BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM LAYANAN SMS BANKING

A. Pihak-pihak Yang Terkait Dalam Penyelenggaraan Layanan *SMS Banking.*

Teknologi telah begitu maju dalam segala bidang dan begitu terbuka bagi semua orang, menyebabkan perusahaan harus berpacu dengan kebutuhan teknologi yang tumbuh di dalam perusahaan dengan tingkat kemajuan teknologi di luar perusahaan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa saat ini banyak layanan perbankan yang dilakukan secara *on-line*. Seperti salah satu layanan perbankan yang dilakukan secara *on-line* adalah *sms banking*. Layanan *sms banking* ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi, diantaranya cek saldo, transfer antar rekening, pengisian pulsa, dan lain-lain. Ada beberapa pihak yang terkait dalam penyelenggaraan layanan *sms banking*, yaitu:

1. Bank

   Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan menyebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam

rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank merupakan lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya berperan sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Fungsi tambahan bagi lembaga keuangan ini yaitu memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank dalam praktik perekonomian dapat berfungsi sebagai lembaga *financial intermediary,* yang artinya di satu sisi bank dapat melakukan penghimpunan dana dari masyarakat, dan di sisi lain bank juga dapat melakukan penyaluran dana yang dihimpun dari masyarakat tersebut kepada masyarakat itu sendiri. Secara lengkap, fungsi bank ini dapat dilihat sebagai berikut:[1]

1. *Agent of Trust*

   Dasar utama kegiatan perbankan adalah trust atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mampu menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan. Pihak bank sendiri akan bersedia menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi kepercayaan.

2. *Agent of Development*

   Kegiatan bank memungkinkan masyarakat melakukan investasi,

[1] Budi Agus Riswandi, *op.cit.*, hlm 6-8.

distribusi, dan jasa konsumsi barang serta jasa, mengingat semua kegiatan investasi-distribusi-konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi distribusi konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

3. *Agent of Services*

   Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa bank ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank, dan jasa penyelesaian tagihan.

Mengingat bank dalam menjalankan kegiatan usahanya sangat rentan dengan aturan-aturan hukum, hal ini bukan berarti menjadikan usaha bank menjadi kompleks dan rumit, tetapi dengan adanya aturan-aturan yang ketat, diharapkan kepercayaan masyarakat serta kesinambungan usaha bank akan terus dapat dikembangkan. Dampak dari ketatnya pengaturan masalah bank ini akan menjamin kredibilitas dari bank itu sendiri.

Bidang jasa perbankan meliputi berbagai kegiatan dalam rangka penyelenggaraan transaksi-transaksi yang berkaitan dengan kepentingan

masyarakat dan dunia usaha. Dalam layanan sms banking bank dapat menyelenggarakan teknologi informasi sendiri atau menggunakan pihak penyedia jasa teknologi informasi, seperti tercantum dalam pasal 18 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Pihak Bank Umum.

2. Nasabah

Dalam Pasal 1 Angka 16 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam Undang-undang Perbankan nasabah terbagi menjadi 2, yaitu:

a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
b. 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.

3. Operator Telepon Seluler

Dalam Pasal 1 Angka 12, 13 dan 14 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyatakan bahwa:

“Penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan

pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;

"Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;"

"Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi."

Di dalam layanan sms banking tidak hanya bank atau nasabah yang berpengaruh, tetapi operator telepon seluler pun sangat berpengaruh dalam layanan sms banking. Dalam pelaksanaannya para operator telepon seluler bersaing untuk memperluas jaringan telekomunikasi dan mendapatkan mitra perbankan untuk mengadakan layanan sms banking, seperti contohnya Bank BNI yang bermitra dengan salah satu operator telepon seluler untuk mengadakan layanan sms banking.

B. Kendala-Kendala Dalam Proses Layanan SMS Banking.

Industri perbankan yang merupakan bagian dari industri jasa bahkan telah menjadikan teknologi sebagai alat untuk bersaing. Perkembangan teknologi informasi yang terjadi diseluruh dunia berkembang dengan sangat cepat, khususnya dalam bidang perbankan semakin dimudahkan dengan adanya *sms banking*. Berbagai kemudahan diberikan bank untuk nasabah, seperti halnya

bank memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi baik transaki finansial maupun transaksi non finansial hanya dengan menggunakan fasilitas sms.

SMS-Banking sendiri tidak lain merupakan bentuk perwujudan pertama kali dari *Mobile Banking* (m-*banking*) dengan didasari prinsip *Internet Banking*, yakni merupakan salah satu bentuk *electronic channel* yang memungkinkan nasabah mengakses bank serta melakukan transaksi perbankan dalam hitungan menit kapanpun waktunya dan dimanapun tempatnya dengan mengunakan perangkat telepon seluler yang dimiliki seperti halnya melakukan transaksi di anjungan tunai mandiri *(ATM)*, namun tanpa layanan transaksi penarikan uang tunai. Berikut beberapa layanan yang disediakan oleh bank untuk dapat melakukan transaksi melalui layanan sms banking:

- Cek saldo
- Cek kurs valuta asing
- Cek tiga transaksi terakhir
- Cek tagihan mitra
- Pembayaran tagihan mitra
- Pembayaran kartu kredit
- Transfer antar rekening

Kelebihan dari layanan SMS Banking ini adalah nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah, bisa kapan saja, dapat dengan cepat melakukan

pengecekan saldo, dan dapat melakukan pembayaran berbagai tagihan. Namun dalam pelayanan SMS Banking juga terdapat beberapa kelemahan, yaitu pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat diterima oleh nasabah, hal ini mungkin berkaitan dengan provider jaringannya yang mungkin sedang sibuk. Tak hanya itu, kesalahan pengiriman ke nomor lain juga sangat mungkin terjadi, dan apabila nasabah telah melakukan transaksi, pihak bank tidak memberi laporan langsung kepada nasabahnya. Untuk 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, segera melakukan penggantian PIN.
- 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.

Terdapat beberapa pilihan untuk dapat melakukan transaksi melalui *SMS-Banking* yang disesuaikan dengan kemampuan perangkat telepon seluler maupun *SIM-Card* yang digunakan nasabah, diantaranya adalah:[2]

1. Lewat SMS biasa, transaksi dilakukan melalui pesan SMS dengan kode tertentu ke nomor khusus yang telah disediakan oleh bank,

[2] http://wahju-nugroho.blogspot.com/2008/05/sms-banking-mandiri-suatu-tinjauan.html, diakses pada tanggal 8 Oktober 2008 Pukul : 10.45 WIB.

2. Lewat menu *SIM Toolkit*, yakni menu sudah terimplementasi pada suatu *SIM-Card*, misalnya : Satelindo@cces, M3Acces, Life in hand (Pro-XL), Navigator64 (Telkomsel),
3. Lewat aplikasi Java, perangkat telepon seluler nasabah harus berteknologi Java dan terlebih dahulu harus menginstal aplikasinya yang disediakan oleh bank bertalian. Pengiriman transaksi dilakukan melalui SMS namun tidak lagi diharuskan mengirim kode-kode tertentu.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh oleh para nasabah pengguna layanan SMS-Banking Mandiri, yaitu:

1. Transaksi dapat dilakukan setiap waktu di setiap tempat selama perangkat telepon seluler nasabah terkoneksi dengan jaringan operator telepon seluler bertalian.
2. Tidak perlu antri di kantor Bank ataupun di ATM untuk melakukan transaksi perbankan non-tunai, sehingga sangat menghemat waktu, biaya dan tenaga.
3. Praktis (tidak perlu membawa uang tunai) dan terhindari dari risiko kehilangan harta benda maupun nyawa karena membawa uang tunai untuk keperluan transaksi pembayaran dalam jumlah besar.
4. Tarif yang relatif terjangkau dan relatif mudah penggunaannya.
5. Mendapatkan SMS konfirmasi apabila saldo transaksi lebih dari satu juta rupiah.

Apabila dilihat dari sisi yang lain, sebenarnya dibalik manfaat yang diterima pengguna layanan SMS-Banking terdapat beberapa kelemahan yang dapat dialami oleh seorang nasabah, yaitu:

1. Kualitas proses pengiriman data saat melakukan transaksi yang terbilang cukup lambat terutama pada jam-jam sibuk maupun jam-jam dimana traffic-nya cukup tinggi, misalnya pada saat server bank sedang melakukan proses tutup buku.
2. Dapat menjadi ancaman bagi kelangsungan hidup suatu kegiatan usaha, misalnya usaha penjualan pulsa elektronik prabayar.
3. Bahaya keamanan yang bersumber dari aspek non teknis ketika ada pihak ketiga yang mengetahui nomor pin pengguna SMS-Banking. Pihak ketiga tersebut dapat muncul dari operator telepon seluler maupun orang terdekat nasabah sendiri.
4. Pemrosesan transaksi dijalankan dalam dua jenjang, yakni proses transaksi di server milik operator dan proses transaksi di server milik bank. Apabila salah satu server mengalami masalah/ *down* maka akan terjadi kesulitan dalam pembuktian mengenai adanya transaksi lewat telepon seluler.
5. Tidak menutup kemungkinan keberadaan SMS-Banking *is not user friendly* bagi para nasabah berusia lanjut.

Namun meskipun penggunaan sistem informasi dalam transaksi perbankan secara elektronik menjanjikan berbagai kemudahan dan diharapkan memberikan kepuasan kepada nasabah, tetapi hal ini tidak berarti merupakan suatu sistem yang terbebas dari masalah. Beraneka ragamnya jasa yang ditawarkan oleh setiap bank saat ini, khususnya jasa bank melalui fasilitas sistem elektronik, pada kenyataannya terdapat berbagai kendala, kurang terjaminnya keamanan serta perlindungan hukum yang belum memadai terhadap transaksi yang dilakukan oleh pihak bank bagi nasabahnya, yang menyebabkan nasabahnya selalu berada dalam posisi yang lemah. Faktor keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam layanan sms banking. Hal ini dikarenakan nasabah sudah mulai resah dengan berbagai penipuan yang terjadi akhir-akhir ini. Selain itu, transaksi perbankan sering dilakukan dengan nilai nominal yang cukup besar sehingga harus memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan nasabah yang menggunakan layanan tersebut tidak merasa khawatir.

Sistem keamanan sms banking saat ini masih memiliki kelemahan meskipun layanan ini lebih aman dibandingkan dengan internet banking, karena memiliki sistem keamanan yang berlapis, yaitu dari operator yang menyediakan infrastruktur serta dari jaringan perbankan. Sistem keamanan sms banking yang digunakan saat ini adalah dengan melakukan enskripsi pada pesan sms

yang dikirimkan untuk transaksi perbankan.[3]

Kehadiran layanan sms banking tentu sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi perbankan, namun di dalam layanan sms banking terdapat beberapa kendala teknis maupun kendala non teknis. Adapun beberapa kendala teknis dalam layanan sms banking diantaranya sebagai berikut:

1. Pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat diterima oleh nasabah.

   Adanya keterlambatan pemberitahuan pengiriman transaksi yang diterima oleh nasabah, dimungkinkan berkaitan dengan jaringan provider yang sedang sibuk.
2. Kesalahan pengiriman ke nomor lain.
3. Tidak diterimanya pemberitahuan dari pihak bank, walaupun nasabah telah melakukan transaksi.

   Bank tidak memberikan 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.
4. Kegagalan dalam pengiriman sms.

   Gagalnya pengiriman sms dapat disebabkan oleh jalur pelayanan sms yang sangat tinggi.

[3] http:// ~rinaldipdf+pihak-pihak+dalam+layanan+sms+banking12 =id, diakses pada tanggal 20 September 2008 Pukul : 20.30 WIB.

Disamping kendala teknis, di dalam layanan sms banking terdapat beberapa kendala non teknis, yaitu:

1. Masih lemahnya perlindungan hukum bagi para nasabah.
2. Belum adanya pengaturan yang efektif dan jelas tentang layanan sms banking.
3. Masih lemahnya pengawasan dari pihak yang berwenang.

Di dalam penggunaan sistem informasi dalam transaksi perbankan secara elektronik menjanjikan berbagai kemudahan dan diharapkan memberikan kepuasan kepada nasabah, tetapi hal ini tidak berarti merupakan suatu sistem yang terbebas dari masalah pada kenyataannya terdapat berbagai kendala. Salah satu contohnya yaitu permasalahan yang dialami langsung oleh Arry Akhmad Arman nasabah dari salah satu bank BNI (Bank Negara Indonesia) yang menggunakan layanan sms banking melalui salah satu jasa operator telepon seluler untuk melakukan transfer melalui layanan sms banking, namun dalam beberapa lama nasabah tersebut tidak juga mendapat konfirmasi atau sms balasan yang memberitahukan bahwa transaksi yang dilakukan berhasil atau tidak, dan akhirnya nasabah tersebut mencoba mencari informasi secara manual di bank tersebut, namun ternyata transaksi yang dilakukan melalui layanan sms banking tadi tereksekusi atau gagal dan nasabah tersebut tetap dikenakan biaya transaksi untuk sebuah transaksi yang tidak berhasil.

Dari permasalahan yang dialami oleh Arry Akhmad Arman sebagai salah satu nasabah bank BNI (Bank Negara Indonesia) telah mengalami kerugian materil

yang berupa potongan biaya transaksi melalui layanan sms banking yang tidak berhasil dilakukan, selain mengalami kerugian materil nasabah tersebut juga mendapatkan kerugian imateril yaitu berupa kerugian dalam bentuk waktu yang terbuang hanya untuk suatu transaksi perbankan yang gagal. Layanan *sms banking* yang diselenggarakan oleh bank selama ini belum mempunyai *quality of service* atau kualitas servis yang baik. [4]

Layanan *sms banking* merupakan salah satu layanan sistem informasi yang diselenggarakan oleh pihak perbankan yang paling penting yang mampu menghasilkan informasi keuangan, dan sangat penting bagi nasabah yang melakukan transaksi perbankan melalui layanan *sms banking* adalah mendapatkan kualitas servis dari layanan sms banking yang memadai dan juga sangat diharapkan para nasabah mendapatkan informasi dan konfirmasi yang akurat dari transaksi perbankan melalui layanan *sms banking*. Ketika nasabah merasa terpuaskan oleh dua hal yaitu kecepatan dalam memperoleh informasi dari transaksi yang dilakukan serta keakuratannya dan kemudahan dalam pelaksanaan layanan sms banking maka tujuan layanan sms banking yang diselenggarakan oleh pihak perbankan sebagai sistem informasi perbankan yang bernilai tambah akan tercapai dan kepercayaan nasabah akan layanan *sms banking* pun akan bertambah.

---

[4] http://kupalima.wordpress.com/2008/06/25/sms-banking-bni-memang-tidak-handal. diakses pada diakses pada tanggal 28 Oktober 2008 Pukul. 00:34 WIB.

C. Perlindungan Terhadap Nasabah Dalam layanan SMS Banking

Perkembangan Teknologi Informasi menyebabkan berbagai jenis usaha dan kompleksitas produk dan jasa bank berkembang dengan pesat. Persaingan antar bank saat ini semakin ketat sehingga bank-bank nasional harus mampu beroperasi secara lebih efisien dengan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi di lingkungan perbankan berjalan sangat intensif dan membutuhkan investasi yang tidak sedikit. Pada era informasi sekarang ini, perilaku nasabah mulai banyak berubah, hal tersebut dapat dilihat dalam melakukan suatu transaksi mereka kini sangat mengutamakan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan.

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 suatu masalah yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya masalah tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu:

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan

yang masih kurang.

3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal masalah yang terjadi antara nasabah dengan bank.

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 upaya dalam menjamin kelancaran aktivitas perbankan. Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004 merupakan sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam upaya untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Enam upaya dalam API tersebut adalah:[5]

1. struktur perbankan yang sehat,
2. sistem pengaturan yang efektif,
3. sistem pengawasan yang independen dan efektif,
4. industri perbankan yang kuat,

[5] 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.

5. infrastruktur yang mencukupi, dan
6. perlindungan nasabah.

Hukum perbankan adalah aturan-aturan yang menjadi landasan hukum dalam bidang perbankan. Salah satu wujud aturan tersebut adalah peraturan perundang-undangan dalam bidang perbankan. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan telah menjadi hukum positif perbankan di Indonesia. Undang-undang Perbankan mengatur beberapa hal yang berhubungan dengan perbankan, mulai dari pengertian-pengertian yang berhubungan dengan perbankan, jenis-jenis perbankan, perizinan, serta merger, akuisisi, dan konsolidasi.

Dalam Undang-undang Perbankan, disamping mengatur aspek-aspek diatas, juga mengatur masalah kerahasiaan bank *(bank secrets)*, yang dapat dijadikan landasan hukum oleh nasabah. Pengertian rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Dalam ketentuan Pasal 40 dinyatakan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 44A. Sebelumnya Undang-undang Perbankan di Indonesia menganut kerahasiaan bank secara luas, artinya bahwa segala sesuatu yang menyangkut keterangan dan keadaan keuangan nasabah, baik nasabah

penyimpan maupun nasabah debitur.

Rachmadi Usman mengemukakan bahwa rahasia bank yang saat ini diberlakukan hanya meliputi tiga hal, yaitu:[6]

1. keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, termasuk keterangan mengenai nasabah debitur dan pinjamannya;
2. kewajiban pihak bank dan pihak terafiliasi untuk merahasiakan keterangan tersebut, kecuali hal itu tidak dilarang oleh undang-undang;
3. situasi tertentu dimana informasi mengenai nasabah penyimpan dan simpanan boleh saja dibeberkan oleh pihak yang terkena larangan jika informasi tersebut tergolong pada informasi yang dikecualikan atau informasi nasabah penyimpan dan simpanan yang tidak termasuk dalam kualifikasi rahasia 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. Ketidakmampuan mengantisipasi pemanfaatan teknologi berupa *sms banking* dari segi hukum menyebabkan aspek perlindungan hukum menjadi tidak terperhatikan, tidak

[6] Budi Agus Riswandi, *op.cit.*, hlm 185-186.

terkecuali dalam perlindungan terhadap nasabah.

Konsumen dalam dunia perbankan adalah nasabah, sebagai konsumen dalam kegiatan perbankan nasabah memerlukan adanya perlindungan hukum yang pasti, oleh karena itu kepentingan konsumen seharusnya dilindungi oleh negara, mengingat kepentingan konsumen adalah juga merupakan kepentingan masyarakat luas. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Jika selama ini Bank selalu berpijak pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, 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.

Membahas permasalahan perlindungan konsumen, terdapat beberapa materi pokok yang terdapat didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. *Contractual Liability*

   Adalah suatu tanggung jawab dari kedua belah pihak yang menutup kontrak, yang ditentukan oleh kontrak atau perjanjian para pihak. Didalam

contractual liability disyaratkan adanya hubungan langsung antara pelaku usaha dengan konsumen, hubungan langsung ini dapat terbentuk melalui *standard contract* atau melalui kontrak baku atau *privity contract*.

2. *Profesional Liability*

   Adalah suatu tanggung jawab perdata yang didasarkan pada tanggung jawab perdata secara langsung atas dasar perjanjian *(contractual)* dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dengan demikian pemberi jasa akan bertanggung jawab secara langsung untuk memberikan ganti rugi atas dasar kerusakan, pencemaran, dan kerugian yang dialami oleh konsumen atas jasa yang dihasilkannya atau yang diperdagangkannya.

3. *Product Liability*

   Yang dimaksud *product liability* adalah suatu tanggung jawab perdata secara langsung adalah *strict liability* dari produsen atau pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.

4. *Criminal Liability*

Didalam layanan sms banking yang diselenggarakan oleh pihak perbankan dengan melihat materi pokok yang terdapat didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen maka perlindungan nasabah dapat dikaitkan dengan salah satu materi pokok yaitu *professional liability* dimana bank wajib melakukan tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh para nasabah.

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.

Selain tujuan perlindungan konsumen, ada beberapa asas perlindungan konsumen, yaitu:[7]

a. Asas Manfaat

   Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

   Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

e. Asas Kepastian Hukum

Baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selain tujuan dan asas diatas, ada 2 konsep dalam perlindungan konsumen, yaitu:

a. menyeimbangkan posisi tawar konsumen terhadap pelaku usaha

b. mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usaha/kegiatannya.

Dilihat dari konsep diatas, masalah perlindungan nasabah termasuk dalam konsep yang kedua, yaitu mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usaha/kegiatannya, artinya adalah bank harus memberikan informasi yang benar dan sejujurnya kepada nasabah

[7] Budi Fitriadi, "Hukum Perlindungan Konsumen", diktat kuliah FH UNIKOM, Bandung, 2006

tentang semua informasi layanan yang diberikan dalam hal ini khususnya *sms banking*. Pelindungan nasabah dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 4 yaitu tentang hak-hak konsumen yang 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
f. sengketa perlindungan konsumen secara patut;
g. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
h. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
i. hak untuk mendapatkan komnpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

j. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi diharapkan dapat memberikan kedudukan antara para pihak. Dengan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, dan menyadari hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing, diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat mengurangi kerugian bagi para nasabah maupun kejahatan dalam segala transaksi perbankan.