleh receipt BNI ATM bahwa yang bersangkutan telah terdaftar sebagai user BNI SMS Banking.

b. Aktivasi

Nasabah BNI SMS Banking yang ingin menggunakan fitur transaksi finansial diharuskan untuk mengaktifkan untuk dapat menggunakan fasilitas transaksi finansial di Cabang BNI terdekat, dengan alur pelaksanaan sebagai berikut:

Nasabah datang ke Cabang BNI terdekat dengan membawa:

- KTP asli
- Buku Taplus/Taplus Utama/Taplus Mahasiswa/KCT (Giro Perorangan) asli
- BNI Card/Kartu Mahasiswa berchip
- Receipt ATM/Notifikasi SMS sukses Registrasi*

Note:

* Jika Nasabah tidak membawa receipt ATM dikarenakan hilang atau dsb, Nasabah diminta untuk menunjukkan Notifikasi SMS sukses registrasi. Apabila notifikasi SMS yang bersangkutan telah dihapus, nasabah diharuskan untuk melakukan transaksi non finansial misalnya cek saldo dan kemudian menunjukkan SMS kepada petugas bank untuk konfirmasi saldo yang bersangkutan.

c. Deaktivasi

Proses Deaktivasi dapat dilakukan dengan cara nasabah pengguna menghubungi BNI Call untuk melakukan pemblokiran Layanan BNI SMS Banking yang bersangkutan.

Dalam melakukan registrasi, ada beberapa ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah, yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah yang telah memenuhi syarat keanggotaan BNI SMS Banking dapat melakukan registrasi/pendaftaran layanan BNI SMS Banking di seluruh BNI ATM di Indonesia dengan menggunakan BNI Card /Kartu Mahasiswa berchip dan PIN BNI Card/ Kartu Mahasiswa berchip.
2. Nasabah harus melakukan registrasi/pendaftaran BNI SMS Banking secara langsung dan tidak dapat diwakilkan kepada pihak lain dengan alasan apapun.
3. Nasabah harus mendaftarkan nomor ponsel milik pribadi dan dilarang untuk meregister/mendaftarkan nomor ponsel milik orang lain untuk layanan BNI SMS Banking.
4. Nasabah membuat 4 digit nomor PIN BNI SMS Banking yang akan digunakan untuk otorisasi seluruh transaksi BNI SMS Banking.
5. Seluruh resiko yang timbul yang diakibatkan kelalaian dan/atau penyalahgunaan oleh nasabah di dalam pelaksanaan registrasi/pendaftaran BNI SMS Banking seperti meregister/mendaftarkan nomor ponsel yang bukan milik pribadinya ataupun mewakilkan pelaksanaan proses registrasi, hal tersebut akan

menjadi tanggung jawab nasabah pribadi. Nasabah dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan proses registrasi.

6. Untuk Program khusus kerjasama akses BNI SMS Banking di Luar Negeri, proses registrasi dilakukan di Kantor Cabang atau Outlet BNI di Luar Negeri.

Setelah memenuhi semua syarat dan ketentuan dan telah terdaftar sebagai nasabah pengguna BNI sms banking, nasabah baru dapat melakukan semua transaksi yang terdapat dalam layanan *sms banking*. Jenis transaksi yang dapat dilakukan dalam layanan sms banking adalah transaksi finansial dan transaksi non finansial melalui ponsel nasabah dengan provider jaringan GSM dan CDMA ke nomor 3346.

1. Transaksi Non Finansial

   Adapun Transaksi Non Finansial yang dapat dilakukan adalah :

   Inquiry Saldo Yaitu transaksi untuk pengecekan saldo.

2. Inquiry

   Inquiry merupakan suatu informasi kepada nasabah tentang apa saja transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah bank.

3. Transaksi terakhir

   Yaitu transaksi untuk mengetahui 3 transaksi terakhir yang dilakukan nasabah.

4. Inquiry tagihan Kartu Kredit BNI

   Yaitu transaksi untuk mengetahui tagihan kartu kredit.

5. Ganti PIN

   PIN adalah nomor kode rahasia yang dibuat sendiri oleh nasabah yang dapat diganti kapan saja untuk keamanan nasabah.

6. Fasilitas bantuan bagi User untuk mengetahui format perintah transaksi (*syntax message) BNI SMS Banking*.

   Yaitu fasilitas yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang akan memakai layanan sms banking, untuk mengetahui format perintah transaksi sms banking.

2. Transaksi Finansial

Jenis transaksi finansial yang dapat dilakukan adalah transfer antar rekening, isi ulang pulsa, dan dapat melakukan beberapa pembayaran tagihan, seperti yang dapat kita lihat berikut ini:

Jenis Transaksi Finansial

Limit / Hari

Transfer antar rekening BNI

Rp. 2.000.000,-

Isi Ulang Pulsa

Rp 1.000.000,-

Pembayaran Tagihan:

- Kartu Kredit BNI
- Kartu Kredit non BNI
- Pembayaran HALO Telkomsel Pembayaran TELKOM
- Pembayaran Flexi Postpaid
- Pembayaran Speedy

Bebas (sesuai jumlah tagihan / keinginan Nasabah )

Ada beberapa ketentuan untuk dapat melakukan transaksi finansial, yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah datang ke cabang BNI terdekat untuk melakukan aktivasi BNI SMS Banking.
2. Nasabah Pengguna wajib memastikan pengetikan SMS perintah untuk transaksi finansial (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi finansial telah diisi secara lengkap dan benar). Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.
3. Segala transaksi finansial yang telah diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
4. 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 finansial yang dimaksud.

5. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan user-Id dan PIN, maka Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna user-Id dan PIN atau menilai maupun membuktikan ketepatan dan kelengkapan perintah dimaksud, oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
6. 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.
7. Sebagai bukti bahwa transaksi finansial yang diperintahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Pengguna akan mendapatkan notifikasi sukses berupa nomor referensi transaksi finansial yang dikirim ke handphone.
8. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
    a. Dengan dilaksanakannya transaksi finansial melalui BNI 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.

b. 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.

9. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi finansial.
10. Nasabah Pengguna akan dikenakan biaya request SMS dan biaya SMS respon sebagai jawaban atas SMS request dan menjadi beban pulsa sesuai dengan tarif yang diberlakukan operator.
11. Nasabah Pengguna dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebet rekening Nasabah Pengguna yang terdaftar di Bank untuk melaksanakan transaksi finansial yang diinstruksikan oleh Nasabah Pengguna kepada Bank melalui layanan BNI SMS Banking.

Melalui ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank, pada dasarnya menunjukkan adanya upaya yang baik dari penyelenggara layanan sms banking untuk mencegah adanya pelanggaran terhadap data-data pribadi nasabah.

## C. Dasar Hukum Perlindungan Terhadap Nasabah

Layanan *sms banking* merupakan salah satu layanan sistem informasi dari pihak perbankan yang paling penting yang mampu menghasilkan informasi keuangan, yang meliputi cek saldo, transfer dana, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan sebagainya melalui suatu alat internet tanpa kabel. Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penting bagi nasabah untuk mendapat kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara on-line, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah. Dengan adanya berbagai kemudahan, diharapkan agar nasabah merasa terpuaskan dengan berbagai layanan yang diberikan oleh bank. Namun, hal itu tidak sepenuhnya disambut positif oleh semua nasabah bank, karena bank belum bisa memberikan jaminan keamanan penuh terhadap layanan yang menggunakan teknologi yang bertujuan memberikan kemudahan layanan pada nasabah.

Adapun dasar hukum untuk perlindungan terhadap nasabah terdapat dalam Pasal 1 angka (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa:

"Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

"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 istilah perbankan konsumen dikenal dengan istilah nasabah. Dilihat dari pasal diatas, nasabah mempunyai jaminan perlindungan hukum. Selain itu, nasabah juga mempunyai beberapa hak perlindungan hukum seperti tercantum pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

"Hak konsumen adalah:

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."

Dilihat dari Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen dapat dipergunakan oleh nasabah ketika nasabah merasa dirugikan oleh pihak bank. Dan seperti yang terdapat dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. 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.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. 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.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa bank waib memberikan ganti rugi kepada nasabah ketika nasabah merasa dirugikan atas kesalahan atau kelalaian bank. Jika pihak bank tidak memenuhi ganti rugi, maka nasabah dapat melakukan tuntutan terhadap pihak bank, seperti tercantum pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Agar nasabah tidak dirugikan di kemudian hari, alangkah baiknya jika pihak bank memberikan informasi yang cukup dan sosialisasi yang lebih luas sebelum menawarkan produknya sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan, seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 29 Ayat (4) yang menyebutkan bahwa:

"Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank."

Pada satu sisi, Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut diberlakukan pada saat Bank Indonesia sedang berupaya keras untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan, termasuk didalamnya rekapitalisasi perbankan dan penyempurnaan berbagai ketentuan yang menyangkut aspek kehati-hatian. Sementara itu pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun sistem perbankan nasional yang salah satu aspek didalamnya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. 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 membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

Upaya ini kemudian berlanjut dan dituangkan menjadi Pilar ke VI dalam API (Arsitektur Perbankan Indonesia) yang mencakup empat aspek, yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan kedalam empat program API, yaitu:[2]

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah

Keempat program di atas saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Tidak kalah pentingnya dalam upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah ini adalah keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Dalam hal ini, bank harus merespons setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

[2] http://www.ebizzasia.com/0107-2003/snote,0107.htm, diakses pada tanggal 17 September 2008 Pukul: 19.45 WIB.

Dalam permasalahan perlindungan nasabah tentunya peranan Bank Indonesia sangat besar dalam mengawasi berjalannya kegiatan bank-bank umum. Oleh karena itu, dalam rangka melindungi kegiatan bank-bank umum Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Berdasarkan ketentuan tersebut, bank wajib mengatur mengenai penyelesaian pengaduan nasabah secara jelas, sebagai salah satu fungsi bank sebagai lembaga kepercayaan. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Sedangkan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening, namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk in customer*).

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tersebut diatur kewajiban-kewajiban bank , antara lain:

1. Bank wajib menerima pengaduan nasabah pada setiap kantor bank dan tidak terbatas hanya pada kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan/atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi serta wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan secara tertulis.
2. Bank wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah saat nasabah mengajukan pengaduan.

Disamping hal-hal tersebut, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, dalam peraturan ini diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Seperti yang terdapat dalam Peraturan No.

7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang tercantum dalam Pasal 2 ayat (1) dan (2) yang menyebutkan bahwa:

" Bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah."

"Dalam menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi:
a. transparansi informasi mengenai Produk Bank; dan
b. transparansi penggunaan Data Pribadi Nasabah;"

PBI (Peraturan Bank Indonesia) ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, dalam PBI diatas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. Pada bagian lainnya, PBI tersebut juga mengatur mengenai pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk kepentingan internal bank.

Dari sisi perlindungan nasabah, implementasi efektif dari PBI tersebut akan dapat meningkatkan pemahaman nasabah mengenai suatu produk dalam hal ini *sms banking* sehingga nasabah akan memiliki informasi yang cukup untuk memutuskan apakah produk bank yang akan dimanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya. Agar dalam informasi yang diterima

oleh nasabah terdapat kejelasan mengenai karakteristik produk bank yang sebenarnya, maka pemberian informasi tersebut diarahkan untuk memenuhi kriteria tertentu dan terstandarisasi. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang secara spesifik dapat mengarahkan pemberian informasi yang lengkap dan akurat. Selain itu, pembatasan penggunaan data pribadi nasabah akan meningkatkan rasa aman dan nyaman nasabah dalam berhubungan dengan bank karena untuk dapat memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial bank harus terlebih dahulu meminta ijin kepada nasabah yang bersangkutan (kecuali ditetapkan lain oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku).

Untuk memperluas aspek perlindungan nasabah, Bank Indonesia juga mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 9/30/DPNP/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Seperti yang tercantum dalam ketentuan umum pada Pasal 1, 2 dan 3 yang menyebutkan bahwa:

"Penggunaan Teknologi Informasi diperlukan Bank dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional Bank. Selain itu perkembangan teknonogi Informasi memungkinkan Bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui produk-produk *Electronic Banking*."

“Dalam hal Bank tidak dapat menyelenggarakan sendiri Teknologi Informasi tersebut, Bank dimungkinkan untuk menggunakan pihak penyedia jasa Teknologi Informasi.”

“Mengingat penggunaan Teknologi Informasi dapat meningkatkan risiko yang dihadapi Bank, maka Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif.”

Dari pasal-pasal diatas, dapat dilihat bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional bank serta untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui produk *electronic banking* khususnya *sms banking*, maka bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif. Dan dari beberapa peraturan perundang-undangan di atas akan saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah.