BAB IV

ANALISIS HUKUM MENGENAI *ELECTRONIC BILL PRESENTMENT AND PAYMENT* DIHUBUNGKAN DENGAN BUKU III BW JUNCTO UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Mengalami Tagihan *Electronic Bill Presentment And Payment* Yang Tidak Sesuai Dengan Tagihan Yang Sebenarnya Berdasarkan Buku III BW Juncto Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Perkembangan sistem teknologi dan informasi yang semakin pesat telah membawa dampak perubahan pada seluruh bidang kehidupan manusia, selain membawa dampak perubahan, perkembangan sistem teknologi dan informasi pun telah menjadi kebutuhan masyarakat dunia khususnya masyarakat Indonesia dalam berbagai bidang serta kepentingan.

Perkembangan sistem teknologi dan informasi pun telah menjadikan dunia tanpa batas (*borderless*), hal ini didukung dengan kehadiran internet (*interconnection networking*). Internet merupakan salah satu inovasi teknologi komunikasi yaitu sebagai sarana pertukaran informasi yang kini telah banyak digunakan oleh orang perorangan ataupun lembaga swasta maupun lembaga pemerintah dalam berbagai kepentingan dan kebutuhan.

Hadirnya internet yang disertai dengan biaya akses yang cukup murah dan terjangkau menjadikan internet dikenal serta digunakan oleh sebagian besar manusia dalam berinteraksi ataupun dalam pemenuhan kebutuhan akan informasi, namun dalam pemanfaatannya tidak hanya efek positif atau manfaat yang dapat diambil, internetpun memiliki kelemahan-kelemahan yang akhirnya menimbulkan efek negatif akibat penggunaannya misalnya internet digunakan sebagai sarana untuk menipu seseorang, menjatuhkan nama baik seseorang, membajak karya cipta seseorang, sarana pencurian informasi seseorang dan lain sebagainya.

Terlepas dari efek negatif yang dihadirkan oleh internet, manfaatnya pun banyak dirasakan dari berbagai sisi kehidupan, tidak sedikit berbagai sektor-sektor yang memanfaatkan internet sebagai sarana yang cukup baik dalam melangsungkan berbagai kegiatan ataupun dalam penyampaian informasi, mulai dari sektor budaya, sosial, politik, agama, ekonomi serta bisnis. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai layanan yang dihadirkan dari berbagai sektor tersebut dalam situs-situs di internet.

Internet pun kini telah banyak dimanfaatkan sebagai salah satu sarana yang mendukung kemudahan dalam lalu lintas pembayaran, bertransaksi seperti pemesanan tiket dan jual beli yang dilakukan melalui internet ataupun berkomunikasi dengan keunggulan pemakaian internet tersebut yaitu tarif yang murah, kenyamanan dalam setiap melakukan perbuatan serta efisiensi

waktu dalam penggunaannya yaitu dapat digunakan di manapun dan kapanpun.

Berbagai manfaat yang dapat diambil dari penggunaan internet khususnya di sektor perbankan yaitu ditandai dengan hadirnya berbagai layanan perbankan yang dipublikasikan secara umum serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun yang mengakibatkan para nasabah serta calon nasabah mengetahui keunggulan daripada pihak perbankan tersebut.

Sejalan dengan keberadaan jasa perbankan yang memanfaatkan internet melalui situs-situs yang dihadirkan sebagai kemudahan yang diberikan oleh lembaga perbankan tentunya memiliki berbagai fungsi serta jenis yang berbeda-beda. Fungsi-fungsi daripada situs yang dihadirkan oleh lembaga perbankan yaitu sebagai sarana penyampai informasi atas produk-produk perbankan yang ditawarkan, perubahan-perubahan ketentuan dari pihak perbankan serta informasi-informasi yang dibutuhkan oleh nasabahnya, selain manfaat di atas, layanan situs perbankan pun berfungsi serta mendukung transaksi perbankan secara *online* misalnya pembelian produk yang berupa barang dan atau jasa dimana transaksi yang dilakukan nasabah dapat berupa membuka serta mengakses rekening, transfer dana dan sebagainya serta berfungsi sebagai *home banking* yang artinya pihak perbankan memperbolehkan nasabahnya melakukan beberapa interaksi antar sistem bank misalnya transfer uang atau pembayaran tanpa cek dan lain sebagainya.

Pada perekonomian yang modern lalu lintas pertukaran barang dan/atau jasa telah mengakibatkan perlunya dukungan atas tersedianya sistem pembayaran yang handal, yang memungkinkan dilakukannya pembayaran secara cepat, efisien, serta aman. Sistem pembayaran yang cepat, aman serta handal biasanya dihadirkan oleh lembaga perbankan sebagai salah satu fasilitas atau layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi jual beli melalui internet ataupun melalui layanan elektronik yang memungkinkan melakukan pembayaran secara *online*.

Berbagai manfaat serta kemudahan yang didapat oleh para nasabah lembaga perbankan tentunya tidak terlepas dari risiko atas penggunaan layanan perbankan tersebut yang dilakukan melalui media internet ataupun melalui media elektronik, misalnya kasus yang menimpa salah satu nasabah Citibank yang mengalami perbedaan tagihan *online* dengan tagihan yang sebenarnya dalam suatu layanan yang diberikan oleh lembaga perbankan tersebut yaitu *electronic bill presentment and payment* atau yang dikenal dengan istilah *e-statement* di Citibank. *E-statement* yang dihadirkan oleh Citibank merupakan suatu layanan yang diberikan oleh Citibank dalam mengirimkan lembar penagihan atas digunakannya kartu kredit yang diterbitkan oleh lembaga perbankan tersebut secara *online* dengan keunggulan layanan *e-statement* yaitu praktis dan bebas biaya. *E-statement* tersebut merupakan suatu kesepakatan antara debitur atau nasabah dengan Citibank atau kreditur dalam hal bentuk penagihan yang disampaikan

kepada nasabahnya melalui *e-mail* sebagai ganti dari lembar penagihan cetak.

Risiko terhadap penggunaan layanan internet banking di suatu lembaga perbankan tentunya menarik perhatian pemerintah dalam mengeluarkan regulasi di bidang penggunaan *internet banking* itu sendiri yang melindungi kedua belah pihak yaitu pihak penyedia layanan *internet banking* atau lembaga perbankan serta pihak pengguna layanan *internet banking* atau nasabah. Regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia atau dalam hal ini Bank Indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penerapan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tanggal 30 November 2007.

Nasabah yang mengalami perbedaan tagihan yang mengakibatkan ketidaksesuaian nilai tagihan dengan nilai transaksi yang dilakukan oleh Tuan A pada kasus yang telah dijelaskan sebelumnya mengakibatkan perlunya suatu perlindungan hukum bagi para nasabah yang menggunakan layanan perbankan khususnya layanan perbankan yang menggunakan internet, karena penggunaan layanan *e-statement* itu sendiri merupakan bagian dari layanan yang disediakan oleh pihak perbankan.

Layanan *e-statement* yang dikeluarkan oleh pihak Citibank merupakan suatu kontrak atau perjanjian dalam hal cara penagihan yang dilakukan oleh pihak perbankan secara *online* yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu antara pihak nasabah dan pihak perbankan.

Perjanjian adalah perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih, dan suatu perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) BW.

Perjanjian yang telah disepakati antara pihak perbankan dengan pihak nasabah tentunya mengacu pada Pasal 1338 ayat (1) BW yaitu perjanjian yang dibuat berdasarkan asas kebebasan berkontrak, artinya perjanjian tersebut dibuat berdasarkan prinsip kebebasan dalam menentukan objek perjanjian yang tentunya tidak menyimpangi dari ketentuan dari Pasal 1338 ayat (3) BW bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian yang didasarkan pada asas kebebasan berkontrak berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) BW tidak terlepas dari ketentuan Pasal 1320 BW mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yang meliputi kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

Suatu perjanjian haruslah memiliki suatu prestasi sebagai objek yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut dan prestasi berdasarkan Pasal 1234 BW terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Berdasarkan uraian tersebut, maka prestasi yang diperjanjikan antara pihak bank dan nasabah adalah untuk memberikan sesuatu, yang mana pihak perbankan memiliki prestasi untuk memberikan sesuatu, yaitu memberikan lembar penagihan *online* sesuai dengan tagihan yang sebenarnya serta tepat waktu dalam pengiriman lembar penagihan

secara *online* dan pihak nasabah memiliki prestasi untuk membayar tagihan kartu kredit yang digunakannya.

Pada permasalahan perbedaan tagihan *online* dengan tagihan yang sebenarnya yang dilakukan oleh pihak perbankan telah menyimpangi prestasi yang diperjanjikan sebagai objek dari perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, maka tidak terpenuhinya prestasi akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak perbankan dikatakan sebagai wanprestasi, maka akibat hukum yang ditimbulkan dari adanya permasalahan tersebut adalah wanprestasi. Wanprestasi merupakan suatu keadaan lalai yang mana salah satu pihak tidak melaksanakan prestasinya sebagaimana mestinya dan wanprestasi lahir karena adanya suatu perjanjian atau kesepakatan, seharusnya prestasi bank tersebut adalah mencatat semua transaksi yang digunakan oleh nasabah secara tepat, namun kenyataannya tidak sesuai atau keliru.

Perlindungan hukum bagi para nasabah wanprestasi yaitu akibat perbedaan tagihan *online* dengan tagihan yang sebenarnya mengacu pada pasal 1243 BW yang menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, dalam hal ini penggantian biaya ganti rugi lahir akibat tindakan wanprestasi bank yaitu telah keliru dalam mencatat transaksi nasabahnya.

Berdasarkan ketentuan pasal 1243 BW, pihak yang dirugikan atau dalam hal ini adalah nasabah dapat menuntut ganti kerugian akibat timbulnya suatu wanprestasi yang telah dilakukan oleh pihak perbankan.

Untuk menyatakan seseorang lalai atau wanprestasi dalam suatu perjanjian maka diperlukan proses untuk itu, yaitu dengan melakukan somasi terlebih dahulu atau peringatan sesuai dengan ketentuan dengan Pasal 1238 BW. Apabila terdapat dalam suatu perjanjian khusus atau klausula yang menyatakan tidak diperlukannya somasi, maka somasi tidak diperlukan, hal ini sesuai dengan ketentuan yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 186 K/Sip/1959 tanggal 1 Juli 1959 yang menyatakan apabila perjanjian secara tegas menentukan kapan pemenuhan perjanjian, menurut hukum, debitur belum dapat dikatakan alpa atau lalai memenuhi kewajiban sebelum hal itu dinyatakan kepadanya secara tertulis oleh pihak kreditur.

Selain pasal-pasal di atas, Pasal 1365 BW dapat dijadikan sebagai dasar hukum untuk menuntut ganti kerugian oleh nasabah, yaitu mengenai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak perbankan yang menimbulkan kerugian kepada nasabahnya, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1365 BW bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh lembaga perbankan tersebut terlebih dahulu harus dibuktikan unsur-unsurnya.

Unsur-unsur daripada perbuatan melawan hukum yaitu :

1. Adanya perbuatan melawan hukum
2. Adanya kerugian yang dapat diperhitungkan
3. Ada unsur kesalahan, yaitu adanya niat dan harus ada bukti tertulis
4. Ada hubungan kausal atau hubungan sebab akibat antara perbuatan hukum yang dilakukan, kesalahan serta kerugian yang ditimbulkan.

Perbuatan melawan hukum dianggap terjadi dengan melihat adanya perbuatan dari lembaga perbankan tersebut dalam hal pelaksanaan prestasi yang keliru sehingga mengakibatkan kerugian yang dirasakan oleh nasabahnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa perbuatan melawan hukum dianggap telah terjadi dari pelaku yang diperkirakan memang melanggar undang-undang, bertentangan dengan hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku, bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum, atau bertentangan dengan kepatutan dalam masyarakat baik terhadap diri sendiri maupun orang lain, namun demikian suatu perbuatan yang dianggap sebagai perbuatan melawan hukum ini tetap harus dapat dipertanggungjawabkan apakah mengandung unsur kesalahan atau tidak. Pasal 1365 BW tidak membedakan kesalahan dalam bentuk kesengajaan (*opzet-dolus*) dan kesalahan dalam bentuk kurang hati-hati *(culpa*), artinya kesalahan yang telah dilakukan oleh pihak perbankan tersebut tidak perlu dibedakan apakah kesalahan tersebut merupakan kesengajaan atau hanya kurangnya kehati-hatian, dengan demikian hakim harus dapat menilai dan mempertimbangkan berat ringannya kesalahan yang dilakukan sesorang

dalam hubungannnya dengan perbuatan melawan hukum ini, sehingga dapat ditentukan ganti kerugian yang seadil-adilnya.

Sejalan dengan ketentuan menurut Buku III BW, perlindungan hukum kepada nasabah yang dirugikan akibat perbedaan tagihan secara *online* dengan tagihan yang sebenarnya dapat mengacu kepada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 38 ayat (1) bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan tehadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

Berdasarkan ketentuan Pasal di atas, pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi adalah pihak Citibank dan pihak yang dirugikan adalah nasabahnya yang mengalami perbedaan tagihan sehingga dapat mengajukan gugatan kepada lembaga perbankan sesuai dengan dasar hukum dari pasal tersebut.

Pada dasarnya instrumen perlindungan terhadap nasabah suatu lembaga perbankan dalam penggunaan layanan perbankan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (undang-undang, peraturan pemerintah dan sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang menggunakan layanan perbankan dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, dalam bentuk substansi atau isi perjanjian

antara nasabah dan bank, seperti ketentuan mengenai ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa dan sebagainya.

Di antara bentuk-bentuk perlindungan hukum di atas, maka BW serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan instrumen perlindungan terhadap nasabah yang paling efektif digunakan mengingat perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak (pihak nasabah dan pihak bank) dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan undang-undang tersebut, namun perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak atau yang termuat dalam suatu klausula baku yang diterbitkan oleh Citibank yang kemudian disetujui oleh kedua belah pihak secara substansi dapat pula dijadikan sebagai dasar hukum yang cukup baik terhadap tindakan yang merugikan nasabah khususnya saat terjadi sengketa antara kedua belah pihak mengingat dalam suatu perjanjian khusus yang dibuat oleh pihak perbankan mencantumkan ketentuan mengenai ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa dan lain sebagainya.

Oleh karena itu nasabah yang mengalami perbedaan tagihan *Electronic Bill Presentment and Payment* dengan tagihan yang sebenarnya dapat menggunakan Pasal 1243 BW serta Pasal 1365 BW sebagai dasar tuntutan terhadap ganti kerugian serta Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar gugatan terhadap pihak perbankan.

B. Tindakan Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Nasabah Bank Yang Mengalami Perbedaan Tagihan *Electronic Bill Presentment And Payment* Dengan Tagihan Yang Sebenarnya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pemanfaatan teknologi internet di masa sekarang ini telah menyebabkan perubahan secara menyeluruh di segala bidang kehidupan manusia, karena pemanfaatan internet itu sendiri telah menyebabkan segala aktifitas manusia yang berhubungan dengan informasi dan komunikasi menjadi lebih efisien dan nyaman digunakan mengingat penggunaan internet itu sendiri dapat dilakukan kapanpun dan di manapun.

Pemanfaatannya pun telah digunakan oleh berbagai pihak termasuk oleh lembaga perbankan yang menawarkan berbagai bentuk jasa yang kini dapat diakses melalui internet. Salah satu pemanfaatan internet yang digunakan oleh lembaga perbankan adalah layanan tagihan serta pembayaran *online* atau *electronic bill presentment and payment,* salah satu lembaga perbankan yang menggunakan layanan ini adalah Citibank, namun pemanfaatannya dirasakan masih kurang maksimal karena terdapat beberapa kasus yang

menyatakan bahwa penagihan yang dilakukan secara *online* tersebut tidak sesuai dengan nilai transaksi yang ditagihkan kepada nasabahnya.

Nasabah yang mengalami perbedaan tagihan *electronic bill presentment and payment* dengan tagihan yang sebenarnya merupakan pihak yang dirugikan dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perbankan, karena dalam hal ini kedua belah pihak yaitu pihak perbankan serta pihak nasabah telah menyepakati perjanjian yang dibuat mengenai ketentuan layanan *e-statement* atau bentuk lain dari *electronic bill presentment and payment* di Citibank.

Berdasarkan uraian di atas, maka tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh nasabah yang mengalami perbedaan tagihan *electronic bill presentment and payment* adalah secara *litigasi* dan *non litigasi*. Tindakan hukum perdata secara *litigasi* yaitu melalui peradilan hukum dengan mengajukan gugatan secara perdata dengan dasar gugatan wanprestasi pada Pasal 1243 BW dan Pasal 1365 BW sebagai dasar tuntutan ganti rugi atas adanya perbuatan melawan hukum dan dasar hukum Pasal 38 ayat (1) dan Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta tindakan hukum perdata secara *non litigasi* yang meliputi arbitrase, dengan dasar hukum Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan para pihak dapat diselesaikan melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif

lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penentuan cara *non litigasi* yang ditentukan adalah sesuai dengan kesepakatan para pihak dalam menyelesaikan sengketa.

Penyelesaian sengketa secara *non litigasi* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik meliputi adaptasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi serta arbitrase sesuai ketentuan yang berlaku.

Pembuktian dalam penyelesaian sengketa dianggap sebagai faktor yang sangat penting mengingat informasi elektronik bukan saja belum terakomodasi dalam sistem hukum acara Indonesia secara komprehensif, melainkan juga ternyata sangat rentan untuk diubah, disadap, dipalsukan, dan dikirim ke berbagai penjuru dunia dalam waktu hitungan detik, dengan demikian dampak yang diakibatkannya pun bias demikian kompleks dan rumit. Oleh karena itu diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengenai alat bukti yang dinyatakan bahwa suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah serta diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa suatu informasi dan/atau dokumen elektronik merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.

Berkaitan dengan hal itu, perlu diperhatikan sisi keamanan dan kepastian hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi, media, dan komunikasi agar dapat berkembang secara optimal. Oleh karena itu, terdapat tiga pendekatan untuk menjaga keamanan di *cyber space,* yaitu pendekatan aspek hukum, aspek teknologi, aspek sosial, budaya, dan etika. Untuk mengatasi gangguan keamanan dalam penyelenggaraan sistem secara elektronik, pendekatan hukum bersifat mutlak karena tanpa kepastian hukum, persoalan pemanfaatan teknologi informasi menjadi tidak optimal.

Kepastian hukum di dunia *cyber* menjadi suatu yang sangat dibutuhkan mengingat subjek hukum atau pelakunya harus dikualifikasikan sebagai orang yang telah melakukan perbuatan hukum secara nyata dan semua dokumen yang dihasilkan atas suatu akibat hukum yang dilakukan oleh subjek hukum melalui media internet kedudukannya disetarakan dengan dengan dokumen yang dibuat di atas kertas. Subjek hukum dalam kasus ini adalah pihak perbankan sebagai penyelenggara sistem elektronik dan nasabah sebagai pengguna sistem elektronik.

Penyelenggaraan sistem elektronik pun telah diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, dan suatu penyelenggara elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik dapat

menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan, dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut, dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut dan dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut serta memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Data atau lembar penagihan *online* yang dikirimkan oleh lembaga perbankan disebut dengan dokumen elektronik. Dokumen elektronik menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah 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.

Informasi atau data tagihan dari lembar penagihan yang dikirimkan secara *online* disebut sebagai informasi elektronik. Pengertian informasi elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (*EDI*), surat elektronik (*electronic mail)*, telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Penagihan ganda yang terjadi merupakan suatu bukti bahwa pihak perbankan atau dalam hal ini adalah Citibank sebagai penyelenggara elektronik telah lalai dalam melindungi keutuhan serta keotentikan data tagihan nasabahnya, oleh sebab itu nasabah yang mengalami tagihan ganda merupakan pihak yang dirugikan oleh Citibank.

Tindakan hukum yang dapat dilakukan nasabah dalam permasalahan perbedaan tagihan *electronic bill presentment and payment* berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 adalah dengan cara melakukan gugatan baik yang dilakukan perorangan atau dapat juga melakukan gugatan secara *class action* atau gugatan kelompok sesuai dengan dasar hukumnya yang berada pada Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi

informasi yang menimbulkan kerugian atau masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan dasar hukum di atas, maka gugatan yang dilakukan adalah gugatan secara perdata yaitu gugatan terhadap adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perbankan dengan dasar gugatan wanprestasi yang mengacu pada Pasal 1243 serta Pasal 1365 BW sebagai dasar tuntutan ganti rugi atas adanya perbuatan melawan hukum.

Selain ketentuan di atas, dalam penyelesaian suatu sengketa wanprestasi antara pihak perbankan dengan pihak nasabah harus berdasarkan ketentuan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pokok-Pokok Kekuasaan Kehakiman yang menyatakan bahwa seorang hakim harus menggali nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, sehingga seorang hakim tidak dapat menolak perkara yang masuk ke pengadilan dengan alasan tidak adanya atau belum lengkapnya suatu peraturan perundang-undangan dan hakim harus tetap mengadili perkara yang yang diajukan tersebut dengan tetap menggali, mengikuti serta memahami nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Ketentuan di atas dimaksudkan agar putusan hakim sesuai dengan hukum dan rasa keadilan masyarakat. Berdasarkan ketentuan ini pula, maka dalam

menentukan putusan yang akan dijatuhkan, hakim wajib memperhatikan sifat baik atau sifat jahat dari terdakwa sehingga putusan yang dijatuhkan setimpal dan adil sesuai dengan kesalahannya.

Berdasarkan ketentuan *Uncitral Model Law, print out* dari suatu kegiatan elektronik atau transaksi elektronik dapat dijadikan suatu alat bukti, dalam hal ini adalah lembar cetak tagihan *online* (*e-statement*) yang terdapat kekeliruan yang dikirimkan oleh pihak perbankan yang memuat setiap nilai transaksi yang dilakukan oleh nasabah dalam menggunakan kartu kreditnya dapat digunakan sebagai bukti tertulis, oleh karena itu Indonesia dapat merujuk ketentuan di atas, karena Indonesia telah menjadi warga dunia yang ditandai dengan masuknya Indonesia menjadi anggota *World Trade Organization*. Hal ini telah dipertegas dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) mengenai alat bukti elektronik, yang menyatakan bahwa Informasi dan/atau Dokumen Elektronik atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang diatur dalam Hukum Acara yang berlaku di Indonesia dengan demikian hakim akan mendapatkan keyakinan mengenai wanprestasi yang telah terjadi.

Berdasarkan analisis di atas maka pihak yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan perkaranya melalui cara litigasi dan terlebih dahulu harus dibuktikan terpenuhinya unsur-unsur yang menunjukkan adanya kerugian yang diderita oleh nasabah akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak

perbankan sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 BW dan Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar gugatannya serta peraturan perundang-undangan lainnya sesuai dengan ketentuan hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia.