PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI *ELECTRONIC DATA CAPTURE* (EDC) *GENERAL PACKET RADIO SERVICES* (GPRS) DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK *JUNCTO* UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

LEGAL PROTECTION AGAINST USERS OF CONSUMER BANKING TRANSACTIONS THROUGH ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC), GENERAL PACKET RADIO SERVICES (GPRS) ANCHORED BY UNDANG-UNDANG ***NUMBER 11 YEAR 2008 ABOUT INFORMATION AND JUNCTO ELECTRONIC TRANSACTIONS JUNCTO*** UNDANG-UNDANG ***NUMBER 8 YEAR 1999 ABOUT CONSUMER PROTECTION***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat pada Program Starata-1
Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia

Oleh :
Sandredee
3.16.06.023

Dibawah Bimbingan :
BUDI FITRIADI S., S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
Januari 2011

LEMBAR PENGESAHAN

Bandung, Januari 2011

Disetujui oleh :

Pembimbing,

Budi Fitriadi S, SH., M.H.

NIP 4127.3300.002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Komputer Indonesia

Prof.Dr.H.R Otje Salman Soemadiningrat, S.H.

NIP 4127.7000.009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Sandredee
Nim : 3.16.06.023
Jenis Penulisan TA : SKRIPSI
Judul Penelitian TA :**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNAAN TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI *ELECTRONIC DATA CAPTURE* (EDC) *GENERAL PACKET RADIO SERVICES* (GPRS) DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK *JUNCTO* UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir (TA) ini adalah plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar, sehat wal'afiat tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Yang menyatakan,

Sandredee
NIM :
3.16.06.023

MOTTO

Seseorang yang oprimis akan melihat adanya kesempatan dalam setiap malapetaka, sedangkan orang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan. Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkah pun.

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk Papi (Alm), Mami, Kakak-kakakku,
dan Keponakanku tercinta Brandon dan Raffa Michael
Semoga medapatkan Berkat dan Karunia dari Tuhan Yesus

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan berkat-NYA, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi perbankan melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum, Universitas Komputer Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Di samping itu Penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pertama-tama Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat Bapak Budi Fitriadi S., S.H., M.H. selaku Pembimbing skripsi, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada Penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto,M.Sc., selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Hj. Ria Ratna Ariawati,S.E.,M.S.Ak. selaku Pembantu Rektor I Bidang Akademik Universitas Komputer Indonesia.

3. Bapak Prof. Dr. Moh. Tadjudin, M.A., selaku Pembantu Rektor II Bidang Administrasi, Kepegawaian dan Keuangan Universitas Komputer Indonesia.
4. Bapak Dr. Aelina Surya, Dra., selaku Pembantu Rektor III Bidang Kemahasiswaan Universitas Komputer Indonesia.
5. Bapak Prof. Dr. H.R. Otje Salman Soemadiningrat,S.H., selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia.
6. Ibu Hetty Hassanah,S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Universitas Komputer Indonesia.
7. Ibu Arinita Sandria, S.H., M.Hum., selaku staf dosen sekaligus Dosen Wali Penulis Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia.
8. Ibu Febilita Wulansari,S.H. selaku staf dosen Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia.
9. Bapak Waridi,S.H. selaku staf dosen Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia.
10. Ibu Rika Rosilawati Ruhimat, A.Md., selaku staf administrasi Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu HERATI ADIBAH, S.H., selaku Notaris/PPAT Kota Bandung atas bantuan dan doronganya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga TUHAN Yang Maha Esa membalas semua kebaikan ibu, Amin.

Secara khusus, Penulis ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Papi (Alm) dan Mami tercinta yang selalu memberi dorongan, semangat, do'a, perhatian serta kasih sayang kepada Penulis, kepada kedua Kakakku Inche dan K'Any dan kepada kakak iparku K'Sandy, terima kasih atas dorongan motifasi kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Gendut (Bom-Bom) yang telah menemani, memberi dukungan, semangat dan selalu setia mengantarkanku ke kampus.

Untuk sahabat-sahabatku (The Jomblo) yang selalu menemaniku di saat senang maupun susah, Fitnes, Hardi, Ryan, Yudha, terima kasih atas dorongan, semangat serta doanya, untuk teman baikku M. Isa Abdil Aziz Yanatama, yang selalu menasehatiku. Dan teman-teman seperjuanganku terutama angkatan 2006, Irpan, Tari, Annas, Pia, Arie R, Bos, Lucky, Mas Fauzy, Dadan, Tedy. Untuk Anak-anak Ciumbuleuit 21 terutama buat Teh Susan yang selalu membangunkanku setiap pagi, Abang, Yogi, Zacky, Denny dan tante Imas yang selalu jutek, dan teman-teman ku yang lain yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu.

Tidak ada manusia yang sempurna sehingga masukan untuk segala kekurangan dalam skripsi ini sangat diharapkan Penulis. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pembaca. Amiin.

Bandung, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

		Hal
LEMBAR PENGESAHAN		i
SURAT PERNYATAAN		ii
MOTTO		iii
KATA PENGANTAR		iv
DAFTAR ISI		vii
ABSTRAK		ix
BAB I	**PENDAHULUAN**	
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi Masalah	5
	C. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
	D. Kegunaan Penelitian	6
	E. Kerangka Pemikiran	6
	F. Metode Penelitian	13
BAB II	**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN SECARA ELEKTRONIK**	
	A. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen	17
	B. Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik	24
BAB III	**ASPEK HUKUM DALAM PENGGUNAAN *ELEKTRONIC DATA CAPTURE* (EDC) *GENERAL PACKET RADIO SERVICES* (GPRS) SEBAGAI JASA TRANSAKSI PERBANKAN SECARA ELEKTRONIK**	

A. Penggunaan Fasilitas Transaksi Perbankan Secara Elektronik 37

B. Penggunaan Electronic Data Capture (EDC) Dalam Transaksi Perbankan Secara Elektronik 44

BAB IV ANALISIS HUKUM MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN MELALUI *ELECTRONIC DATA CAPTURE* (EDC) GENERAL PACKET RADIO SERVICES (GPRS)

A. Keabsahan Pembayaran Secara Elektronik Melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 56

B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Fasilitas Pembayaran Melalui *Electronic Data Capture* (EDC) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 90

B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA xi

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI *ELECTRONIC DATA CAPTURE* (EDC) *GENERAL PACKET RADIO SERVICES* (GPRS) DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK *JUNCTO* UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sandredee

Abstrak

Keberadaan bank dalam kehidupan masyarakat dewasa ini, mempunyai peranan yang cukup penting karena lembaga perbankan khususnya bank umum merupakan intisari dari sistem keuangan setiap negara, khusunya dalam menetapkan dan melaksanakan kebijaksanaan moneter; mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran serta mengatur dan mengawasi bank. Dalam kaitannya dengan sistem pembayaraan, saat ini sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi terdapat suatu layanan proses pembayaran yang dilakukan melalui sistem elektronik baik yang disediakan oleh Bank maupun bukan Bank. Hal ini bertujuan memudahkan perusahaan jasa menerima pembayaran dengan menggunakan koneksi antara penerima pembayaran dengan pihak bank atau bukan bank (*Collecting Agent*) secara *realtime*. Salah satu layanan pembayaran elektronik yang dilakukan oleh pihak Bank adalah *Electronic Data Capture* (EDC).

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini adalah deskriptif analisis dengan metode pendekatan dalam penulisan hukum yuridis normatif dan data yang dihasilkan dianalisis secara yuridis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditarik simpulan bahwa pada transaksi pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) GPRS, bank dapat dijadikan sebagai pihak penyalur dana dari konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan *Provider* hanya sebagai penyedia jasa layanan akses GPRS. Dengan demikian para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 4, 5, 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, pada transaksi secara elektronik harus memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek.* Bagi pelaku usaha harus memperhatikan keamanan dan keandalan serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan system elektronik dan terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

LEGAL PROTECTION AGAINST USERS OF CONSUMER BANKING TRANSACTIONS THROUGH ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC), GENERAL PACKET RADIO SERVICES (GPRS) ANCHORED BY UNDANG-UNDANG *NUMBER 11 YEAR 2008 ABOUT INFORMATION AND JUNCTO ELECTRONIC TRANSACTIONS JUNCTO* UNDANG-UNDANG *NUMBER 8 YEAR 1999 ABOUT CONSUMER PROTECTION*

Sandredee

Abstract

The presence of banks in public life today, has an important role because banking institutions particularly commercial banks is the essence of the financial system of each country, especially in formulating and implementing monetary policy, regulating and maintaining the smoothness of the payment system and regulate and supervise banks. In connection with pembayaraan system, currently in line with the development of information technology there is a payment processing service that is done through either an electronic system provided by the Bank and non Bank. This service aims to facilitate the company accepts payment by using the connection between the payee by the bank or a non-bank (Collecting Agents) in realtime. One of the electronic payment service conducted by the Bank is the Electronic Data Capture (EDC).

The research method used by the author in preparing this thesis is descriptive analysis method approach in the writing of normative Juridical approach and the resulting data analyzed by juridical qualitative.

Based on the research, then drawn the conclusion that the payment transactions electronically via Electronic Data Capture (EDC) GPRS, the bank can be used as the channeling of funds from consumers to business actors. While the Provider only as service providers GPRS access. Thus, the parties have rights and obligations that must be considered in the implementation of the agreement as provided for in Article 4, 5, 6 and 7 of Undang-Undang *Number 8 Year 1999 about Consumer Protection. Furthermore, the electronic transaction must meet the legal conditions of the agreement as provided in Article 1320 Burgerlijk Wetboek. As for the business must pay attention to safety and reliability and responsibility in the operation of electronic systems and to the operation of electronic systems, as appropriate, as provided for in Article 15 of* Undang-Undang *Number 11 Year 2008 about Information and Electronic Transactions.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan Nasional bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, baik material maupun spiritual berdasarkan Pancasila sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Upaya dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional salah satunya yaitu perlu ditingkatkan kualitas dan produktivitas dalam berbagai sektor perekonomian, karena sektor perekonomian merupakan faktor penting dalam mendukung pembangunan nasional. Berhasilnya pembangunan nasional di Indonesia tidak terlepas dari dukungan perekonomian yaitu melalui sektor perbankan.

Perkembangan teknologi informasi telah berdampak besar bagi perekonomian nasional, khususnya bidang perbankan. Lembaga Perbankan sebagai lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai lembaga perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana. Dengan demikian perbankan akan bergerak guna melayani kebutuhan pembiayaan serta memperlancar mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu mengambil langkah-langkah yang tepat untuk dapat mengantisipasi segala perubahan dan perkembangan arus globalisasi yang senantiasa bergerak cepat dan tantangan yang semakin kompleks. Oleh karena itu diperlukan berbagai penyesuaian di bidang ekonomi termasuk sektor perbankan sehingga diharapkan akan dapat memperbaiki sistem perbankan nasional. Dengan demikian kemajuan di bidang teknologi mempengaruhi secara langsung terhadap sistem perbankan nasional yaitu pada sistem pembayaran nasional.

Keberadaan bank dalam kehidupan masyarakat dewasa ini, mempunyai peranan yang cukup penting karena lembaga perbankan khususnya bank umum merupakan intisari dari sistem keuangan setiap negara, khusunya dalam menetapkan dan melaksanakan kebijaksanaan moneter; mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran serta mengatur dan mengawasi bank, dalam kaitannya dengan sistem pembayaraan, saat ini sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi terdapat suatu layanan proses pembayaran yang dilakukan melalui sistem elektronik baik yang disediakan oleh Bank maupun bukan Bank. Hal ini bertujuan memudahkan perusahaan jasa menerima pembayaran dengan menggunakan koneksi antara penerima pembayaran dengan pihak bank atau bukan bank (*Collecting Agent*) secara *realtime*. Salah satu layanan pembayaran elektronik yang dilakukan oleh pihak Bank adalah *Electronic Data Capture* (EDC). Dalam hal ini, *Electronic Data Capture* (EDC) berfungsi seperti komputer biasa, dengan *processor*, *RAM*, *hard-disk* dan *operating system* sendiri. *Electronic Data Capture* (EDC) dilengkapi dengan mesin cetak atau printer mini. Pada tipe komunikasi yang dilakukan sistem

Electronic Data Capture (EDC) terdiri dari 2 (dua) macam yaitu menggunakan kabel dan tanpa kabel (*wireless*). *Electronic Data Capture* (EDC) yang menggunakan kabel, dalam komunikasinya dengan *database* dapat menggunakan media komunikasi kabel telepon atau lainnya, sedangkan *Electronic Data Capture* (EDC) *wireless* memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* GPRS dari komunikasi telepon selular (*hand phone*)[1]. Dengan demikian *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) dapat menjadi sarana pembayaran yang efektif dan efisien.

Penggunaan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) secara umum telah banyak diaplikasikan seperti di supermarket, sufflier makanan, perbankan, perusahaan ekspedisi dan sebagainya untuk pembayaran barang atau melakukan transaksi *online* baik menggunakan kartu kredit, debit, maupun cash dengan bukti pembayaran dicetak di tempat. Selain itu, penggunaan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) dengan metode *door to door* juga telah dilaksanakan. Salah satunya telah dilakukan oleh PDAM Tirta Musi.

Sistem pembayaran dengan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) bekerja dengan memanfaatkan teknologi *General Packet Radio Services* (GPRS) yang dimiliki oleh operator telepon seluller. Dalam hal ini, menggunakan chip kartu ponsel (prabayar/ pasca bayar) GSM sebagai sarana komunikasi data untuk transaksi keuangan seperti pembayaran transaksi perbankan (kartu kredit atau debit), transaksi pembayaran atau pembelian barang, telepon, pelunasan rekening air

[1] www. *Collecting-Agent.com.hlm.07/9/* diakses pada Hari Rabu Tangal 19 September 2010 Pukul 00.18 WIB

(PDAM) dan lain-lain. Namun dalam penggunaa sistem pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS), diperlukan operator telepon GSM terutama yang mempunyai layanan sinyal *General Packet Radio Services (*GPRS) yang baik dan stabil serta adanya fasilitas internet untuk komunikasi data. Kemudian fasilitas gateway internet agar *Electronic Data Capture* (EDC) berfungsi sebagai penyaring dan pengarah data dari internet ke server (pusat data billing pelanggan) maupun sebaliknya, adanya program database yang baik dan *compatible* seperti SQL atau *Oracle server*, dan program pendukung untuk operator pengawas penagih dan pelaporan (dapat dibuat dari program *visual basic* atau program lainnya). Sehingga dapat menghindari kasus yang menimpa salah satu nasabah PDAM yang melakukan pembayaran secara *online* melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS), namun pada saat transaksi dilakukan telah terjadi gangguan sinyal operator GSM. Hal tersebut mengakitkan data pembayaran yang telah dilakukan oleh nasabah tidak terinput oleh pihak PDAM, sehingga konsumen dianggap belum melaksanakan kewajiban pembayaran.[2]

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mencoba mengusulkan tentang permasalahan hukum tersebut ke dalam bentuk sebuah usulan penulisan hukum dengan judul yaitu: **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Perbankan Melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang**

[2] *www.pdamtirtakertaraharja.go.id*. diakses pada Hari Selasa Tangal 19 September 2010 Pukul 00.40 WIB.

Informasi Dan Transaksi Elektronik *Juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka penulis membatasi masalah-masalah yang dapat dirumuskan, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah keabsahan pembayaran secara elektronik sistem *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Internet Teknologi Elektronik?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen pengguna fasilitas pembayaran transaksi perbankan secara elektronik melalui sistem *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

C. Maksud dan Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimanakah data yang sudah terinput dalam transaksi perbankan secara elektronik melalui sistem *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) berdasarkan Undang-Undang ITE.

2. Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen pengguna fasilitas pengguna pembayaran transaksi perbankan secara elektronik melalui sistem *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

D. Kegunaan Penulisan

Penelitian diharapkan dapat diperoleh kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1. Secara Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang ilmu hukum pada umumnya dan pada khususnya dapat menambah materi tentang sistem pembayaran elektronik perbankan melalui sistem *Electronic Data Capture (*EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS)

2. Secara Praktis

   Secara praktis penelitian ini diharapkan adanya pengaturan pengamanan mengenai penyelenggaraan pembayaran elektronik perbankan melalui sistem teknologi informasi yang dilakukan oleh bank-bank untuk menciptakan iklim perbankan yang kondusif.

E. Kerangka Pemikiran

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea kedua yang menyebutkan bahwa: ”dan perjuangan pergerakan kemerdekaan Indonesia telah sampailah pada saat yang berbahagia dengan selamat sentosa

mengantarkan rakyat Indonesia kedepan pintu gerbang kemerdekaan Negara Indonesia yang merdeka , bersatu, berdaulat, adil dan makmur".

Makna tersirat dari kata adil dan makmur dalam alinea kedua tersebut merupakan keadilan yang diperuntukan bagi seluruh rakyat Indonesia dalam berbagai sektor Kehidupan. Konsep pemikiran *utilitarisme* nampak melekat pada pembukaan alinea kedua, terutama pada makna "adil dan dan makmur". Sebagaimana dipahami bahwa tujuan hukum pada dasarnya adalah memberikan kesejahteraan bagi masyarakat, sebagaimana Bentham menjelaskan "*the great happiness for the greatest number*". Konsep tersebut menjelaskan bahwa hukum memberikan kebahagiaan sebesar-besarnya kepada orang sebanyak-banyaknya.

Pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana tercantum dalam alinea keempat Undang-Undang Dasar 1945 yaitu: " kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum,..."

Pembukaan alinea keempat ini menjelaskan tentang pancasila yang terdiri dari lima sila yang menyangkut keseimbangan kepentingan, baik kepentingan individu, masyarakat dan penguasa. Pancasila secara substansial merupakan konsep yang luhur dan murni. Luhur karena mencerminkan nilai-nilai bangsa yang diwariskan turun-menurun dan abstrak. Murni karena kedalaman substansi yang menyangkut beberapa aspek pokok, baik agamis, ekonomi, ketahanan, sosial dan budaya yang memiliki corak partikular. Amanat dalam alinea keempat tersebut merupakan konsekuensi hukum yang mengharuskan pemerintah tidak

hanya melaksanakan tugas pemerintah saja, melainkan juga pelayanan hukum melalui pembangunan nasional.

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 bahwa Negara Indonesia merupakan negara hukum, maka segala kegiatan yang dilakukan di negara Indonesia harus sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak terkecuali dalam hal pelaksanaan pembangunan dalam kegiatan perekonomian nasional dan kesejahteraan sosial dalam pembangunan.

Berdasarkan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen keempat menyebutkan bahwa:

1. Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas kekeluargaan.
2. Cabang-cabang produksi yang penting bagian negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara.
3. Bumi dan air dan kekayaan yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
4. Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas asas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efesiensi keadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan, kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengolahan secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga perekonomian harus mampu mengelola dan menggerakan semua potensi ekonomi agar berdaya guna dan berhasil

secara optimal. Lembaga keuangan, khususnya perbankan mempunyai peranan yang amat strategis dalam menggerakan roda perekonomian suatu negara.

Bank memiliki peranan penting dalam kegiatan ekonomi bagi masyarakat dan negara. Peranan bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Berdasarkan sifat ekonomi dari bank tersebut, maka bank memiliki strategi penting bagi kemajuan suatu bangsa, bank merupakan pilar ekonomi perdagangan sekaligus juga sebagai jantung bagi kehidupan ekonomi suatu bangsa.

Peranan yang diharapkan dari perbankan nasional saat ini mengarahkan kepada perbankan yang memiliki fungsi sebagai agen pembangunan (*agent development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan mendukung pelaksanaan pembangunan nasional. Adanya peranan demikian membawa konsekuensi bahwa perbankan nasional dituntut untuk selalu dapat memberikan kemanfaatan yang sebesar-besarnya guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan atas hasil-hasinya, sehingga tercipta stabilitas nasional yang mengarah pada peningkatan kesejahteraan rakyat.[3]

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 15 disebutkan bahwa:

1. Setiap penyelenggaraan sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

[3] Romli Antasasmita, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, Kencana, Bandung, 2003, hlm 81.

2. Penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Bank umum harus memperlihatkan aspek perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran. Perlindungan konsumen yang dimaksud dalam sistem pembayaran ini adalah perlindungan nasabah. Hak nasabah dapat dilihat dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, menyebutkan bahwa:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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, 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.

Berdasarkan undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Ratifikasi WTO, Indonesia telah menjadi bagian warga dunia, oleh karena itu Indonesia mengakui kebiasaan-kebiasan yang berlaku secara internasional. Konvensi tersebut salah satunya adalah *UNCITRAL Model Law on Intemational Credit Transfer* (MICTL) yang memuat ketentuan-ketentuan mengenai transfer dana

yang dilakukan secara lintas batas, yaitu dalam Pasal 1 ayat (1), yang menyatakan bahwa transfer dana yang dilakukan oleh bank pengirim (*sending* bank) dan bank penerima (*receiving* bank) yang berada di negara yang berbeda. Serangkaian kegiatan dalam cakupan arti transfer dana ini juga tidak terbatas pada kegiatan transfer dana yang dilakukan dari suatu komputer ke komputer lain atau kegiatan transfer yang dilakukan secara elektronik, tetapi termasuk serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan perintah pembayaran melalui pengurusan dokumen-dokumen perintah pembayaran.

Selanjutnya transaksi konsumen dalam pemanfaatan layanan transaksi secara elektronik dapat meliputi dua aspek yaitu keabsahan data transaksi dan data informasi[4]. Data transaksi dimaksudkan sebagai setiap informasi yang berhubungan untuk mengidentifikasikan atau dapat mengidentifikasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan transaksi[5]. Pemanfaatan layanan transaksi secara elektronik, dimana data atau informasi senantiasa mengalami proses transmisi yang dapat berakibat timbulnya risiko tertentu. Ketentuan yang dapat dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data transaksi konsumen sebagai nasabah dalam penyelenggaraan layanan transaksi secara elektronik sebagaimana diatur Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Hal tersebut diatur mengingat bank bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada

---

[4] *Ibid.,* hlm. 194.

[5] Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika,* Cet. II, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 152.

bank atas dasar kepercayaan. Guna mengantisipasi risiko dalam setiap kegiatan perbankan, Bank Indonesia mengeluarkan pula Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan. Pada PBI Nomor 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa 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. Hal ini dapat dilihat berdasarkan Pasal 2 PBI Nomor 7/6/PBI/2005, yang menyatakan bahwa:

1. Bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah.
2. 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;

Berdasarkan peraturan tersebut, mensyaratkan 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, diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi

standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. [6] Dengan demikian, peraturan-peraturan untuk menciptakan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan secara elektronik adalah dengan menegakkan peraturan perundang-undangan yang memberikan jaminan atas perlindungan terhadap permasalahan yang timbul.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Spesifikasi penelitian

   Spesifikasi yang digunakan adalah deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menggambarkan data dan fakta baik berupa:

   a. Data sekunder bahan hukum primer yaitu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang sistem transaksi elektonik perbankan, diantaranya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
   b. Data sekunder bahan hukum sekunder berupa doktrin atau pendapat para ahli hukum terkemuka.
   c. Data sekunder bahan hukum tersier berupa bahan-bahan yang didapat dari majalah, brosur, artikel-artikel, surat kabar dan internet.

---

[6] *Ibid*, hlm 6.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penulisan hukum ini yaitu secara yuridis normatif. Metode yuridis Normatif adalah metode dimana hukum dikonsepsikan sebagai norma, asas atau dogma-dogma. Pada penulisan hukum ini, penulis mencoba melakukan penafsiran hukum gramatikal yaitu penafsiran yang dilakukan dengan cara melihat arti kata pasal dalam undang-undang. Selain itu, penulis melakukan penafsiran hukum sosiologis yaitu penafsiran yang dilakukan menghadapi kenyataan bahwa kehendak pembuat undang-undang temyata tidak sesuai lagi dengan tujuan sosial yang seharusnya diberikan pada undang-undang yang berlaku dewasa ini.

3. Tahap Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis melalui dua tahap meliputi :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

   Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang berhubungan dengan sistem transaksi elektronik.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

   Penelitian lapangan dilakukan untuk menunjang dan melengkapi studi kepustakaan dengan cara wawancara.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1) Studi Dokumen, yaitu teknik pengumpulan data yang berupa data primer, sekunder dan tersier yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti.
2) Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan cara mempersiapkan pertanyaan terlebih dahulu untuk memperlancar proses wawancara.

5. Metode Analisis Data

Analisis data dan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dilakukan secara yuridis kualitatif, bersifat yuridis karena penelitian ini tidak menggunakan rumus statistik dan matematis, kemudian hasil penelitian tersebut di analisis untuk ditarik suatu kesimpulan.

6. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian diambil untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

a) Perpustakaan, diantaranya:
    1. Universitas Komputer lndonesia Jl.Dipati Ukur No.112 Bandung Penulis memilih perpustakaan UNIKOM sebagai salah satu lokasi penelitian karena terdapat banyak referensi dan contoh skripsi untuk melakukan Penulisan hukum.

2. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Padjajaran Jl.Imam Bonjol No.21 Bandung Penulis memilih perpustakaan UNPAD sebagai salah satu lokasi penelitian karena terdapat banyak referensi dan contoh skripsi untuk melakukan Penulisan hukum.

b) Browsing disitus :

1. www.hukum-online.com
2. ,www.hukumperbankan.blogspot.com,
3. www.pdamtirtakertaraharja.qo-id
4. dan lain-lain.

BAB II

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN SECARA ELEKTRONIK

A. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen menyangkut dalam banyak aspek kehidupan terutama dalam aspek kegiatan bisnis. Dalam Black's Law Dictionary, pengertian konsumen diberi batasan yaitu

> "… *A person who buys goods or services for personal family or householduse, with no intention of resale; a natural person who uses products for personal rather than business purposes.*"[7].

Dengan demikian, berdasarkan pengertian tersebut, konsumen adalah orang yang membeli suatu produk hanya untuk digunakan olehnya (pemakai akhir), bukan untuk dijual kembali. Namun masalah perlindungan konsumen pada kenyataannya perlu diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan agar kualitas dari barang yang bersangkutan tetap terjamin dan tidak merugikan konsumen.

Selanjutnya pengertian pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum, maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-

---

[7] Henry Campbell, *Black, Black's Law Dictionary*, fift edition, West Publishing, ST Paul Mint 1979 , hlm 315.

sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam kaiatannya dengan hubungan perniagaan antara konsumen dengan pelaku usaha akan terkati dengan obyek perjanjian. Obyek perjanjian tersebut bisa merupakan suatu barang ataupun jasa yang diperjanjikan. Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 butir 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 butir 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya, dalam perkembangan perlindungan terhadap konsumen dikenal dua adagium, yaitu *Caveat emptor* dan *Caveat venditor. Caveat emptor* adalah istilah Latin untuk *let the buyer aware* (konsumen harus berhati-hati). Hal ini berarti bahwa sebelum konsumen membeli sesuatu, maka ia harus waspada terhadap kemungkinan adanya cacat pada barang. Menurut doktrin *caveat emptor*, produsen atau penjual dibebaskan dari kewajiban untuk memberitahu kepada konsumen tentang segala hal yang menyangkut barang yang hendak diperjualbelikan. Apabila konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk, maka ia harus menerima produk itu apa adanya. Awal abad XIX mulai disadari bahwa *caveat emptor* tidak

dapat dipertahankan lagi, apalagi untuk melindungi konsumen. Berdasarkan doktrin *Caveat Venditor* bahwa produsen tidak hanya bertanggung jawab kepada konsumen atas dasar tanggung jawab kontraktual. Karena produknya ditawarkan kepada semua orang, maka timbul kepentingan bagi masyarakat untuk mendapatkan jaminan keamanan jika menggunakan produk yang bersangkutan. Kepentingan masyarakat itu adalah bahwa produsen yang menawarkan produknya pada masyarakat, harus memperhatikan keselamatan, ketrampilan, dan kejujuran dalam kegiatan transaksional yang dilakukannya. Oleh karena itulah kemudian berkembang doktrin *caveat venditor* (let the producer aware) yang berarti bahwa produsen harus berhati-hati. Doktrin ini menghendaki agar produsen, dalam memproduksi dan memasarkan produknya, berhati-hati dan mengindahkan kepentingan masyarakat luas.

Doktrin *caveat venditor* menuntut produsen untuk memberikan informasi yang cukup kepada konsumen tentang produk yang bersangkutan. Apabila hal itu tidak dilakukan maka produsen wajib bertanggung jawab atas segala kerugian yang ditimbulkan oleh produknya.

Selanjutnya dalam perlindungan konsumen, hubungan hukum antara produsen dan konsumen dapat terjadi melalui perjanjian yang langsung melibatkan kedua belah pihak. Pada umumnya transaksi semacam ini hanya dilakukan untuk barang-barang buatan rumah tangga yang diproduksi dalam jumlah yang tidak begitu besar. Melalui hukum perjanjian, konsumen dapat dilindungi dari perilaku produsen. Apabila produsen tidak memenuhi kewajiban yang telah diperjanjikan, maka konsumen berhak untuk mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasi. Dengan syarat bahwa

perjanjian antara produsen dan konsumen, prestasi yang harus dipenuhi dapat diukur baik jumlah, berat, jenis, dan sebagainya.

Pada mulanya, transaksi perdagangan dilakukan secara langsung antara produsen dan konsumen, dimana produsen menyerahkan barang yang diproduksinya langsung kepada konsumen yang langsung membayar harga barang. Namun transaksi semacam itu saat ini sudah jarang sekali dilakukan terutama di perkotaan. Hal ini disebabkan oleh *trend* perdagangan di mana barang-barang diproduksi secara massal dan melibatkan rantai perdagangan yang panjang, sehingga konsumen tidak lagi dapat berhubungan langsung dengan produsen[8]. Hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen dilakukan secara tidak langsung, maka apabila produsen tidak memenuhi kewajibannya, konsumen tidak lagi dapat menggugat produsen atas dasar wanprestasi. Konsumen hanya dapat menggugat produsen atas dasar perbuatan melawan hukum.

Terdapat 5 (lima) prinsip umum perlindungan konsumen dalam aspek ekonomi tersebut. Sesuai dengan pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Prinsip manfaat, merupakan segala upaya perlindungan konsumen harus memberi manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha;
2. Prinsip keadilan, merupakan konsumen dan pelaku usaha hendaknya mendapat haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

[8] Schiffman, Leon G. (*et.al*), *Consumer Behavior Sixth Edition*, Prentice Hall International, London, 1997, hlm. 630.

3. Prinsip Keseimbangan, merupakan perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah;
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen, merupakan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu produk barang/ jasa;
5. Prinsip kepastian hukum, merupakan pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Selanjutnya, sesuai dengan amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, maka pemerintah Republik Indonesia harus melakukan tindakan-tindakan yang dapat melindungi konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap anggota masyarakat adalah konsumen.

Dengan demikian perlindungan terhadap konsumen dapat diwujudkan melalui pembentukan peraturan perundang-undangan ataupun melalui keputusan-keputusan tata usaha negara; yang termasuk dalam ruang lingkup hukum publik. Selain itu pemerintah dapat mengembangkan pendidikan bagi konsumen dan penetapan suatu insentif untuk mendorong perilaku yang diharapkan oleh pemerintah; dalam hal ini yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen.

Transaksi pembayaran yang terjadi antara penjual dengan pembeli terkadang dibuat dalam bentuk kesepakatan standar atau klausula baku yang isinya ditetapkan secara sepihak oleh penjual. Berdasarkan ketentuan Pasal

18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, telah ditegaskan bahwa penjual dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian yang :

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan atau jasa yang dibeli konsumen;
4. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan baru, tambahan dan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha atau penjual dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. menyatakan bahwa konsumen atau pembeli memberi kuasa kepada pelaku usaha atau penjual untuk pembebanan hak

tanggungan, hak gadai atau jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pelaku usaha atau penjual tidak diperkenankan membuat klausula baku yang letak dan bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Apabila ketentuan tersebut diatas dilanggar, maka klausula baku termaksud dinyatakan batal demi hukum.

Hal ini sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan kewajiban-kewajiban pelaku usahan dalam hal ini penjual syang menawarkan dan menjual suatu produk, yaitu :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

6. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

B. Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik

Persoalan mengenai transaksi pembayaran secara elektronik tidak terlepas dari perjanjian, karena setiap adanya transaksi pembayaran biasanya diawali dengan sebuah kesepakatan, yang mana kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian. Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 *Burgerlijk Wetboek* (BW), disebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih. Perjanjian dapat dilakukan oleh para pihak sesuai kehendaknya masing-masing baik dari segi bentuk, macam maupun isinya, hal ini merupakan wujud dari asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) BW yang menyatakan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya. Namun demikian sebebas apapun seseorang membuat perjanjian tetap harus memperhatikan syarat sahnya perjanjian seperti termuat dalam ketentuan pasal 1320 BW, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum. Pasal 1320 BW mengatur bahwa syarat sahnya perjanjian terdiri dari :

1. Kesepakatan para pihak;

2. Kecakapan para pihak dalam perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Kesepakatan berarti adanya persesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian, sehingga dalam melakukan suatu perjanjian tidak boleh ada pakasaan, kekhilapan dan penipuan (*dwang, dwaling, bedrog).*

Kecakapan hukum sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian maksudnya bahwa para pihak yang melakukan perjanjian harus telah dewasa, sehat mentalnya serta diperkenankan oleh undang-undang. Menurut Pasal 1330 BW juncto Pasal 47 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan seseorang dikatakan dewasa yaitu telah berusia 18 tahun atau telah menikah. Apabila orang yang belum dewasa hendak melakukan sebuah perjanjian, maka dapat diwakili oleh orang tua atau walinya. Sementara itu seseorang dikatakan sehat mentalnya berarti orang tersebut tidak berada dibawah pengampuan, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1330 *juncto* Pasal 433 BW. Orang yang cacat mental dapat diwakili oleh pengampu atau curatornya. Sedangkan orang yang tidak dilarang oleh undang-undang maksudnya orang tersebut tidak dalam keadaan pailit sesuai isi Pasal 1330 BW *juncto* Undang-Undang Kepailitan.

Suatu hal tertentu berhubungan dengan objek perjanjian, maksudnya bahwa objek perjanjian itu harus jelas, dapat ditentukan dan diperhitungkan jenis dan jumlahnya, diperkenankan oleh undang-undang serta mungkin untuk dilakukan para pihak.

Suatu sebab yang halal, berarti perjanjian termaksud harus dilakukan berdasarkan itikad baik. Berdasarkan Pasal 1335 BW, suatu perjanjian tanpa sebab tidak mempunyai kekuatan. Sebab dalam hal ini adalah tujuan dibuatnya sebuah perjanjian.

Kesepakatan para pihak dan kecakapan para pihak merupakan syarat sahnya perjanjian yang bersifat subjektif. Apabila tidak tepenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan artinya selama dan sepanjang para pihak tidak membatalkan perjanjian, maka perjanjian masih tetap berlaku. Sedangkan suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal merupakan syarat sahnya perjanjian yang bersifat objektif. Apabila tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum artinya sejak semula dianggap tidak pernah ada perjanjian.

Pada kenyataannya, banyak perjanjian yang tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian secara keseluruhan, misalnya unsur kesepakatan sebagai persesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian pada saat ini telah mengalami pergeseran dalam pelaksanaannya. Pada saat ini muncul perjanjian-perjanjian yang dibuat dimana isinya hanya merupakan kehendak dari salah satu pihak saja. Perjanjian seperti itu dikenal dengan sebutan Perjanjian Baku *(standard of contract*). Dalam suatu perjanjian harus diperhatikan pula beberapa macam azas yang dapat diterapkan antara lain :

1. Azas Konsensualisme, yaitu azas kesepakatan, dimana suatu perjanjian dianggap ada seketika setelah ada kata sepakat
2. Azas Kepercayaan, yang harus ditanamkan diantara para pihak yang membuat perjanjian

3. Azas kekuatan mengikat, maksudnya bahwa para pihak yang membuat perjanjian terikat pada seluruh isi perjanjian dan kepatutan yang berlaku
4. Azas Persamaan Hukum, yaitu bahwa setiap orang dalam hal ini para pihak mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum
5. Azas Keseimbangan, maksudnya bahwa dalam melaksanakan perjanjian harus ada keseimbangan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sesuai dengan apa yang diperjanjikan
6. Azas Moral adalah sikap moral yang baik harus menjadi motivasi para pihak yang membuat dan melaksanakan perjanjian
7. Azas Kepastian Hukum yaitu perjanjian yang dibuat oleh para pihak berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya
8. Azas Kepatutan maksudnya bahwa isi perjanjian tidak hanya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku tetapi juga harus sesuai dengan kepatutan, sebagaimana ketentuan Pasal 1339 BW yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.
9. Azas Kebiasaan, maksudnya bahwa perjanjian harus mengikuti kebiasaan yang lazim dilakukan, sesuai dengan isi pasal 1347 BW yang berbunyi hal-hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam-diam dimasukkan ke dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan. Hal ini merupakan perwujudan dari unsur naturalia dalam perjanjian.

Saat ini banyak bermunculan perjanjian yang bentuk dan isinya beraneka ragam sebagai wujud dari azas kebebasan berkontrak, termasuk perjanian secara elektronik, sebagai akibat pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi pembayaran elektronik merupakan salah satu perwujudan ketentuan di atas. Pada transaksi pembayaran secara elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai ketentuan Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Perjanjian secara elektronik ini terlihat adanya pergeseran makna dari kesepakatan sebagai keinginan atau kehendak para pihak yang membuat perjanjian, sehingga muncul berbagai macam perjanjian baku/kontrak standar yaitu kontrak yang dibuat atas kehendak salah satu pihak saja. Salah satu perjanjian/kontrak seperti ini adalah perjanjian secara elektronik/kontrak elektronik (*digital contract)*, melalui kontrak elektronik ini, bentuk dan isi kontraknya merupakan keinginan dari penjual/pelaku usaha saja secara sepihak, sementara itu pembeli/konsumen hanya dapat mengikuti dan melakukan isi kontrak tersebut, walaupun pembeli dapat juga tidak menyetujui isi perjanjian

tersebut, berarti tidak terjadi hubungan hukum antara penjual dengan pembeli. Oleh karena itu dikenal adagium *take it or leave it*.[9]

Kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet (*website*) secara sepihak oleh pembuat kontrak (dalam hal ini dapat pula oleh penjual), untuk ditutup secara digital oleh penutup kontrak (dalam hal ini konsumen/pembeli).[10] Kontrak/perjanjian secara elektronik sebagai salah satu perjanjian baku dilakukan secara jarak jauh bahkan sampai melintasi batas negara, dan biasanya para pihak dalam perjanjian elektronik tidak saling bertatap muka atau tidak pernah bertemu.

Perjanjian elektronik menurut Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), diartikan sebagai dokumen elektronik yang memuat transaksi dan/atau perdagangan elektronik, sedangkan perdagangan secara elektronik diartikan sebagai perdagangan barang maupun jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer atau media elektronik lainnya.

Berdasarkan azas konsensualisme, perjanjian dianggap ada seketika setelah ada keta sepakat, artinya dalam hal ini pada saat kedua pihak setuju tentang barang dan harga. Sifat konsensual dari jual beli ditegaskan dalam Pasal 1458 BW yang menyatakan bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua pihak, seketika setelah orang-orang mencapai kata sepakat tentang kebendaan tersebut berikut harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harga belum dibayarkan.

---

[9] *Ibid*., hlm. 612.

[10] Johanes Gunawan, *Reorientasi Hukum Kontrak Di Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 22, No. 6, Jakarta, 2003, hlm. 46.

Selain apa yang telah diuraikan diatas, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam transaksi, yaitu:[11]

1. unsur *esentialia*, sebagai unsur pokok yang wajib ada dalam perjanjian, seperti identitas para pihak yang harus dicantumkan dalam suatu perjanjian, termasuk kesepakatan pembayaran yang dilakukan secara elektronik
2. unsur *naturalia*, merupakan unsur yang dianggap ada dalam perjanjian meskipun tidak dituangkan secara tegas dalam kesepakatan, seperti itikad baik dari masing-masing pihak.
3. unsur *accedentialia*, yaitu unsur tambahan yang diberikan oleh para pihak dalam perjanjian, seperti klausula tambahan.

Selanjutnya, dalam transaksi para pelaku yang terkait didalamnya yaitu penjual dan pembeli memiliki hak dan kewajiban yang berbeda-beda. Kewajiban penjual dalam suatu perjanjian jual beli adalah sebagai berikut:

1. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan, yang mana kewajiban ini meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan dari penjual kepada pembeli;
2. Kewajiban menanggung kenikmatan menanggung cacat tersembunyi, merupakan konsekuensi dari jaminan yang diberikan oleh penjual kepada pembeli, bahwa barang yang dijual dan diserahkan adalah miliknya sendiri yang bebas dari suatu beban atau tuntutan dari hak apapun dan siapapun. Kewajiban ini

[11] R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Cet.VII, Alumni, Bandung, 1985, hlm. 20.

direalisasikan dengan memberikan ganti kerugian kepada pembeli karena gugatan pihak ketiga. Kewajiban untuk menanggung cacat-cacat tersebunyi, artinya bahwa penjual diwajibkan menanggung cacat-cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai oleh pembeli atau mengurangi kegunaan barang itu, sehingga akhirnya pembeli mengetahui cacat-cacat tersebut;

3. Memperlakukan pembeli secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Memberi informasi tentang barang dan/atau jasa yang dijual secara benar, jujur dan jelas, dan sebagainya.

Pada transaksi secara elektronik, seorang pelaku usaha yang menawarkan suatu produk wajib menyediakan informasi secara lengkap dan benar berkaitan dengan syarat-syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Ketentuan termaksud telah ditegaskan dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sehingga tidak ada alasan bagi pelaku usaha dalam hal ini penjual untuk tidak beritikad baik dalam menawarkan serta menjual produk-produknya itu.

Pelaku usaha yang mengadakan hubungan hukum dengan pembelinya melalui kontrak standar yang memuat klausula baku maka harus memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam Pasal 1320 BW.

Selain kewajiban, pelaku usaha juga memiliki hak, antara lain:

1. Menentukan dan menerima harga permbayaran atas penjualan barang, yang kemudian harus disepakati oleh pembeli.
2. Penjual juga berhak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan pembeli yang beritikad tidak baik, kemudian haknya untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam suatu penyelesaian sengketa yang dikarenakan barang yang dijualnya, dalam hal ini tidak terbukti adanya kesalahan penjual., dan sebagainya.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 6, pelaku usaha dalam hal ini termasuk penjual memiliki hak-hak sebagai berikut :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain hak dan kewajiban pelaku usaha, ada juga hak dan kewajiban konsumen sebagai pihak dalam perjanjian. Kewajiban konsumen juga

termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen mempunyai kewajiban dalam proses transaksi sebagai berikut :

1. Membaca informasi dan mengikuti prosedur atau petunjuk tentang penggunaan barang dan atau jasa yang dibelinya.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli barang dan atau jasa tersebut.
3. Membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian sesuai nilai tukar yang telah disepakati.
4. Biaya akta-akta jual beli serta biaya lainnya ditanggung oleh pembeli.
5. Mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut apabila timbul sengketa dari proses jual beli termaksud.

Selain kewajiban yang harus dilakukannya, pembeli yang dianggap sebagai konsumen juga memiliki hak dalam proses jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan atau jasa dengan kondisi yang sesuai dengan yang diperjanjikan.
3. Hak untuk mendapatkan informasi secara benar, jujur, dan jelas mengenai barang dan atau jasa yang diperjualbelikan

4. Hak untuk mendapatkan pelayanan dan perlakuan secara benar dan tidak diskriminatif
5. Hak untuk didengarkan pendapatnya atau keluhannya atas kondisi barang dan atau jasa yang dibelinya.
6. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum secara patut apabila dari proses jual beli tersebut timbul sengketa.
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Dengan demikian hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen sebagai para pihak dalam transaksi harus dilaksanakan dengan benar dan lancar, apabila para pihak memperhatikan dan melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing. Ketentuan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen tersebut diatas, berlaku juga dalam transaksi pembayaran secara elektronik, meskipun antara pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu langsung. Namun tetap ketentuan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen ini harus tetap ditaati.

Sementara itu, pihak penyelenggaran maupun pelaku usaha lainnya wajib untuk menyelesaikan pengaduan pelanggannya sebagai nasabah. Demikian sebagaimana ditentukan dalam pasal 2 jo. pasal 6 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang menyatakan:[12]

Pasal 2 ayat (1):

[12] *www.hukumonline.com/klinik/detail/cl6972* data diambil pada Hari Sabtu Tanggal 15 Januari 2011, pukul 09.18 WIB.

"Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah".

Pasal 6 ayat (1):

"Bank wajib menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Nasabah".

Kaitannya dengan transaksi sebagai kesepakatan antara 2 (dua) pihak untuk melakukan transaksi yang melibatkan institusi lainnya sebagai pihak yang menangani pembayaran (*electronic payment concept*) diatur juga melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 yang membahas tentang transaksi elektronik secara umum serta Pasal 28 ayat 1 yang berisi Perbuatan yang dilarang. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa:

1. Setiap penyelenggaraan sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
2. Penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Alat bukti dalam transaksi secara elektronik kertas atau struk bukti transaksi yang dicetak oleh mesin *Electronic Data Capture* merupakan alat bukti

hukum yang sah berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selengkapnya berbunyi, informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Di dalam struk bukti transaksi yang dicetak mesin *Electronic Data Capture* terdapat informasi elektronik tentang jumlah uang, rekening tujuan transaksi serta waktu transaksi.

Proses pembuktian terhadap suatu peristiwa dapat dilakuan dengan beberapa cara. System pembuktian di era teknologi informasi saat ini menghadapi tantangan besar. Berdasarkan *Het Herziene Indonesisch Reglement* atau Hukum Acara Perdata, hakim terikat pada alat-alat bukti yang disahkan oleh undang-undang. Alat-alat bukti dalam Hukum Acara Perdata sebagaimanan yang disebutkan dalam Pasal 164 *Het Herziene Indonesisch Reglement*, dan Pasal 1866 *Burgerlijk Wetboek*. Namun dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka alat bukti bukan merupakan suatu kendala lagi karena mengenai alat bukti telah diatur dengan undang-undang tersebut.

BAB III

ASPEK HUKUM DALAM PENGGUNAAN *ELECTRONIC DATA CAPTURE (*EDC) *GENERAL PACKET RADIO SERVICES* (GPRS) SEBAGAI JASA TRANSAKSI PERBANKAN SECARA ELEKTRONIK

A. Penggunaan Fasilitas Transaksi Perbankan Secara Elektronik

Pada praktek di masyarakat, setiap orang atau perusahaan yang ingin menawarkan produk atau jasanya atau disebut juga *merchant* dapat menggunakan sarana internet sebagai media komunikasi atau alat untuk mempromosikan produk miliknya kepada *customer* atau konsumen. Sementara itu di dalam internet tersedia fasilitas untuk mengakses secara luas dan bebas yang dapat dilakukan oleh *customer* terhadap perusahaan yang telah terdaftar dalam dunia maya. Proses bisnis ini dinamakan *information sharing*, dalam proses ini prinsip *merchant* atau penjual adalah mencari dan menyaring calon pembeli sebanyak-banyaknya, sementara prinsip *customer* atau pembeli adalah berusaha sedapat mungkin mencari produk atau jasa terbaik yang diinginkan dan mencoba untuk mencari tahu penilaian orang lain terhadap produk atau jasa tersebut.

Proses pemesanan produk atau jasa secara elektronik dilakukan kedua belah pihak yang melakukan transaksi harus melakukan perjanjian tertentu sehingga proses pembelian dapat dilakukan dengan sah, benar dan aman. Transaksi perdagangan secara elektronik melalui media internet

dilakukan melalui jaringan tertentu, seperti EDI (*Elektronik Data Interchange*), didalam proses bisnis ini ada empat aliran entitas yang harus dikelola dengan baik, yaitu[13]:

1. *Flow of goods* (aliran informasi);
2. *Flow of information* (aliran produk);
3. *Flow of money* (aliran uang);
4. *Flow of documents* (aliran dokumen).

Fasilitas transaksi secara elektronik yang tersedia harus dapat mensingkronisasikan keempat aliran tersebut, sehingga proses transaksi dapat dilakukan secara efektif, efesien dan terkontrol dengan baik. M*erchant* harus mempunyai pusat basis data yang berisi informasi mengenai produk dan jasa perusahaan beserta semua rekaman mengenai interaksi antara *merchant* dan *customer*. Sistem basis data ini akan menjadi pusat pengetahuan yang menyediakan data mentah maupun informasi tentang perilaku konsumen di pasar. Ada dua hal utama yang bisa dilakukan *customer* dalam proses transaksi melalui media internet yaitu[14] :

1. *Customer* dapat melihat produk-produk yang diiklankan oleh perusahaan melalui *website* nya
2. *Customer* dapat mencari data atau informasi tertentu yang dibutuhkan sehubungan dengan proses transaksi jual beli yang akan dilakukannya. Apabila tertarik dengan produk yang ditawarkan, *customer* dapat mengajukan transaksi dengan cara melakukan pemesanan secara elektronik (*on line orders*).

[13] Indrajit Richardus Eko, *E-Commerce:Kiat dan Strategi bisnis di Dunia Maya,* ElexKomputindo, Jakarta, 2008, hlm. 52.
[14] *Op.Cit*.

Transaksi secara elektronik atau *E-commerce* menurut Cavinilas dan Nadal dalam *Research Paper On Contract Law*, seperti yang dikutip oleh M. Sanusi Arsyad dan di adaptasi oleh Haris Faulidi Asnawi, memiliki banyak tipe dan pariasi yaitu[15]:

1. Transaksi melalui *chatting* dan *video conference* terjadi saat seseorang menawarkan sesuatu dengan modal dialog interaktif melalui internet, seperti melalui telepon dan *chatting* dilakukan melalui tulisan, sedangkan *video conference* dilakukan melalui media elektronik yang mana orang bisa melihat dan mendengar secara langsung gambar dan suara dari pihak lain yang melakukan penawaran.
2. Transaksi melalui *e-mail*, yaitu kedua belah pihak yang akan melakukan transaksi harus memiliki *e-mail addres*, selanjutnnya sebelum melakukan transaksi, *customer* telah mengetahui *e-mail* yang akan dituju dan juga jenis barang yang akan dibeli, kemudian *customer* menuliskan nama produk alat pengiriman dan metode pembayaran yang digunakan, selanjutnya *customer* akan menerima konfirmasi dari *merchant* mengenai barang yang dipesan.
3. Transaksi melalui *web* atau situs (*order form* dan *shoping cart*), yang mana *merchant* menyediakan daftar atau *katalog* barang yang dijual yang disertai deskripsi produk yang akan dijual dalam *web* atau situs khusus yang telah dibuat oleh *merchant* pada

[15] *www.hukumonline.com.hlm.05/7* diakses pada Hari Kamis Tanggal 28 Oktober 2010, pukul 15.30 WIB.

model. Transaksi melalui *web* atau situs (*order form* dan *shoping cart*), yaitu :

a. *Order form*, merupakan salah satu cara belanja dalam jual beli secara elektronik, yang mana *merchant* menyediakan daftar atau katalog barang (*product table*) yang hendak dijual dalam sebuah halaman *order form* sesi penawaran produk yang terbagi dalam beberapa bagian, yaitu :

1) *Check box*, dibuat untuk memberi kesempatan kepada *customer* dengan mengklik bagian tertentu sehingga bertanda *check*.
2) Penjelasan produk yang ditawarkan.
3) Kuantitas barang yang ditawarkan.
4) Harga untuk tiap-tiap produk.

Selain tabel produk yang ditawarkan oleh *merchant* dalam *Order form* juga ditawarkan jenis pembayaran yang berbeda-beda sesuai dengan layanan yang disediakan seperti *credit card*, *transfer* antara rekening, ATM, cek dan sebagainya. Pada *form* untuk *customer*, *customer* tidak diminta untuk mengisi formulir yang berisi informasi kontan (*contact information table*), misalnya apabila pembayaran menggunakan *credit card* maka *form* akan diisi dengan mengisi jenis atau tipe *credit card*, tanggal kadaluarsa (*expire date*), serta informasi pemegang kartu (*card holder*). Setelah pengisian *older form* dilakukan,

selanjutnya disediakan tombol untuk konfirmasi pemesanan, biasanya digunakan tombol "*submit*" untuk mengkonfirmasi data atau informasi yang telah dituliskan pada *form* dalam rangka pemesanan produk yang kemudian akan dilanjutkan ke tahap pengecekan serta pengesahan dan tombol "*reset*" untuk mengulang semua data atau informasi yang telah diisikan pada *form*. Pada bagian pengecekan dan pengesahan terdapat sistem pengamanan misalnya SSL (*secure sockets layer*), hal ini ditunjukan untuk melindungi dari tindak penipuan. Selanjutnya, jika informasi yang dikirimkan dinyatakan telah memenuhi syarat, maka *merchant* akan mengirimkan berita konfirmasi kepada *customer* dalam bentuk *e-mail.*

b. *shopping cart*, ialah formulir pengisian barang yang akan dibeli dan berfungsi seperti kereta belanja.[16] *Shopping cart* merupakan sebuah *software* dalam *web* yang mengijinkan seorang *customer* untuk melihat produk yang diperdagangkan dan kemudian memilih produk tersebut untuk diletakkan dalam keranjang belanja yang kemudian membelinya saat melakukan *check out*. *Software* akan melakukan penjumlahan terhadap biaya tranfortasi pengiriman barang, kuantitas barang dan total harga barang yang dibeli. Seseorang bisa memilih barang yang dibutuhkan untuk dimasukkan ke dalam *shopping cart* dan

[16] Rijanto Tosin, *Cara Mudah Belajar E-Commerce di Internet,* Dinas Tindo, Jakarta 2000, hlm.15.

masih bisa membatalkan sebelum mengadakan transaksi, setelah semua barang yang akan dibeli dimasukan kedalam *shopping cart*, kemudian dimasukkan *check out*. Selanjutnya adalah mengisi *form*ulir transaksi yang berupa data identitas *customer* dan jenis pembayaran yang digunakan sah semua ketentuan terpenuhi, *merchant* akan segera mengirim barang yang akan di pesan kepada *customer*.

Mekanisme pembayaran secara elektronik dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu dengan menggunakan kartu kredit/debit, yang mana dalam sistem pembayaran seperti ini melibatkan beberapa pihak yaitu pemegang kartu kredit/debit (*cardholder*), bank penerbit kartu kredit/debit (*issuer*), di mana logo bank tercantum pada kartu dan bank tersebut melakukan *lisensi* merek (*brand*) dari institusi kartu kredit/debit seperti *visa*, *master card* dan selanjutnya, pihak penjual sebagai penerima kartu kredit/debit, pihak penjual ini memiliki hubungan dengan sebuah bank (*acquirer*), yang mana pihak penjual memiliki *account* yang akan menampung uang dari *cardholder*.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam transaksi *online* dengan menggunakan kartu kredit/debit, ialah[17]:

a. Pembeli atau *customer* memilih produk yang akan dibeli pada *website* pihak penjual atau *merchant*.

[17] *www.hukumonline*, *Op.Cit*.

b. Setelah total harga yang harus dibayar telah ditentukan kemudian *customer* memasukan informasi kartu kredit/debit pada *form* slip pembelian yang telah disediakan pada *website merchant*.
c. Informasi tersebut selanjutnya dikirim ke *web server merchant* bersama informasi pembeliannya.
d. Kemudian melalui *gate way* pihak *merchant* akan melakukan proses *otorisasi*.
e. Pihak *merchant* melakukan *otorisasi* ke *acquirer* untuk selanjutnya diteruskan ke *issuer* melalui jaringan kartu kredit/debit.
f. Setelah memeriksa validitas informasi kartu kredit/debit, *issuer* akan mengirimkan hasil *otorisasi* kembali ke *acquirer*.
g. *Acquirer* selanjutnnya mengirimkan hasil *otorisasi* kepada *merchant* dan diinformasikan kepada *customer* melalui *website merchant*.
h. Jika *otorisasi* berhasil, selanjutnya *merchant* mengesahkan transaksi tersebut dan megirimkan produk yang telah dipesan ke alamat yang telah disepakati antara *customer* dan *merchant*.

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas, tampak bahwa berbagai jenis layanan-layanan perbankan termasuk di dalamnya layanan jasa transaksi yang dilakukan secara elektronik akan melibatkan berbagai pihak. Semuanya dilakukan bank untuk memenuhi kegiatan usaha bank sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992

Tentang Perbankan. Pembinaan dan pengawasan terhadap berbagai kegiatan bank sangat diperlukan.

B. Penggunaan *Electronic Data Capture* dalam Transaksi Perbankan Secara Elektronik

Pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa-jasa perbankan. Dahulu lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan kepada model *face to face* dan didasarkan kepada *paper document*. Namun, sejak teknologi informasi mampu mendukung terhadap sistem transaksi lembaga keuangan bank, model transaksi pun lebih mengedepankan pada model *non-face to face* dan *paperless document* atau *digital document*[18]. Bentuk baru pengembangan pelayanan bank yang mengandalkan teknologi informasi salah satunya adalah layanan transaksi secara elektronik melalui salah satu layanan pembayaran elektronik yang dilakukan oleh pihak Bank adalah *Electronic Data Capture* (EDC). Sistem *Electronic Data Capture* (EDC) berfungsi seperti komputer biasa, dengan *processor*, *RAM*, *hard-disk* dan *operating system* sendiri. *Electronic Data Capture* (EDC) dilengkapi dengan mesin cetak atau printer mini. Pada tipe komunikasi yang dilakukan sistem *Electronic Data Capture* (EDC) terdiri dari 2 (dua) macam yaitu menggunakan kabel dan tanpa kabel (*wireless*). *Electronic Data Capture* (EDC) yang menggunakan kabel, dalam komunikasinya dengan *database* dapat menggunakan media komunikasi kabel telepon atau lainnya. Sedangkan

[18] Budi Agus Riswandi. *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta.2003, hlm. 19.

Electronic Data Capture (EDC) *wireless* memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* (GPRS) dari komunikasi telepon selular (*hand phone*)[19].

Penggunaan transfer data dalam transaksi perbankan dengan menggunakan fasilitas *Electronic Data Capture* (EDC) dapat dilakukan dengan beberapa media, yaitu: *Automated Teller Machines* (ATM), *Point-Of-Sale Systems* (POS), Kartu Kredit*, Debit Card (Smartcard),* dan *Home Banking* atau *Mobile Banking.* Penggunaan media tersebut harus melalui data *General Packet Radio Services* (GPRS).

ATM merupakan terminal *electronic fund transfer* yang memiliki kemampuan melaksanakan berbagai layanan transaksi ke nasabah, yaitu menangani simpanan, pemindahan dana antara rekening tabungan atau giro, informasi saldo, penarikan tabungan, dan pembayaran ke pihak ketiga, misalnya pembayaran rekening listrik, telepon, kartu kredit, pulsa handphone. Mesin ATM relatif bisa bekerja hampir 24 (dua puluh empat) jam per hari dan bisa diletakkan di sekitar bank atau di pusat-pusat keramaian. Penarikan harian biasanya dibatasi sampai sejumlah nominal penarikan tertentu atau bisa juga berdasarkan frekuensi dan total penarikan per hari.

Pada umumnya diaktifkan melalui penggunaan kartu plastik yang diberi kode dengan nomor identifikasi nasabah yang bisa dibaca oleh mesin ATM. Pada sebagian besar system, nasabah diharuskan memasukkan personal identification number (PIN) ke dalam ATM sebelum meminta pelayanan melalui mesin tersebut. Mesin ATM dapat beroperasi baik secara *offline* maupun *online*. Transaksi *Offline* dicatat pada tape dan kemudian

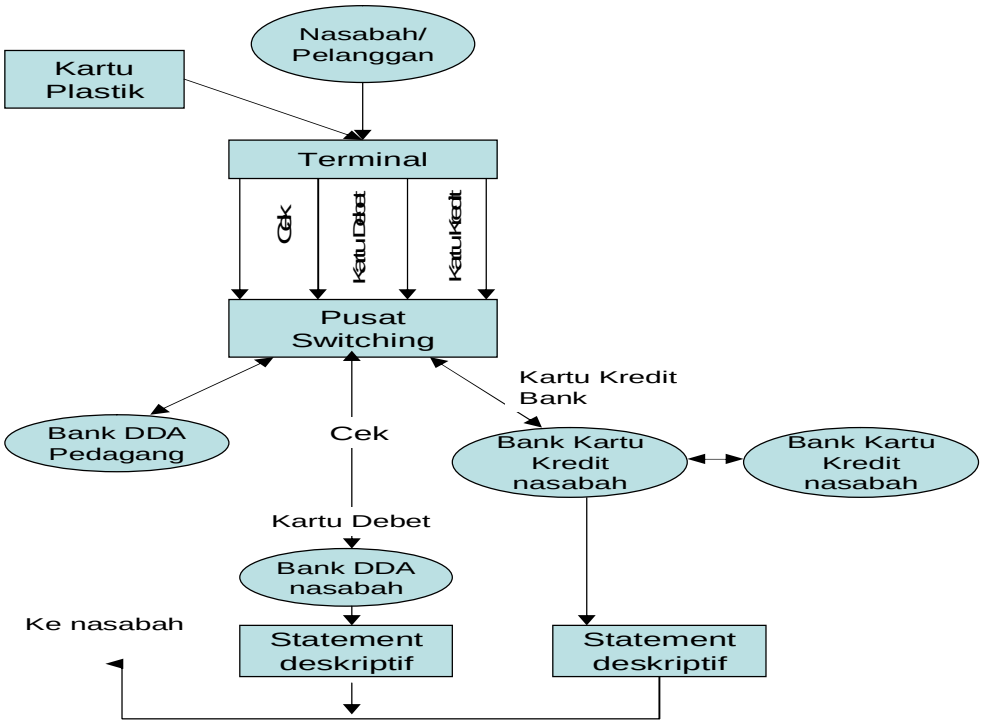
[19] www. *Collecting-Agent.com.hlm.07/9/* diakses pada hari Rabu tangal 21 Desember 2010 Pukul 10.17 WIB.

secara fisik ke bank untuk pemrosesan harian. Karena *offline* system ini tidak dihubungkan secara langsung ke data centre bank maka verifikasi saldo biasanya dibatasi saldo awalnya. Sedangkan *Online* sistem terhubung langsung dengan sistem komputer pusat di bank yang bersangkutan. Komputer memproses setiap transaksi saat itu juga dan menyediakan verifikasi saldo rekening dengan cepat. Pada kedua system tersebut, kartu ATM biasanya ditahan atau diblokir jika terjadi penyalahgunaan, misalnya kartu hilang atau kesalahan *input* PIN.

Di Indonesia sendiri, baru awal tahun 1990-an sebagian besar bank-bank besar memberikan pelayanan ATM.. Jumlah ATM meningkat cepat sampai terjadi krisis ekonomi dan sampai awal tahun 2001 tercatat sebanyak 6,848 buah ATM di Indonesia dimana 88.41% dimiliki hanya oleh 10 bank-bank besar. Selain itu, ada 6 jaringan pemakaian ATM bersama yaitu ALTO, ATM BERSAMA, CAKRA, FLASH, HIMBARA and BCA serta 2 jaringan ATM internasional yaitu CIRRUS dan PLUS. Pelayanan ATM bisa ditemui di seluruh kota-kota besar di Indonesia. Layanan tersebut bervariasi mulai dari penarikan tunai, permintaan informasi saldo, pemindah bukuan ke rekening di bank yang sama, dan fasilitas pembayaran seperti telepon, listrik, dan tagihan kartu kredit.

Sementara itu, transaksi melalui system POS didefinisikan sebagai pemidahan dana elektronik rekening pelanggan ke rekening *merchant*, misalnya toko atau untuk pembayaran barang dan jasa. Transaksi diawali dari terminal POS yang berada department store, supermarket, dan tempat bisnis eceran lainnya. Pada electronic POS system ini, konsumen membayar barang atau jasa yang dibelinya menggunakan kartu plastic, misalnya kartu

ATM atau debit card. Petugas took akan memasukkan informasi pembayaran tersebut ke dalam terminal POS dan konsumen memverifikasi transaksi tersebut dengan memasukkan PIN. Dengan demikian rekening konsumen dikurangi (didebet) dan rekening yang dimiliki toko bertambah (dikredit) secara otomatis. Transaksi POS bisa diproses melalui *single institution unshared systems* atau *multi-institution shared networks*. Peserta dalam *shared systems* melakukan *settlement* dana secara harian berdasarkan transaksi bersih diantara peserta sistem tersebut, sedangkan pada *unshared systems*, *merchants* dan konsumen mempunyai rekening di lembaga keuangan yang sama. Sistem pelayanan penuh POS di tempat penjualan dapat dilihat pada gambar berikut:[20]



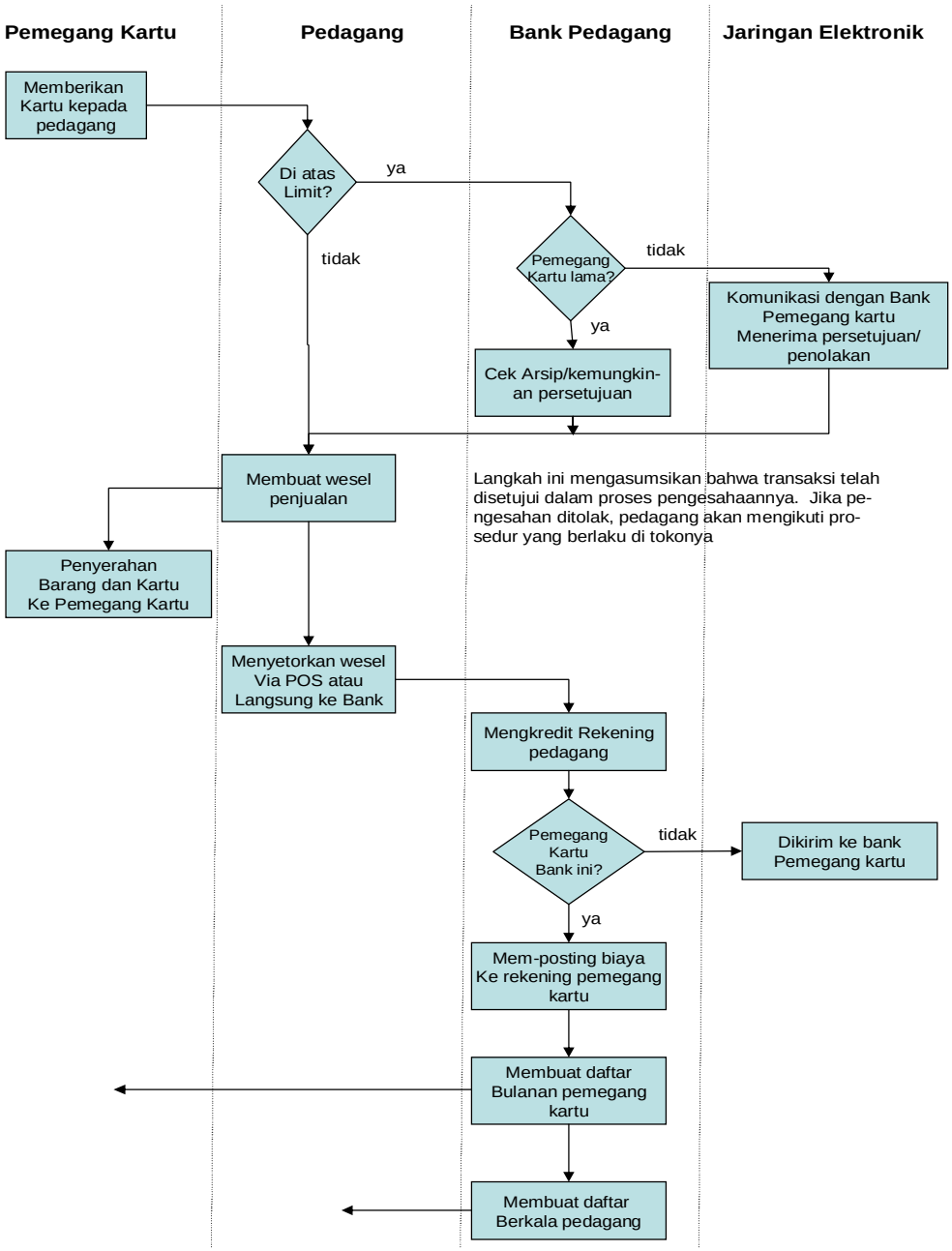
[20] www.unsharedsystem.com/single/multi-institution/network diambil pada 5 Januari 2011, Pukul 11.45 WIB.

Komponen-komponen operasi yang pokok pada system POS ini terdiri dari (1) terminal POS, (2) concentrators atau pengawas terminal, (3) jeringan kerja komunikasi, (4) pusat pengalihan atau *switching centre*, (5) sistem computer bank, dan (6) system pengesahan.

Selanjutnya, sebelum tahun 1966 penggunaan kartu kredit relatif belum dikenal sebagai pengganti cara pembayaran barang dan jasa secara tunai. Sebenarnya pada akhir tahun 1950-an, sejumlah bank besar termasuk Bank of America (BOA), Chase Manhattan, dan Marine Midland Trust memperkenalkan kartu pembebanan (*charge cards*). Dengan bantuan jaringan cabang-cabangnya, BOA mampu meraih penerimaan luas bagi kartu kreditnya yang dikenal sebagai Bank Americard. Mulai tahun 1966 BOA mulai memberikan lisensi kepada bank-bank lain di Amerika dan Negara-negara lain. Sejumlah bank yang tidak puas dengan kartu kredit lisensi BOA menjadi cikal bakal terbentuknya operasi kartu kredit yang lebih otonom yaitu VISA Card. Sedangkan Master Card terbentuk dari sejumlah asosiasi kartu bank regional yang mengeluarkan kartu-kartu mereka sendiri.

Kartu kredit pada dasarnya adalah sebagai sebuah alat identifikasi untuk konsumen yang secara keuangan bertanggung jawab. Penggunaannya memberikan kredit berputar (*revolving credit*) tanpa jaminan untuk pembelian barang atau jasa dari para pedagang (*merchant*). Selain itu, kartu ini bisa digunakan untuk mendapatkan persekot uang tunai dari lembaga keuangan atau bank. Transaksi melalui kartu kredit ini menciptakan suatu saldo yang outstanding di bank dan dikenakan bunga atas saldo pinjaman tersebut. Bank selanjutnya akan menagih pinjaman tersebut ke konsumen. Proses

transaksi dengan menggunakan kartu kredit selengkapnya dapat dilihat pada gambar berikut:[21]



Fasilitas lainnya dapat dilakukan dengan cara *Debit* dan *Smart Cards*.

[21] *Ibid*

Fasilitas ini merupakan pemindahan dana lainnya yang erat kaitannya dengan aktivitas yang menggunakan kartu plastik dan PIN. Kartu debet bisa menarik dana melebihi saldo yang tersedia atau plafond kredit pada rekening simpanan yang bersangkutan. Kartu ini bisa digunakan untuk penarikan uang melalui ATM atau untuk pembayaran langsung barang dan jasa di tempat pedagang yang menggunakan POS atau system pembayaran berbasis kertas, sedangkan *Smart cards* mengandung *microchip* yang dapat menyimpan profil rekening nasabah dan saldo kredit selain catatan transaksi-transaksi. Apabila kartu digunakan untuk pembayaran, jumlah pembayaran tersebut akan mengurangi sisa saldo yang tercatat pada memori *microchip*. Kartu debet merupakan salah satu konsep EFT yang relatif sulit untuk mendefinisikannya. Kartu ini biasa juga disebut kartu tunai (*Cash Card*) atau kartu aktiva. Ciri dan fungsi kartu debet ini adalah sebagai berikut:

1. Kartu debet adalah kartu plastic yang menunjukkan bahwa pemegangnya adalah nasabah lembaga keuangan (misalnya bank) tertentu yang mempunyai dana di rekening simpanan.

2. Kartu debet menunjukkan hubungan rekening tertentu.

3. Kartu debet disandi (*encoded*) secara magnetic yang bisa dibaca oleh mesin.

4. Kartu debet memberikan kunci masuk yang mudah untuk melaksanakan transaksi pembayaran di terminal otomatis seperti ATM.

5. Kartu debet memberikan mekanisme yang menyenangkan bagi

pemegangnya untuk melaksanakan pembayaran dengan pengurangan aktiva langsung dan bukan dengan menambahkan pasiva atau hutang.

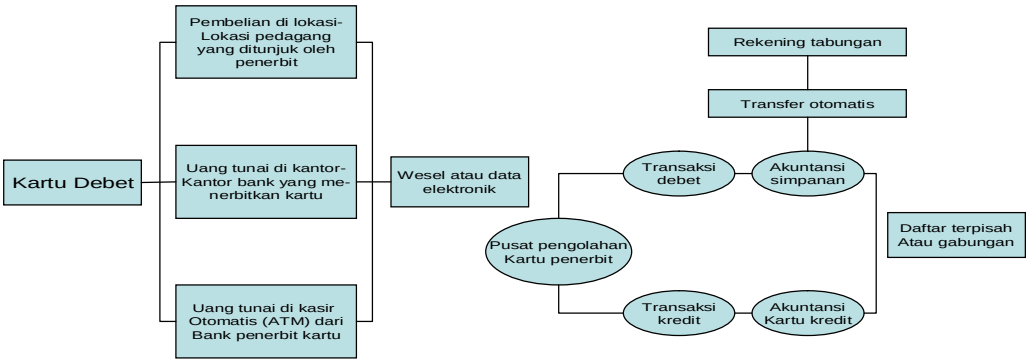
6. Kartu debet dapat digabung dengan system penyerahan yang tepat mempunyai potensi untuk menjadi pengganti uang dan cek kertas dalam banyak transaksi pembeyaran eceran.

Unsur operasional kartu debet dapat dilihat pada gambar di bawah ini. Kategori utama yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan operasi untuk program kartu debet adalah:

1. Pengesahan (*authorization);*
2. Penagihan dan pengolahan (*billing and processing*);
3. Persyaratan kartu (*card requirements*);
4. Penerbitan kartu (*card issuance*);
5. Pelayanan nasabah (*customer services*).

Proses selengkapnya sebagaimana pada gambar berikut:[22]

[22] *Ibid.*



Fasilitas atau media lainnya yang dapat dilaukan dengan menggunakan teknologi dari *Electronic Data Capture* (EDC) adalah *Home Banking* atau *Mobile Banking*. Penggunaan *home banking* memungkinkan nasabah menanyakan saldo rekening milik sendiri, melakukan pembayaran tagihan, dan pemindahan dana diantara rekening nasabah dalam satu bank yang sudah memiliki fasilitas *home banking* tersebut melalui saluran telekomunikasi. Jasa-jasa tersebut yang pada awalnya bisa dilaksanakan melalui pesawat telepon, saat ini sudah berkembang sehingga bisa dilaksanakan baik melalui telpon dan personal komputer yang ada di lokasi tempat tinggal nasabah. Untuk mengkases rekening tersebut, nasabah memutar nomor telpon dan memasukkan nomor rekening dan PIN. Apabila pemindahan dana akan dilakukan, nasabah juga harus memasukkan nomor identifikasi tujuan pemindahaan dananya (missal nomor rekening rekan bisnisnya) serta jumlah uang yang akan dipindahkan. Perkembangan terkahir bahkan proses pengakesan rekening serta jasa-jasa yang terkait dengan pelayanan rekening tersebut oleh bank bisa diakses melalui *handphone*. Perkembangan terkahir yang didorong dengan perkembangan mobile

technology tersebut dikenal dengan istilah mobile banking.

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas, nampak bahwa keberadaan bank dalam kehidupan masyarakat dewasa ini, mempunyai peranan yang cukup penting. Dalam kaitannya dengan sistem pembayaraan, saat ini sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi terdapat suatu layanan proses pembayaran yang dilakukan melalui sistem elektronik baik yang disediakan oleh Bank maupun bukan Bank. Hal ini bertujuan memudahkan perusahaan jasa menerima pembayaran dengan menggunakan koneksi antara penerima pembayaran dengan pihak bank atau bukan bank (*Collecting Agent*) secara *realtime*.

Salah satu layanan pembayaran elektronik yang dilakukan oleh pihak Bank adalah *Electronic Data Capture* (EDC). Dalam hal ini, *Electronic Data Capture* (EDC) berfungsi seperti komputer biasa, dengan *processor*, *RAM*, *hard-disk* dan *operating system* sendiri. *Electronic Data Capture* (EDC) dilengkapi dengan mesin cetak atau printer mini. Pada tipe komunikasi yang dilakukan sistem *Electronic Data Capture* (EDC) terdiri dari 2 (dua) macam yaitu menggunakan kabel dan tanpa kabel (*wireless*). *Electronic Data Capture* (EDC) yang menggunakan kabel, dalam komunikasinya dengan *database* dapat menggunakan media komunikasi kabel telepon atau lainnya. Sedangkan *Electronic Data Capture* (EDC) *wireless* memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* GPRS dari komunikasi telepon selular (*hand phone*)[23]. Dengan demikian *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) dapat menjadi sarana pembayaran yang efektif dan efisien.

[23] www. *Collecting-Agent.com.hlm.07/9/* diakses pada Hari Selasa tangal 21Desember 2010 Pukul 10.17 WIB.

Penggunaan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) secara umum telah banyak diaplikasikan seperti di supermarket, *sufflier* makanan, perbankan, perusahaan ekspedisi dan sebagainya untuk pembayaran barang atau melakukan transaksi *online* baik menggunakan kartu kredit, debit, maupun cash dengan bukti pembayaran dicetak di tempat. Selain itu, penggunaan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) dengan metode *door to door* juga telah dilaksanakan. Salah satunya telah dilakukan oleh PDAM Tirta Musi.

Sistem pembayaran dengan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) bekerja dengan memanfaatkan teknologi *General Packet Radio Services* GPRS yang dimiliki oleh operator telepon seluller. Dalam hal ini, menggunakan *chip* kartu ponsel (prabayar/ pasca bayar) GSM sebagai sarana komunikasi data untuk transaksi keuangan seperti pembayaran transaksi perbankan (kartu kredit, debit), transaksi pembayaran atau pembelian barang, telepon, pelunasan rekening air (PDAM) dan lain-lain. Namun dalam penggunaa sistem pembayaran secara elektornik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS), diperlukan operator telepon GSM terutama yang mempunyai layanan sinyal *General Packet Radio Services (*GPRS) yang baik dan stabil serta adanya fasilitas internet untuk komunikasi data. Kemudian fasilitas *gateway* internet agar *Electronic Data Capture* (EDC) berfungsi sebagai penyaring dan pengarah data dari internet ke server (pusat data billing pelanggan) maupun sebaliknya, adanya program database yang baik dan *compatible* seperti SQL atau *Oracle server*, dan program pendukung untuk operator pengawas penagih dan pelaporan (dapat dibuat dari program

visual basic atau program lainnya). Sehingga dapat menghindari kasus yang menimpa salah satu nasabah PDAM yang melakukan pembayaran secara *online* melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS), namun pada saat transaksi dilakukan telah terjadi gangguan sinyal operator GSM. Hal tersebut mengakitkan data pembayaran yang telah dilakukan oleh nasabah tidak terinput oleh pihak PDAM, sehingga konsumen dianggap belum melaksanakan kewajiban pembayaran. Sebagai contoh kasus lainnya adalah Seorang pelanggan PDAM pengguna kartu debit di Bank BNI dan melakukan pembayaran tagihan PDAM melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) dan transaksi berhasil dilakukan dengan bukti *receipt paper*. Namun, di hari selanjutnya ada konfirmasi dari PDAM bahwa pelanggan tersebut belum melakukan pembayaran tagihan PDAM tersebut berdasarkan data transaksi pelanggan PDAM.

Berdasarkan kasus tersebut di atas jelas pelanggan dirugikan, sehingga timbul persoalan bagaimanakah untuk membuktikan hal tersebut. Apakah dengan *receipt paper* tersebut pelanggan dapat mengguankannya sebagtai alat bukti atas penggunaan jasa layanan perbankan. Berdasarkan kasus tersebut, nampak bahwa pembayaran tagihan PDAM atau transaksi lainnya melalui mesin *Electronic Data Capture* baik secara *wireless* GPRS maupun kabel sudah menjadi kelaziman dewasa ini.

BAB IV

ANALISIS HUKUM MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN MELALUI *ELECTRONIC DATA CAPTURE GENERAL PACKET RADIO SERVICES* (GPRS)

A. Keabsahan Pembayaran Secara Elektronik Sistem *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pada proses transaksi secara elektronik pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa di dunia nyata. Pada transaksi secara elektronik menggunakan kontrak jual beli yang disebut kontrak elektronik. Kontrak elektronik merupakan suatu kontrak yang berisi janji-janji atau kesepakatan dan akibat dari pelanggaran atas peraturan-peraturan tersebut. Dengan demikian pada suatu kontrak, harus ada beberapa unsur yang terpenuhi. Oleh karena itu, setiap kesepakatan dalam traksaksi yang dilakukan secara elektronik harus memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek*, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak

   Kesepakatan para pihak artinya bahwa para pihak yang membuat kesepakatan melakukan transaksi secara elektronik yaitu *merchant* dan *costumer* telah sepakat atau memiliki persesuaian kemauan dan saling menyetujui kehendak masing-

masing yang dinyatakan secara tegas ataupun secara diam-diam, tanpa ada paksaan, kekeliruan ataupun penipuan. Kesepakatan tidak harus mensyaratkan adanya pertemuan langsung atau juga harus dibuat secara tertulis, akan tetapi kesepakatan tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada, sehingga tidak dibutuhkan kehadiran para pihak secara fisik untuk menyampaikan kehendak dalam suatu perjanjian. Persesuaian kehendak antara *merchant* dan *customer,* didasarkan pada pernyataan salah satu pihak dalam hal ini *merchant.* Pernyataan dari *merchant* dan *customer* tersebut kemudian dijadikan dasar bahwa telah ada kesepakatan antara kedua belah pihak, sehingga apabila dikemudian hari terdapat perselisihan antara apa yang dikehendaki oleh *customer* dengan apa yang dinyatakan oleh *merchant,* maka pernyataan *merchant* tersebut dijadikan dasar bagi *customer* untuk menuntut pemenuhan prestasi dari *merchant*.

Kata sepakat yang diperlukan untuk melahirkan suatu perjanjian sebagaimana diamanatkan didalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* dianggap telah tercapai apabila pernyataan *merchant* diterima oleh *customer* untuk menentukan bagaimana cara yang dapat dilakukan *customer* untuk menyatakan kehendaknya atau menyetujui pernyataan dari *merchant*. Pada transaksi elektronik, terdapat pola untuk mencapai pernyataan sepakat. Suatu perjanjian dianggap telah terjadi pada saat

salah satu pihak menyatakan sepakat (menyepakati) pokok perjanjian yang dinyatakan oleh pihak lainnya. Pernyataan tersebut yang dijadikan dasar kesepakatan (pernyataan kehendak) dari kedua belah pihak. [24]

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Cakap merupakan syarat umum untuk dapat melakukan perbuatan hukum secara sah, orang-orang yang dinyatakan telah cakap yaitu :

a. Telah dewasa, dalam hal ini berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan disebutkan bahwa orang yang telah dewasa adalah telah berusia 18 (delapan belas) tahun atau telah menikah, artinya *merchant* dan *customer* harus orang yang telah dewasa. *Merchant* biasanya merupakan suatu badan hukum yang oleh karenanya tidak perlu harus telah dewasa sebagaimana diuraikan diatas, untuk melakukan perjanjian. Akan tetapi *merchant* tersebut harus merupakan badan hukum yang sehat dan mempunyai kedudukan yang jelas termasuk mengenai *legalitas* perizinan dan pendirian *website* badan hukum tersebut, sehingga akhirnya dapat dikatakan bahwa *merchant* telah cukup untuk melakukan perjanjian transaksi secara elektronik.

[24] *www.hukumonline.com*, Rabu, 15 Desember 2010, 11.52 WIB.

Sementara itu, *customer* dapat berupa individu atau badan usaha juga, *customer* individu harus dipastikan sebagai orang yang telah dewasa, dengan melihat identitas pribadi *customer* dalam hal ini data tersebut biasanya telah dimiliki oleh pihak ketiga yaitu bank. Identitas *customer* juga dibutuhkan dalam pembukuan rekening sebagai nasabah bank atau pembuatan *account* di suatu bank. Namun demikian dalam hal ini dibutuhkan pula asas kepercayaan dari *merchant* kepada *customer* yang menganggap bahwa antara *merchant* dan *customer* telah saling percaya untuk saling mengikatkan dari dan melaksanakan perjanjian. Dengan demikian, setiap *customer* yang akan melakukan transaksi secara elektronik adalah orang-orang yang telah dewasa berdasarkan ketentuan yang berlaku. Apabila syarat dewasa tidak terpenuhi maka kibat hukumnya perjanjian tersebut dapat dibatalkan karena tidak terpenuhinya unsur subjektif dari perjanjian yaitu kecakapan para pihak.

b. Sehat akal pikiran, maksudnya orang yang tidak dungu atau tidak memiliki keterbelakangan mental, tidak sakit jiwa atau gila dan juga bukan seseorang yang pemborosan. Transaksi secara elektronik, selalu menggunakan media teknologi elektronik sebagai sarana untuk melakukan transaksi, sehingga tidak mungkin seseorang yang tidak sehat akal pikiran dapat melakukannya. Bagi orang yang

tak sehat akal pikirannya harus ditaruh di bawah pengampuan dan untuk dapat mengadakan suatu perjanjian harus diwakilkan kepada pengampunya atau disebut juga *curator*.

c. Tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan hukum tertentu, misalnya *merchant* yang bentuk badan hukum dinyatakan pailit oleh hakim, maka *merchant* tersebut tidak diperkenankan untuk mengadakan perjanjian. Dalam hal ini bank berperan untuk membekukan setiap rekening atau menutup *account* milik orang yang bermasalah dengan hukum, berdasarkan putusan hakim. Dengan demikian, *merchant* yang hendak melakukan transaksi secara elektronik tidak boleh dalam keadaan pailit.

Pasal 1329 *Burgerlijk Wetboek* menjelaskan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap, oleh karena itu, sepanjang para pihak dalam jual beli secara elektronik adalah orang yang cakap menurut undang-undang, maka perjanjian tersebut berlaku mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pada transaksi pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture*, pelaksanaan perjanjian harus dilandasi dengan asas kepercayaan, yang mana masing-masing pihak telah

saling percaya dan saling mengikatkan diri masing-masing terhadap isi perjanjian dengan itikad baik. Selain itu, harus dilandasi dengan asas moral, yang mana pelaksanaan transaksi secara elektronik tersebut dilakukan berdasarkan moral sebagai panggilan hati nurani untuk melaksanakan kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam perjanjian dengan penuh kesadaran dan moral yang tinggi.

3. Suatu hal tertentu berhubungan dengan objek perjanjian atau disebut juga prestasi. Menurut Pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek,* prestasi dapat berupa memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Pasal 1333 *Burgerlijk Wetboek* mengatur bahwa yang menjadi objek perjanjian harus tertentu atau setidak-tidaknya dapat ditentukan jenis dan jumlahnya. Selain itu, prestasi dari suatu perikatan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:
   a. Harus diperkenankan, artinya bahwa objek perjanjian yang telah disepakati antara *merchant* dan *costumer* tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Dalam hal ini transaksi secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
   b. Harus tertentu atau dapat ditentukan, artinya prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya. Hal tersebut menjadikan

kewajiban *merchant* untuk menyatakan secara tegas mengenai penawarannya atau keinginannya kepada *customer* dalam perjanjian, apabila dalam perjanjian termaksud terdapat klausa yang tidak jelas dan dapat diartikan kedalam berbagai pengertian, maka harus ditafsirkan kedalam pengertian yang tidak merugikan *customer* (Pasal 1473 *Burgerlijk Wetboek*). Pada transaksi secara elektronik melalui *Electronic Data Capture*, *merchant* harus menentukan dengan tegas nominal transaksi dan fee atau provisi dari pengelola *Electronic Data Capture* atau operator penyedia jaringan GPRS yang akan dibebankan kepada *customer*.

c. Harus mungkin dilakukan, artinya prestasi tersebut mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan juga harus mungkin dilakukan oleh *merchant* dan/ atau *customer*.

4. Suatu sebab yang halal

Pasal 1335 *Burgerlijk Wetboek* menyebutkan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan mengikat. Dalam Pasal 1337 *Burgerlijk Wetboek* dijelaskan bahwa sesuatu sebab dalam perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan artinya bahwa dasar transaksi secara elektronik yang dilakukan antara *merchant* dengan *customer* tidak boleh

> bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan, pada beberapa kondisi dalam transaksi secara elektronik, tidak jarang para pihak merupakan orang yang berbeda kewarganegaraannya sehingga berbeda pula hukum positif dimasing-masing pihak tersebut. Selain itu, para pihak mempunyai perbedaan mengenai batas-batas mengenai ketertiban umum dan kesusilaan. Transksi secara elektronik yang dilakukan para pihak, tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan, baik yang berlaku dinegara *merchant* maupun yang berlaku di negara *customer*, suatu sebab dari perjanjian yang dibuat oleh para pihak tersebut tidak boleh melanggar ketentuan-ketentuan atau kaidah-kaidah yang berlaku di negara para pihak.

Asas kebebasan berkontrak menjelaskan bahwa setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Hal ini diatur didalam Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* dan menggambarkan bahwa Buku III *Burgerlijk Wetboek* bersifat terbuka, artinya ketentuan-ketentuan dalam Buku III *Burgerlijk Wetboek* masih dapat dikesampingkan walaupun tetap mempunyai batas-batas sebagaimana telah dijelaskan diatas.

Dengan demikian, meskipun *Burgerlijk Wetboek* tidak mengatur secara khusus, tapi secara prinsip tetap harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* yang

telah diuraikan sebelumnya, sehingga transaksi secara elektronik dianggap sah menurut hukum dan tetap berlaku mengikat bagi pihak-pihak yang membuatnya yaitu *merchant* dan *customer.* Berdasarkan Pasal 1338 (1) *Burgerlijk Wetboek* disebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya, artinya sepanjang kesepakatan transaksi secara elektronik yang dibuat antara *merchant* dan *customer* tersebut memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek*, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan, dengan demikian perjanjian tersebut berlaku mengikat layaknya suatu undang-undang bagi *merchant* dan *costumer* yang harus ditaati oleh kedua belah pihak.

Selanjutnya Dalam kaitannya dengan transaksi sebagai kesepakatan antara 2 (dua) pihak untuk melakukan transaksi yang melibatkan institusi lainnya sebagai pihak yang menangani pembayaran (*electronic payment concept*) diatur juga melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya pasal 17 sampai dengan pasal 22 yang membahas tentang transaksi elektronik secara umum serta Pasal 28 ayat 1 yang berisi Perbuatan yang dilarang. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa:

1. Setiap penyelenggaraan sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman

serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

2. Penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Selain Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, prinsip-prinsip UNCITRAL Model *Law on Electronic,* menjelaskan bahwa[25]:

1. Segala bentuk informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki akibat hukum, keabsahan ataupun kekuatan hukum.
2. Dalam hal adanya suatu informasi harus dalam bentuk tertulis, maka suatu data elektronik dapat memenuhi syarat.
3. Dalam hal tanda tangan, maka tanda tangan elektronik itu merupakan tanda tangan yang sah.
4. Dalam hal kekuatan pembuktian data yang bersangkutan, maka data elektronik berupa *message* memiliki kekuatan dalam pembuktian.

Dengan demikian prinsip-prinsip UNCITRAL Model *Law on Electronic,* seperti segala informasi, data, tandatangan dan hal-hal lain yang dijadikan sebagai alat bukti yang dibuat secara elektronik memiliki kekuatan hukum.

[25] *www.irmadevita.com.hlm07/perjanjian/2010* diakses pada Hari Jum'at Tanggal 26 Nopember 2010, pukul 12.14 WIB.

Selanjutnya pada suatu transaksi secara elektronik, pembayaran akan langsung selesai. Pembayaran juga dapat dilakukan melalui layanan pembayaran yang disediakan oleh pelaku usaha, misalkan dalam salah satu layanan pembayaran elektronik yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi. Perusahaan Daerah tersebut telah melakukan kerja sama dengan pihak bank untuk melakukan pembayaran tagihan rekening air bersih melalui fasilitas pembayaran *Electronic Data Capture* (EDC). Dalam hal ini, *Electronic Data Capture* (EDC) berfungsi seperti komputer biasa, dengan *processor*, *RAM*, *hard-disk* dan *operating system* sendiri. *Electronic Data Capture* (EDC) dilengkapi dengan mesin cetak atau printer mini.

Adapun jenis pembayaran yang dilakukan sistem *Electronic Data Capture* (EDC) terdiri dari 2 (dua) macam yaitu menggunakan kabel dan tanpa kabel (*wireless*). *Electronic Data Capture* (EDC) yang menggunakan kabel, dalam komunikasinya dengan *database* dapat menggunakan media komunikasi kabel telepon atau lainnya. Sedangkan *Electronic Data Capture* (EDC) *wireless* memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* GPRS dari komunikasi telepon selular (*hand phone*)[26]. Dengan demikian *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) dapat menjadi sarana pembayaran yang efektif dan efisien.

Penggunaan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) secara umum telah banyak diaplikasikan seperti di supermarket, *supplier* makanan, perbankan, perusahaan ekspedisi dan sebagainya untuk pembayaran secara elektronik dengan bukti pembayaran

[26] www. *Collecting-Agent.com.hlm.07/9/* diakses pada Hari Rabu 15 Desember 2010 Pukul 10.40 WIB.

dicetak di tempat. Selain itu, penggunaan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) dengan metode *door to door* juga telah dilaksanakan.

Sistem pembayaran dengan *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) bekerja dengan memanfaatkan teknologi *General Packet Radio Services* (GPRS) yang dimiliki oleh operator telepon *seluller*. Dalam hal ini, menggunakan *chip* kartu ponsel (prabayar/ pasca bayar) GSM sebagai sarana komunikasi data untuk transaksi keuangan seperti pembayaran transaksi perbankan (kartu kredit atau debit), transaksi pembayaran atau pembelian barang, telepon, pelunasan rekening air (PDAM) dan lain-lain. Namun dalam penggunaa sistem pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS), diperlukan operator telepon GSM terutama yang mempunyai layanan sinyal *General Packet Radio Services (*GPRS) yang baik dan stabil serta adanya fasilitas internet untuk komunikasi data. Kemudian fasilitas gateway internet agar *Electronic Data Capture* (EDC) berfungsi sebagai penyaring dan pengarah data dari internet ke server (pusat data billing pelanggan) maupun sebaliknya, adanya program database yang baik dan *compatible* seperti SQL atau *Oracle server*, dan program pendukung untuk operator pengawas penagih dan pelaporan (dapat dibuat dari program *visual basic* atau program lainnya). Sehingga dapat menghindari kasus yang menimpa salah satu nasabah PDAM yang melakukan pembayaran secara *online* melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services (*GPRS) sebagaimana penulis uraikan pada Bab III. Dengan demikian apabila saat transaksi dilakukan terjadi gangguan sinyal operator GSM, data

pembayaran yang telah dilakukan oleh nasabah tidak terinput oleh pihak PDAM merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Oleh karena itu, perlu adanya semacam pengaturan khusus mengenai mekanisme dalam proses pembayaran.

Selanjutnya transaksi konsumen dalam pemanfaatan layanan transaksi secara elektronik dapat meliputi dua aspek yaitu keabsahan data transaksi dan data informasi. Data transaksi dimaksudkan sebagai setiap informasi yang berhubungan untuk mengidentifikasikan atau dapat mengidentifikasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan transaksi. Dikaitkan dengan pemanfaatan layanan transaksi secara elektronik, dimana data atau informasi senantiasa mengalami proses transmisi yang dapat berakibat timbulnya risiko tertentu. Oleh karena itu hukum diperlukan dalam mengatur masalah data transaksi nasabah dalam pemanfaatan layanan transaksi secara elektronik.

Konsumen sebagai pihak yang menggunakan jasa pembayaran melalui *Elektronik Data Capture* merupakan pihak yang sangat berperan sekali dalam kegiatan perbankan. Dalam hal ini, kegiatan perbankan didasarkan kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau konsumen sebagai nasabah. Sehingga untuk mencegah merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, pemerintah harus berusaha memberikan perlindungan dan perhatian yang khusus kepada masyarakat. Ketentuan yang dapat dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data transaksi konsumen sebagai nasabah dalam penyelenggaraan layanan transaksi secara elektronik sebagaimana diatur Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun

1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Hal tersebut diatur mengingat bank bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan. Penerapan aturan tidak hanya dilakukan ketika terjadi suatu persoalan yang terkait dengan kerugian nasabah sebagai konsumen dalam kegagalan transaksi secara elektronik, namun bank harus secara pro aktif juga memberikan informasi-informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan transaksi secara elektronik.

Kemudian untuk mengantisipasi risiko dalam setiap kegiatan perbankan, berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan. Berdasarkan PBI Nomor 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa 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. Hal ini dapat dilihat berdasarkan Pasal 2 angka (2) butir a PBI Nomor 7/6/PBI/2005, yang menyatakan bahwa ”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 transparansi informasi mengenai Produk Bank.

Dengan demikian, dalam kaitanya dengan contoh kasus pada sebagaimana penulis bahas pada bab III, maka Nampak bahwa pembayaran tagihan PDAM atau transaksi lainnya melalui mesin EDC baik secara *wireless* GPRS maupun kabel sudah menjadi kelaziman dewasa ini. Sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi pembayaran melalui EDC, sedikitnya ada tiga hal yang perlu kita perhatikan yaitu;

1. Pastikan EDC dapat atau akan mencetak bukti transaksi yang akan dilakukan,
2. Pastikan informasi mengenai jumlah uang, nomor dan pemilik rekening tujuan sudah benar, dan
3. Pastikan informasi yang dicetak oleh mesin EDC di akhir transaksi sesuai dengan transaksi yang sebelumnya dilakukan.

Selanjutnya, berdasarkan perlindungan hukum terhadap pelanggan sebagai konsumen bank dan PDAM. Perlu diketahui bahwa hak-hak pelanggan selaku kosnsumen PDAM dan nasabah bank dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen maupun peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Setiap konsumen dilindungi hak-haknya dan perlindungan tersebut harus berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, sebagaimana diatur pada Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan berdasarkan persoalan pembayaran secara elektronik untuk kasus tersebut, maka PDAM maupun bank wajib untuk menyelesaikan pengaduan pelanggannya sebagai nasabah. Demikian sebagaimana ditentukan dalam pasal 2 jo. pasal 6 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yaitu:

1. Pasal 2 ayat (1) PBI No. 7/7/PBI/2005:

   Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.
2. Pasal 6 ayat (1) PBI No. 7/7/PBI/2005:

   Bank wajib menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Nasabah.

Adapun, kertas atau struk bukti transaksi yang dicetak oleh mesin EDC merupakan alat bukti hukum yang sah berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik. Pasal 5 ayat (1) undang-undang tersebut selengkapnya menyatakan, *informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.* Di dalam struk bukti transaksi yang dicetak mesin EDC terdapat informasi elektronik tentang jumlah uang, rekening tujuan transaksi serta waktu transaksi. Pelanggan PDAM dapat menyampaikan struk atau hasil cetak transaksi EDC tersebut kepada pihak PDAM ataupun bank sebagai bukti bahwa

pelanggan telah melakukan pembayaran sejumlah uang pada hari dan jam tertentu kepada pihak bank.

Berdasarkan analisa hukum terhadap peraturan tersebut, mensyaratkan 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, diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. Dengan demikian, peraturan-peraturan untuk menciptakan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan secara elektronik dengan menegakkan peraturan perundang-undangan yang memberikan jaminan atas kegiatan transaksi perbankan secara elektronik. Oleh karena itu, perlu dikembangkan pengaturan yang lebih konkrit mengenai jasa pelayanan bank dalam transaksi elektronik. Dengan demikian pelayanan jasa perbankan pada saat ini, khususnya melalui media elektronik telah menarik perhatian para nasabah bank untuk memanfaatkan layanan tersebut.

B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Fasilitas Pembayaran Melalui *Electronic Data Capture* (EDC) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kemajuan teknologi informasi semakin memperlihatkan perkembangannya. Perkembangan tersebut meliputi perkembangan di

seluruh aspek kehidupan yaitu ekonomi, budaya, hukum, agama, dan politik. Perkembangan teknologi tersebut apabila dimanfaatkan secara tepat akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang kemudian berdampak pada peningkatan kemakmuran masyarakat suatu negara. Teknologi informasi merupakan cara atau metode serta proses atau produk yang menghasilkan nilai bagi pemenuhan kebutuhan, kelangsungan, dan peningkatan mutu kehidupan manusia. Teknologi informasi memegang peranan yang penting, baik masa kini maupun masa yang akan datang. Teknologi informasi diyakini membawa keuntungan yang besar bagi kehidupan masyarakat.

Setidaknya terdaapt dua hal yang membuat teknologi informasi dianggap begitu penting yaitu teknologi informasi mendorong permintaan atas produk-produk teknologi informasi itu sendiri dan teknologi informasi memberi kemudahan untuk melakukan transaksi bisnis pada umumnya. Melalui media teknologi informasi dapat menciptakan suatu cara yang dapat memudahkan system pembayaran dalam suatu transaksi.

Pada proses transaksi secara elektronik pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa di dunia nyata. Pada pembayaran secara elektronik dasarnya merupakan janji atau kesepakatan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan yang disepakati.

Perkembangan teknologi dan informasi yang melahirkan berbagai kegiatan melalui media tersebut juga melahirkan suatu produk baru dalam hukum, yaitu adanya transaksi yang dilakukan secara elektronik. Upaya perlindungan konsumen dalam transaksi secara elektronik berdasarkan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut undang-undang ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastin hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/ atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keselamatan konsumen.

Selanjutnya untuk memberikan kedudukan yang sama antarapelaku usaha dan konsumen, serta memperhatikan hak-hak konsumen, pelaku

usaha dalam Pasal 1 angka 3 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

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

Terkait dengan transaksi secara elektronik, pengertian pelaku usaha dimaksudkan sebagai pihak penyedia barang dan/ atau jasa yang merupakan orang perorangan atau badan usaha, berbentuk badan hukum ataupun tidak. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam pelaksanaan setiap kontrak di Indonesia tidak seimbang. Hukum di Indonesia harus memposisikan pada tempat yang adil di mana hubungan konsumen dengan pelaku usaha berada pada kedudukan yang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi satu dengan yang lain[15]. Hubungan konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang apabila adanya keadilan dalam pelaksanaan kontrak jual beli, karena setiap orang mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 Undang-Undang Dasar 1945. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terdapat prinsip yang timbul karena hubungan tersebut yaitu prinsip *Caveat Emptor.* Prinsip ini mewajibkan konsumenuntuk berhati-hati dalam pembelian suatu produk terlebih dalam transaksi secara elektronik.

Selanjutanya, dalam kaitanya dengan para pihak yang terkait dalam pelaksanaan transaksi secara eletronik melalui sistem Electronic Data Capture, antara lain adalah :

1. Pelaku usaha yang menawarkan suatu transaksi dengan pembayaran dilakukan secara elektronik melalui fasilitas *Electronic Data Capture*;
2. Setiap orang atau siapa saja (tidak dilarang oleh undang-undang) yang menerima penawaran dari pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi secara elektronik dapat disebut sebagai konsumen;
3. Bank dapat dijadikan sebagai pihak penyalur dana dari konsumen kepada pelaku usaha. Hal ini karena transaksi antara pelaku usaha dan konsumen dilakukan tidak secara langsung;
4. *Provider* sebagai penyedia jasa layanan akses *Electronic Data Capture* (EDC) *wireless* yang memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* GPRS.

Pihak-pihak tersebut di atas masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan perjanjian. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam pelaksanaan transaksi, baik biasa maupun secara elektronik terdapat pada Pasal 4, 5, 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain memiliki hak dan kewajiban, pelaku usaha dan konsumen juga harus memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pembayaran agar masing-masing pihak mempunyai tujuan untuk dapat menghindari hal-hal yang merugikan salah satu pihak. Tanggung jawab para pihak dalam transksi pembayaran elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *wireless* memanfaatkan teknologi

transfer data *General Packet Radio Services* (GPRS) timbul karena adanya hubungan hukum antara para pihak. Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum[41]. Prinsip tentang tanggung jawab adalah bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam kasus pelanggaran hak konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh suatu tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait.

Tanggung jawab atau kewajiban yang paling mendasar dalam suatu kontrak yaitu adanya itikad baik dalam melaksanakan perjanjian. Kewajiban tersebut harus dimiliki oleh masing-masing pihak yang melakukan perjanjian. Tanggung jawab pelaku usaha selain beritikad baik juga menjamin kualitas suatu produk yang ditawarkan. Jaminan terhadap kualitas produk dapat dibedakan atas 2 (dua) macam, yaitu *expressed warranty* dan *implied warranty*. Pelaku usaha dalam hal ini bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin transaksi *Electronic Data Capture* (EDC) dengan memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* (GPRS) berdasarkan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, *implied warranty* sebagai jaminan yang berasal dari undang-undang atau peraturan yang berlaku, dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya kesalahan atau kerugian pada transaksi melalui *Electronic Data Capture* (EDC) yang ditawarkan, meskipun kesalahan tersebut tidak diketahuinya.

Prinsip-prinsip umum yang terkandung dalam tanggung jawab pelaku usaha dapat dibebankan, sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*);

   Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakuannya. Kesalahan disini maksudnya adalah unsur yang bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan dan hukum yang berlaku.

   Prinsip tersebut terkandung dalam Pasal 1365 Burgerlijk Wetboek yang mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum, yaitu:

   a. adanya perbuatan yang melawan hukum;
   b. unsur kesalahan;
   c. kerugian yang diderita, dan
   d. hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

2. Pinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*);

   Pinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha/ konsumen yang diduga melakukan kesalahan selalu dianggap bertanggungjawab sampai dapat dibuktikan bahwa ia tak bersalah. Oleh karena itu, beban pembuktian berada pada pihak yang diduga melakukan kesalahan. Berdasarkan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa beban pembuktian berada pada pelaku usaha dalam sengketa yang terjadi dengan konsumen.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab;

   Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip yang disebutkan dalam butir kedua diatas. Prinsip ini dikenal dalam lingkup tra nsaksi konsumen yang sangat terbatas, maksudnya bahwa pelaku usaha tidak selalu harus bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita konsumen, karena mungkin saja konsumen yang melakukan kesalahan.

4. Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*);

   Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan atau kelalaian. Pada prinsip ini terdapat hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggungjawab dan kesalahan yang diperbuatnya.

5. Prinsip tanggung jawab dengan permbatasan.

   Prinsip ini membatasi tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap kejadian yang mungkin terjadi, misalnya dalam isi perjanjian disebutkan bahwa pelaku usaha akan mengganti kerugian sebesar 50% (limapuluh perseratus) apabila terjadi kerugian bagi konsumen ataupun terjadi suatu sengketa dalam pelaksanan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain :

1. *Contractual liablity*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugin yang

dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.

2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, keslahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
3. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability,* yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap permasalahannya dengan konsumen dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Tanggung Jawab atas Informasi;

   Pelaku usaha wajib memberikan informasi atas semua hal yang berkaitan dengan transaksi pembayaran melalui *Electronic Data Capture* (EDC) dengan memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* (GPRS) yang ditawarkan kepada konsumen, agar konsumen memahami benar dalam penggunaan pembayaran secara elektronik tersebut. Ketentuan

umum mengenai informasi yang harus di beritahukan kepada konsumen adalah mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku dan keterangan-keterangan lain yang dapat membantu konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan *Electronic Data Capture* (EDC) sesuai dengan kebutuhannya.

2. *Product Liability*;

   Tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban produk (*product liability*), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk secara langsung dalam tanggung jawab atas produk juga terdapat pertanggungjawaban yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortius liability*). Unsur yang terdapat dalam *tortius liability* adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

3. Tanggung jawab atas keamanan;

   Jaringan transaksi secara elektronik haus memiliki kemampuan untuk menjamin keamanan dan keandalan arus informasi. Pelaku usaha harus menyediakan jaringan sistem untuk mengontrol keamanan. Sistem keamanan dalam *Electronic Data Capture* (EDC) dengan memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* (GPRS) adalah adanya mekanisme yang aman bagi cara pembayaran oleh konsumen.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang dihsilkan atau diperdagangkan. Undang-Undang ini lebih menitikberatkan pada tanggung jawab dari pelaku usaha daripada konsumen, maksudnya agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen dan menyeimbangkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen juga tetap memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan suatu kontrak. Itikad baik merupakan dasar tanggung jawab dari masing-masing pihak, selain itu juga konsumen bertanggungjawab untuk menjaga dan mengikuti aturan suatu produk yang ditawarkan tersebut.

Tangung jawab pihak lain yaitu tanggung jawab dari *privider* untuk memberi layanan penyediaan akses internet selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu. Tanggung jawab dari *provider* untuk pelayanan yang baik sempurna tidak diatur secara pasti. Tugas dan tanggung jawab dari *provider* tergantung dari perjanjian dengan pelaku usaha. Tanggung jawab pihak ketiga sebagai perantara keuangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal ini biasanya pihak bank, walaupun tanggung jawab bank tidak merupakan tanggung jawab mutlak kepada masing-masing pihak. Bank hanya bertangung jawab untuk menyediakan layanan sebagai penyalur dana dari pelaku usaha dan konsumen. Tanggung jawab bank seperti itu merupakan tanggung jawab umum yang dimiliki bank untuk menyediakan layanan

bagi setiap nasabahnya tisak terbatas hanya kepada pelaku usaha dan konsumen yang melakukan transaksi saja.

Apabila timbul suatu sengketa dalam transaksi pembayran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC), maka upaya perlindungan konsumen dalam transaksi tersebut lebih sulit dibandingkan upaya perlindungan konsumen dalam transaksi pembayaran biasa. Perbedaan tempat yang terpisah oleh ruang maya antara pelaku usaha dan konsumen menjadikan konsumen tidak mengetahui lokasi dari pelaku usaha.

Dengan demikian terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha pada suatu transaksi pembayaran elektronik, antara lain:

1. Pastikan ketentuan atau persyaratan transaksi betul-betul dimengerti dan dapat diakses dengan mudah oleh konsumen ;
2. Mewajibkan konsumen untuk membaca ketentuan-ketentuan dalam transaksi sebelum menyatakan persetujuannya ;
3. Mencantumkan informasi yang lengkap mengenai identitas pelaku usaha ; dan
4. Mencantumkan rincian pembayaran, misalnya mengenai mata uang, cara pembayaran dan akibat lainnya dari pembayaran.

Pembayaran secara elektronik biasanya diwujudkan dalam bentuk dokumen eletronik yang merupakan dokumen yang memuat transaksi dan atau yang merupakan dokumen elektronik yang memuat transaksi, hal ini diatur dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengatur mengenai mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal tersebut, apabila dalam transaksi terbukti pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut, konsumen dapat melaporkan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang mungkin akan menjadi suatu sengketa konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa dari pelaksanaan hak konsumen dilakukan dengan melaporkan kasusnya kepada YLKI, Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag, dan pelaku usaha. Konsumen dapat melakukan dua cara, yaitu :

1. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau
2. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengeketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam uandang-undang ini;
5. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan palku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memnuhi panggilan Badan Penyelesaian;
10. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usah yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Kosumen dapat menuntut ganti rugi atas perlanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yaitu melalui Pengadilan dan di luar pengadilan. Hal ini sesuai dengan isi dalam Pasal 45 ayat (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

1. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

4. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sementara itu, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut non litigasi diantaranya melalui proses mediasi, arbitrase atau konsiliasi, yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini dilakukan berdasarkan azas *Choice of law* atau azas pilihan hukum sesuai dengan keinginan para pihak. Sejauh ini di Indonesia, melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, belum pernah ada pengaduan mengenai kerugian konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet, tetapi apabila tedapat pengaduan mengenai hal tersebut pihak Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perlindungan Perindustrian dan Perdagangan bersedia untuk memberikan peringatan ataupun bentuk lainnya kepada pelaku usaha, hal ini dilakukan untuk menegakan hak-hak konsumen dan memberikan rasa aman bagi konsumen yang ingin melakukan pembayaran secara elektronik. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.

Konsumen dalam melakukan pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* memiliki resiko yang lebih besar daripada penjual atau *merchant*-nya. Dengan perkataan lain hak-hak konsumen

dalam pembayaran secara elektronik lebih rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari pembayaran secara elektronik sendiri, yakni dalam pembayaran secara elektronik tidak terjadi pertemuan secara fisik antara konsumen dengan pelaku usaha yang kemudian dapat menimbulkan berbagai permasalahan. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam pembayaran secara elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada para pihak. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha merupakan kerugian bagi pihak konsumen. Dengan demikian, perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadi kerugian dalam pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Caputre* adalah melalui dua macam, yaitu: secara preventif sebagai upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Kemudian secara represif sebagai upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Hal ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha

adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 butir f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan, sebagai berikut:

1. Upaya perlindungan konsumen dalam transaksi secara elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 3 yang memberikan kedudukan yang sama antara pelaku usaha dan konsumen, serta memperhatikan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, pada transaksi pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) GPRS, bank dapat dijadikan sebagai pihak penyalur dana dari konsumen kepada pelaku usaha. Hal ini karena transaksi antara pelaku usaha dan konsumen dilakukan tidak berhadapan secara langsung atau konsumen dan pelaku usaha berbeda lokasi, sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui *Electronic Data Capture* (EDC), sedangkan *Provider* hanya sebagai penyedia jasa layanan akses GPRS. Dengan demikian para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 4, 5, 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Transaksi secara elektronik dengan menggunakan *Electronic Data Capture* (EDC) merupakan kegiatan perbankan yang dilakukan melalui jasa layanan GPRS yang membantu transaksi secara elektronik. Layanan transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik melalui fasilitas

Electronic Data Capture (EDC) yang melibatkan berbagai pihak terkait, semuanya dilakukan bank untuk memenuhi kegiatan usaha bank sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Selanjutnya proses transaksi secara elektronik pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi biasa di dunia nyata. Pada transaksi secara elektronik harus memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* mengenai syarat sahnya perjanjian, sedangkan bagi pelaku usaha harus memperhatikan keamanan dan keandalan serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan system elektronik dan terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

B. Saran

1. Pemerintah dan pembuat undang-undang diharapkan harus dapat memperbaiki dan atau memperbaharui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena telah tidak sesuai lagi dengan perkembangan masyarakat Indonesia berdasarkan Teori Pembinaaan Hukum menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, SH. Khususnya mengenai perlindungan konsumen dalan kegiatan yang dilakukan melalui teknologi sistem informasi oleh pelaku usaha, tata cara menyelenggarakan teknologi informasi, kewajiban pelaku usaha dalam

penyelenggaraan teknologi informasi, dan sanksi pelanggaran terhadap ketentuan penggunaan teknologi informasi.

2. Pihak operator atau provider harus dapat melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing sesuai dalam perjanjian yang disepakati bersama. Hal ini merupakan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). Oleh karena itu perlu dibuat peraturan pelaksananya yang mengatur mengenai ketentuan yang mewajibkan bank (pelaku usaha) untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah (konsumen) mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU:

Budi Agus Riswandi. *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta.2003;

Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika,* Cet. II, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004;

Henry Campbell, *Black, Black's Law Dictionary*, fift edition, West Publishing, ST Paul Mint 1979;

Indrajit Richardus Eko, *E-Commerce:Kiat dan Strategi bisnis di Dunia Maya,* PT ElexKomputindo, Jakarta:;

R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Cet.VII, Alumni, Bandung , 1985;

Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Alumni, Bandung, 1992;

Rijanto Tosin, *Cara Mudah Belajar E-Commerce di Internet,* Dinas Tindo, Jakarta , 2000;

Romli Antasasmita, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, Kencana, Jakarta, 2003;

Schiffman, Leon G. (*et.al*), *Consumer Behavior Sixth Edition*, Prentice Hall International, London, 1997;

SUMBER LAIN:

Johanes Gunawan, *Reorientasi Hukum Kontrak Di Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 22, No. 6, Jakarta, 2003;

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Nomo 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

SITUS:

www. collecting-agent.com ;
www.hukumonline.com ;
www.pdamtirtakertaraharja.go.id.

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	: Sandredee
Nim	: 31606023
Tempat Tanggal Lahir	: Jakarta, 08 April 1987
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Kristen Protestan
Nama Orang Tua	: William Slets (Alm) & Nancy Slets
Alamat	: Jl. Palapa IV blok F no 1153, Kel. Jakasetia,Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi
Nomor HP	: 085694581554 / 085624038999
E-Mail	: sandredee@yahoo.com

PENDIDIKAN FORMAL

- SD Negeri 08 Petang Jakarta Selatan Tahun 1994-2000
- SLTP Negeri 268 Jakarta Tahun 2000-2003
- SMU Tunas Jaka Sampurna School Tahun 2003-2006
- Terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum

  Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia Tahun 2006-2011