BAB III

TAGIHAN *ELECTRONIC BILL PRESENTMENT AND PAYMENT* MELALUI *INTERNET BANKING* YANG TIDAK SESUAI DENGAN TAGIHAN YANG SEBENARNYA

A. Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam *Electronic Bill Presentment And Payment* Dalam *Internet Banking*

Electronic Bill Presentment And Payment adalah salah satu sarana yang dikeluarkan oleh bank dalam penyajian data tagihan serta pembayaran yang dilakukan secara *online* atas pemakaian kartu kredit yang dikeluarkan oleh pihak bank.

Penerapan layanan *Electronic Bill Presentment and Payment* dalam suatu lembaga perbankan tentunya memberikan kelebihan terhadap kedua belah pihak, baik pihak nasabah maupun pihak lembaga perbankan. Kelebihan penerapan layanan *Electronic Bill Presentment And Payment* terhadap pihak perbankan yaitu penghematan biaya cetak tagihan serta penghematan biaya kirim tagihan kepada para nasabahnya, mengurangi frekuensi keterlambatan pembayaran dengan pemberitahuan tagihan yang tepat pada waktunya serta memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam pembayaran, meningkatkan kualitas serta efisiensi layanan kepada nasabahnya, sedangkan kelebihan *Electronic Bill Presentment And Payment* terhadap pihak nasabah yaitu praktis, aman serta nyaman dalam pembayaran tagihan yang dapat dilakukan kapan saja tanpa harus antri membayar, Jadwal

pembayarannya terkontrol oleh pihak nasabah, status tagihan dan pembayaran mudah untuk diketahui serta mudah untuk mengaudit tagihan dan pembayaran untuk penyelesaian terhadap ketidaksesuaiannya tagihan atau pembayaran yang dilakukan.

Pada sistem pembayaran SET (*Secure Electronic Transaction*) yang digunakan oleh pihak perbankan dikenal tujuh pihak yang terkait, yaitu[33] :

1. *Cardholder*, adalah seseorang yang menggunakan kartu pembayaran yang dikeluarkan oleh sebuah *issuer* untuk mendapatkan barang atau jasa yang dapat didapatkan melalui internet ataupun bukan, dalam hal ini informasi nomor rekening yang dikirim *cardholder* dijamin kerahasiaanya. *Cardholder* adalah seseorang yang namanya tercetak pada kartu pembayaran yang dikeluarkan oleh *issuer* berdasarkan perjanjian yang telah dibuat yang statusnya dapat berupa perorangan maupun perusahaan atau secara singkat *cardholder* adalah pemegang kartu kredit secara langsung.

2. *Issuer*, adalah suatu institusi ekonomi (bank) yang membuat rekening dan membuatkan kartu pembayaran bagi *cardholder* dan *issuer* menjamin pembayaran untuk transaksi yang terotorisasi menggunakan kartu pembayaran yang dikeluarkannya, sesuai dengan regulasi yang dikeluarkan oleh *issuer* yang dapat sekaligus berperan sebagai pemegang merek serta sesuai dengan regulasi pemerintah setempat

[33] *Ibid*. hlm. 64.

yang dalam hal ini adalah Bank Indonesia. Di Indonesia ada beberapa lembaga yang diijinkan mengeluarkan kartu kredit yaitu:

a. Bank dan lembaga keuangan bukan bank. Tidak setiap bank dapat menerbitkan kartu kredit dan hanya bank yang telah memperoleh ijin dari *card internasional* yang dapat menerbitkan kartu kredit, contohnya Citibank, BCA, HSBC, BNI dan lain sebagainya.

b. Perusahaan non-bank, biasanya berbentuk suatu perusahaan yang ada di Indonesia yang membuat perjanjian dengan perusahaan yang ada di luar negeri, contohnya Amex

c. Perusahaan yang membuka cabang dari perusahaan induk yang ada di luar negeri, misalnya Visa

Proses otorisasi adalah proses yang melibatkan hubungan antara *merchant* dengan *payment gateway*, setelah *cardholder* mengirimkan *purchase request* kepada *merchant* yang didalamnya terdapat *payment instructions* (perintah pembayaran) dan *order information* kemudian *payment gateway* melakukan otorisasi dengan *issuer* melalui jaringan perbankan lalu mengirimkan hasil otorisasinya kepada *merchant*.

3. *Merchant*, adalah orang yang menyediakan barang atau jasa untuk dipertukarkan dengan pembayaran, dalam hal ini pembayaran dilakukan melalui internet. Pada sistem pembayaran ini *merchant*

dapat menyediakan transaksi yang aman bagi *cardholder* dan *merchant* harus terlebih dahulu memiliki relasi dengan *acquirer*. Selain m*erchant* yang telah disebutkan di atas, terdapat *merchant* yang memasarkan produknya secara *online* melalui internet dan bagi *merchant* yang memasarkan produknya melalui internet harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah *acquirer* yang tentunya dimaksudkan untuk menerima pembayaran dari konsumennya yaitu *cardholder*.

4. *Acquirer*, adalah suatu institusi ekonomi yang membuat rekening bagi *merchant* dan melakukan proses otorisasi kartu pembayaran yang diterima oleh *merchant* dari *cardholder*. *Acquirer* tersebut berperan sebagai perantara penagihan antara *merchant* dan *issuer* serta berperan sebagai perantara pembayaran antara *cardholder* dengan *issuer*. Contoh *acquirer* adalah bank-bank yang menyediakan layanan otorisasi bagi toko-toko yang menerima pembayaran dengan kartu kredit seperti Citibank, BCA dan lain sebagainya.

5. *Payment Gateway*, adalah suatu perangkat yang dioperasikan oleh *acquirer* atau pihak ketiga untuk memproses pesan pembayaran dari *merchant* termasuk instruksi pembayaran dari *cardholder*. *Payment gateway* menghubungkan antara *issuer* dengan *acquirer.*

6. Pemegang Merek, adalah suatu badan usaha yang mengembangkan sistem kartu pembayaran, yang melindungi, mempromosikan dan menciptakan aturan-aturan penggunaanya. Ada beberapa pemegang merek yang merupakan institusi ekonomi dan berperan sebagai *issuer* maupun *acquirer*, contohnya pemegang merek adalah Visa, MasterCard, Amex dan lain sebagainya.

7. Pihak Ketiga, yaitu pihak yang netral yang dipilih oleh *acquirer* maupun *issuer* untuk menjalankan *Payment Gateway* atau sering disebut dengan *Certification Authorities*. *Certification Authorities* memegang hak mengeluarkan sertifikasi kepada *merchant*, *issuer* dan beberapa hal diberikan pula kepada *cardholder*. Pihak ketiga ini dapat merupakan suatu lembaga pemerintah ataupun lembaga swasta. Sertifikasi yang dikeluarkannya adalah sertifikat digital yang berupa informasi mengenai identitas pemilik sertifikat yang ditandatangani secara digital oleh *Certification Authorities* yang menjamin bahwa pemilik sertifikat layak ikut dalam proses jual beli serta dalam proses otorisasi. Informasi yang terdapat dalam sertifikat digital adalah kunci publik, sehingga sertifikat digital ini juga merupakan mekanisme pertukaran kunci publik. Sertifikat digital ini selain mempunyai hubungan dengan kunci publik dan identitas pemilik, yang juga memiliki hubungan yang sangat erat dengan nomor rekening bank pemilik sertifikat ini walaupun tidak secara langsung informasi rekening bank ini tercantum dalam sertifikat, *Certification Authorities*

menyimpan nomor rekening tersebut dalam basis data miliknya, sehinggga nomor rekening tersebut dapat diasosiasikan dengan sertifikatnya.

Sistem pembayaran SET menjamin autentisitas, kerahasiaan dan integritas data transaksi yang dikirimkan melalui internet. Protokol SET mengatur bagaimana *cardholder* (pemakai kartu pembayaran) dan *merchant* (pedagang) bertransaksi, mengatur bagaimana *merchant* dan *payment gateway* melakukan otorisasi kartu pembayaran dan permintaan pembayaran, serta mengatur bagaimana setiap pihak yang terlibat memiliki suatu sertifikat digital sebagai jaminan atas dirinya.

Selain para pihak yang terlibat terdapat komponen-komponen dalam aplikasi *electronic bill presentment and payment*, komponen-komponen tersebut terbagi menjadi tiga yaitu :

1. Komponen-komponen fungsional yang mengeksekusi proses *electronic bill presentment and payment* yang terdiri dari :
    a. Administrasi dan pendaftaran pembayaran yang menyangkut *User Id*, *Password*, data pribadi, metode pembayaran, nomor-nomor rekening bank.
    b. Administrasi dan pendaftaran penagih yang meliputi jenis pembayaran yang diterima dan ketentuan-ketentuan yang diterapkan oleh para pihak tersebut.

c. Administrasi dan pendaftaran pengiklanan

d. Otentikasi pengguna dan *logging* aktivitas

e. Presentasi dan personalisasi *online session*

2. Komponen-komponen fungsional *electronic bill presentment and payment* yang terdiri dari :

a. Pengumpulan data tagihan dan penyusunan tagihan

b. Distribusi dan notifikasi (email/SMS) tagihan yang meliputi tagihan baru, batas waktu pembayaran terlewati, laporan masalah, status lunas, ringkasan, dan sebagainya

c. Manajemen pembayaran tagihan yang meliputi penjadwalan, otorisasi pembayaran, dan sebagainya

d. Transaksi pembayaran dan transfer dana

3. Komponen-komponen fungsional yang kemudian dipetakan ke komponen-komponen aplikasi dimana Struktur komponen aplikasi sering disesuaikan dengan pola-pola arsitektur aplikasi yang tersedia

B. Kasus-Kasus Yang Terkait *Electronic Bill Presentment And Payment* Yang Tidak Sesuai Dengan Tagihan Yang Sebenarnya.

Pengunaan layanan *E-banking* dalam dunia perbankan tentunya tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya, berbagai manfaat yang didapat serta kendala selalu menjadi suatu permasalahan yang terkadang berjalan secara bersamaan.

Hadirnya layanan *e-banking* dalam dunia perbankan tentunya membawa manfaat yang didapat oleh kedua belah pihak yaitu bagi pihak perbankan maupun pihak nasabah. Manfaat bagi pihak perbankan yaitu mendapat pendapatan berbasis komisi atau biaya (*fee*) dari setiap nasabahnya yang melakukan transaksi dengan memanfaatkan layanan *e-banking* sedangkan di sisi lain yaitu bagi pihak nasabah layanan *e-banking* menciptakan suatu efisiensi dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan layanan perbankan.

Berdasarkan wacana-wacana yang hadir di tengah masyarakat tidak sedikit layanan *e-banking* memiliki berbagai kendala serta kelemahan-kelemahan dalam pemanfaatannya. Berbagai kelemahan-kelemahan tersebut diantaranya adalah :

1. Kerahasiaan (*confidentiality*) dan keamanan yaitu suatu data transaksi harus dapat disampaikan secara rahasia, namum dalam kenyataannya tidak selalu demikian, karena kini telah banyak situs-situs perbankan yang di duplikasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan situs tersebut menyerupai situs aslinya sehingga para nasabah yang kurang teliti dapat tertipu dan semua data yang brsifat rahasia dapat diketahui oleh orang yang tidak bertanggung jawab tersebut.

2. Keutuhan (*integrity*), yaitu data setiap nasabah tidak boleh berubah saat disampaikan melalui sarana informasi, namun dalam kenyataannya banyak nasabah pemegang kartu kredit mendapatkan

kenyataan yang sebaliknya, misalnya saja terjadi penagihan ganda dalam suatu transaksi yang hanya dilakukan satu kali atau tidak dilakukannya suatu transaksi sama sekali.

3. Keabsahan atau keontetikan (*authenticity*) yang meliputi keabsahan para pihak yang melakukan transaksi serta keabsahan data transaksi.

Perkembangan teknologi pada dunia perbankan dewasa ini telah mengakibatkan berbagai kemudahan serta kelemahan bagi masing-masing pihak dalam pemanfaatannya. Kelemahan tersebut misalnya terjadi dalam salah satu lembaga perbankan swasta di Indonesia dalam penyelenggaraan layanan *e-banking*nya yang menimbulkan kerugian kepada nasabahnya.

Peristiwa tersebut terjadi pada salah satu nasabah Citibank pada tahun 2008 yang bertempat tinggal di Tangerang. Nasabah tersebut bernama Tuan A yang telah menggunakan kartu kredit jenis *cash back* selama 4 tahun. Tagihan yang disepakati oleh Tuan A serta Citibank yaitu *Electronic Bill Pressentment And Payment* yang dikirimkan melalui *e-mail* dan berupa *Electronic Statement* dengan ketentuan bahwa tanggal cetak penagihan kartu kredit Tuan A tersebut dilakukan setiap tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya. Tagihan yang dikirimkan oleh Citibank melalui *e-mail* yang berupa *Electronic Statement* seringkali disampaikan melebihi dari tanggal cetak penagihan yang artinya tidak adanya kesesuaian dengan ketentuan yang telah dibuat oleh lembaga perbankan tersebut yaitu antara tanggal 21 (dua puluh satu) atau 22 (dua puluh dua) setiap bulannya. Pada tanggal 21

Juli 2008 nasabah yang dirugikan tersebut mendapatkan *electronic statement* yang kemudian dibacanya dan mendapat kejanggalan penagihan yaitu terdapat peagihan ganda pada *electronic statement* yang diterimanya. Penagihan ganda tersebut yaitu penagihan terhadap barang yang sama di tempat pembelian yang sama serta dengan nilai transaksi yang sama. Hal ini membuktikan masih adanya kelemahan dari sistem *e-banking* yang digunakan oleh lembaga perbankan tersebut karena data pembelian atas penggunaan kartu kredit yang diterbitkannya sudah tidak utuh dan tidak otentik dengan penagihan yang dilakukan oleh pihak perbankan tersebut.

Dampak negatif dari peristiwa di atas tentunya menjadi suatu kekecewaan nasabah tersebut terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga perbankan tersebut serta melahirkan akibat hukum karena lembaga perbankan yang dimaksud telah melakukan wanprestasi yang artinya tidak terpenuhinya prestasi yang diperjanjikan sebagai mana mestinya.

Pada Pasal 1243 BW diatur mengenai wanprestasi bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Penggantian kerugian atas tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak atau dalam hal ini adalah pihak perbankan dapat berupa pemenuhan prestasi,

pemenuhan prestasi diserta ganti rugi, ganti rugi, pembatalan perjanjian atau pembatalan perjanjian disertai ganti rugi. Ganti rugi pun terbagi menjadi tiga, yaitu [34]:

1. Rugi, yaitu meliputi kerugian yang diderita
2. Biaya, yaitu segala pengeluaran yang nyata dan
3. Bunga

Berdasarkan pasal di atas, pihak lembaga perbankan telah lalai dalam melaksanakan prestasinya yaitu mengirimkan tagihan yang tidak benar, karena tagihan yang dikirimkan oleh lembaga perbankan tersebut adalah tagihan ganda yang tidak sesuai dengan transaksi yang telah dilakukan oleh nasabahnya.

Untuk mendapatkan penggantian kerugian atas sikap lalai yang telah dilakukan oleh pihak perbankan maka diperlukan suatu alat bukti yang mendukung pernyataan lalai terhadap pihak perbankan tersebut, dan alat bukti yang dimaksud dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat berupa Informasi Elektronik, Dokumen Elektronik atau hasil cetaknya.

Wanprestasi yang telah dilakukan oleh lembaga perbankan tersebut tentunya menimbulkan ketidakpuasan, ketidakpercayaan serta kerugian yang dialami oleh nasabahnya. Dampak daripada wanprestasi tersebut bagi nasabah yang

---

[34] *Op.Cit.* Hetty Hasannah.

dirugikan yaitu dapat melakukan teguran, namun dalam hal ini nasabah dapat melaporkan kepada pihak bank bahwa telah terjadi kesalahan dari pihak bank yaitu adanya tagihan ganda yang tidak sesuai dengan transaksi nasabah yang dilakukan, namun apabila pihak perbankan tidak menanggapi hal tersebut dan tidak meberikan cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka nasabah dapat membawa permasalahan tersebut ke pengadilan melalui gugatan secara perdata.

Pihak yang melakukan wanprestasi atau dalam hal ini adalah lembaga perbankan dapat melakukan pembelaan atas pernyataan lalai dengan tiga cara, yaitu :

1. *Overmacht*, yaitu suatu keadaan memaksa atau *Force Majeur* atau kondisi yang menyebabkan prestasi tidak dapat dilaksanakan.

   Overmacht terbagi menjadi dua yaitu *overmacht absolute* atau mutlak dan *overmacht relative* atau nisbi. *Overmacht absolute* yaitu suatu keadaan memaksa yang mutlak bagi siapapun tidak akan dapat melaksanakan prestasi, contohnya karena bencana alam, sedangkan *overmacht relative* yaitu suatu keadaan memaksa dimana prestasi masih mungkin untuk dilakukan walaupun dengan pengorbanan yang sangat besar dari debitur. Namun kedua *overmacht* tersebut harus dapat dibuktikan dengan dasar hukum Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1444 BW.

2. *Rechtverweking*, yaitu pelepasan hak atau suatu kondisi yang ditandai dengan pernyataan dari kreditur baik secara tegas maupun secara diam-diam bahwa kreditur tidak akan menuntut prestasi apapun dari debitur.
3. *Exceptio non-Adempleti Contractus*, yaitu sebuah tangkisan dari debitur yang mana dia tidak melaksanakan prestasi dikarenakan krediturpun tidak melakukan atau tidak melaksanakan prestasi.

   Ketiga pembelaan atas wanprestasi tersebut harus benar-benar dapat dibuktikan.

Selain masalah wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perbankan, keabsahan para pihak yang melakukan transaksi tidak terpenuhi karena salah satu pihak merasa tidak pernah melakukan transaksi sesuai dengan yang ditagihkan oleh lembaga perbankan tersebut.