

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PENGGUNA ELEKTRONIK BANKING DALAM SISTIM HUKUM INDONESIA

Oleh : Ali Murdiat¹

A. PENDAHULUAN

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan Konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.²

Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis. Industri Perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berbasiskan pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa Internet Banking.³ Kebutuhan akan pelayanan telekomunikasi akan semakin meningkat dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula. Sistem komunikasi bergerak diyakini akan memegang peranan yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi. Karena dengan adanya fasilitas elektronik banking semakin memudahkan para nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1998. UUPK menyatakan, bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴

¹ Lulusan Pada Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado Tahun 2013

² Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian sengketa Konsumen di Indonesia dalam rangka Perlindungan Konsumen, ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya. *Varia Peradilan* Tahun xxii No.256 Maret 2007, hal 48

³ Muhammad Djumhana, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008 hal 277.

⁴ Ahmad Miru & Sutarmam Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT.RajaGrafindo Persada, 2011, hal 4.

Masalah perlindungan hukum bagi konsumen perbankan merupakan suatu hal yang sangat dilematis, sehingga sampai saat ini masalah perlindungan hukum bagi konsumen belum mendapatkan tempat yang baik dalam system Perbankan Nasional.⁵ Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah mutunya telah memacu untuk memikirkan secara sungguh-sungguh usaha untuk melindungi konsumen ini, dan mulailah gerakan untuk merealisasikan cita-cita itu. Sebagaimana adagium hukum yang diungkapkan Satjipto Rahardjo “hukum dibuat untuk manusia bukan sebaliknya”.⁶

Di Indonesia, masalah perlindungan konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an. Ini terutama ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) pada tanggal 11 Mei 1973.⁷ Secara historis, pada awalnya Yayasan ini berkaitan dengan rasa mawas diri terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan suara-suara dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitasnya terjamin.

Bertitik tolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil. Sejak awal produksi perlindungan konsumen harus benar-benar dimulai.

Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan. Setelah hubungan bersifat personal, hukum perdatalah yang akan lebih dominan dalam rangka melindungi kepentingan masing-masing para pihak.

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) harusnya menjamin suatu Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang- wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai⁸, khususnya dalam hal

⁵ Wulanmas A.P.G. Frederik. Buku Ajar Hukum Perbankan. Yogyakarta.genta Press. hal 139

⁶ Romli Atmasasmita, Teori Hukum Integratif, rekonstruksi terhadap teori hokum pembangunan dan teori hokum Progresif, Yogyakarta, Genta Publishing,2012,hal 93

⁷ Ibid

⁸ ibid

perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*).

Adapun *ratio* diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.⁹ UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945¹⁰

Posisi Konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum Persatuan Bangsa Bangsa No.A/RES/39/248 tahun 1985, tentang Guidelines for Consumer Protection, yang menghendaki agar konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya.¹¹ Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut antara lain adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut dinegaranya masing-masing.¹²

Pada umumnya ada 2 (dua) masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan. *Pertama*, pengaduan soal produk perbankan, seperti: ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan *Kedua*, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti *teller*, *customer service*, dan satpam.¹³ Sebagaimana terjadi di kota Kisaran medan pada tahun 2008 lalu.

⁹ Az. Nasution, 2003, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42", Artikel pada Teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II, No. 8, Mei 2003), MaPPI-FH UI dan Kemitraan

¹⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003 Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hal 17

¹¹ Loc cit hal. 48

¹² ibid

¹³ Sudaryatmo, 1999 Hukum dan Advokasi Konsumen, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 19-20

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada permasalahan di atas beberapa masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank selaku konsumen dalam transaksi elektronik banking?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah dalam transaksi elektronik banking?

C. METODELOGI PENELITIAN

Tipe Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian hukum normatif, Yaitu penelitian yang didasarkan pada Peraturan-peraturan Perundang-undangan tertulis dan berbagai Literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.¹⁴ Langkah awal dalam penelitian ini adalah menginventarisasi hukum positif yang berlaku yang berhubungan dengan Penulisan Tesis ini yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan tulisan ini.

Sumber-sumber Penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum Primer yang terdiri dari Perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan Perundang-undangan dan Putusan-Putusan Hakim, sedangkan bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumentasi resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar tentang hukum.

Bahan-bahan hukum yang diperoleh lewat penelitian kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan tersier. Bahan hukum yang diperlukan, diinventarisasi kemudian terhadap bahan hukum yang berkenaan dengan pokok masalah atau tema sentral diidentifikasi untuk digunakan sebagai bahan analisis yang dilakukan pada awal penelitian dan juga selama penelitian ini berlangsung sehingga didapatkan suatu kesimpulan dan juga saran yang bermanfaat untuk hasil penelitian.¹⁵

Di dalam penelitian hukum normatif, analisa terhadap asas-asas hukum dilakukan terhadap kaidah-kaidah hukum yang merupakan patokan- patokan berperilaku atau bersikap tidak pantas.¹⁶ Analisa tersebut

¹⁴ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji Penelitian Hukum Normatif Rajawali Press, Jakarta, 2003, hal12.

¹⁵ Peter marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006. Hal.141.

¹⁶ Soerjono Soekanto Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat oleh Surjono Sukanto dan Sri Mamudji, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, hal. 62

dilakukan didasarkan atas pola berpikir secara runtun dan runtut (terutama) terhadap bahan hukum primer dan sekunder, sepanjang bahan-bahan itu mengandung kaidah-kaidah hukum untuk memperoleh jawaban atas masalah-masalah yang diteliti.

D. PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Elektronik Banking di Indonesia

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha. Dengan demikian Perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat.

Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa.

Pengertian perjanjian dapat dilihat dalam pasal 1313 KUH Perdata yang menyebutkan: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih". Sebenarnya pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata disatu pihak sangat kurang lengkap namun dipihak lain terlalu luas. Sri Soedewi Masjchoen Sofwan mengatakan bahwa pengertian perjanjian pada pasal 1313 KUH Perdata sangat kurang lengkap karena kata-kata "...dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya..."hanya mencakup pengertian perjanjian sepihak saja, serta pengertian kata-kata "Suatu perbuatan..."dalam pasal 1313 KUH Perdata mencakup juga tindakan-tindakan seperti *zaakwaarneming* (perwakilan sukarela), *onrechtmatigedaad* (perbuatan melawan hukum) dan sebagainya, yaitu perbuatan yang menimbulkan perikatan bukan karena perjanjian tetapi tindakan itu yang menimbulkan adalah undang-undang.

Dikatakan terlalu luas karena mencakup pula pelaksanaan perkawinan, hal membuat janji-janji dalam perkawinan dimana perbuatan

semacam itu masuk dalam lingkup hukum keluarga yang juga menimbulkan perjanjian tetapi istimewa sifatnya, padahal perjanjian-perjanjian ini dikuasai oleh ketentuan-ketentuan tersendiri, sehingga Buku III KUH Perdata tidak berlaku terhadapnya, setidaknya tidak berlaku secara Langsung.¹⁷ Jadi dapat dikatakan pengertian perjanjian menurut pasal 1313 KUH Perdata ini belum memberi pengertian yang jelas.

Secara umum, hukum perjanjian mengatur hubungan pihak-pihak dalam perjanjian, akibat-akibat hukumnya dan menetapkan bila pelaksanaan dapat dituntut secara hukum. Suatu perjanjian bisa dibuat secara timbal balik maupun yang hanya searah. Pada suatu perjanjian yang timbal balik dua orang atau lebih saling memperjanjikan suatu hal yang akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.¹⁸ Perjanjian yang terjadi antara dua belah pihak mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian itu, seperti yang telah ditetapkan pada ketentuan Pasal 1338 ayat 1 dan 2 KUH Perdata.¹⁹

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan diversifikasi produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan jasa, melintasi batas-batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik dimana konsumen berkediaman maupun yang berasal dari luar negeri.

Bertitik tolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil. Sejak awal produksi perlindungan konsumen harus benar-benar dimulai. Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan. Setelah hubungan bersifat personal, hukum perdata yang akan lebih dominan dalam rangka melindungi kepentingan masing-masing para pihak.

¹⁷ Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Perutangan Bagian B* (Yogyakarta: Seksi Hukum Perdata Fakultas Hukum UGM, 1980), hal. 1.

¹⁸ Salim HS. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. Jakarta. sinar Grafika. hal 51

¹⁹ *Of.cit.* hal 158

Yang dimaksud dengan pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank atau ketidakpuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh bank.²⁰ Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Hal-hal yang menyangkut dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan dan data-data yang merupakan bahan informasi. Mengingat pentingnya perlindungan nasabah tersebut, Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan.²¹

Arah kebijakan pengembangan industri perbankan tersebut dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi Nasional.²² Program penyusunan mekanisme pengaduan nasabah di bank dan program pembentukan lembaga mediasi independen ditujukan untuk mengatasi permasalahan antara nasabah dengan bank yang saat ini sudah terjadi, sedangkan program penyusunan standar transparansi informasi produk perbankan ditujukan sebagai sarana awal untuk mencegah timbulnya permasalahan antara nasabah dengan bank. Khusus untuk program edukasi nasabah, pelaksanaannya dirasakan perlu diperluas hingga mencakup mereka yang belum dan akan menjadi nasabah bank agar pada saat pertama kali berhubungan dengan bank para calon nasabah tersebut sudah memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha serta produk dan jasa bank.

Edukasi masyarakat dibidang perbankan pada dasarnya merupakan pemberian informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai fungsi dan kegiatan usaha bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan bank. Pemberian Edukasi ini diharapkan dapat memfasilitasi pemberian informasi yang cukup kepada masyarakat sebelum mereka melakukan interaksi dengan bank. Dengan demikian akan terhindar adanya kesenjangan informasi pada pemanfaatan produk dan jasa perbankan yang dapat menyebabkan timbulnya permasalahan antara bank dengan nasabah dikemudian hari.

²⁰ Modul CS Leader Final. Jakarta,2009.

²¹ Muhammad Djumhana, Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008 hal 18.

²² Wulanmas A.P.G. Frederik. Buku Ajar Hukum Perbankan. Yogyakarta.genta Press. hal 82

Sebagaimana diketahui PIN bersifat pribadi dan rahasia sehingga PIN menjadi tanggung jawab pemegang kartu. Di Indonesia, selain perjanjian yang mengatur hubungan keperdataan, hukum positif yang mengatur tentang tanggung jawab penyelenggaraan transaksi elektronik adalah UU ITE. Dalam rangka perlindungan konsumen, UU ITE mengatur adanya teknologi netral yang dipergunakan dalam transaksi elektronik, serta mensyaratkan adanya kesepakatan penggunaan sistem elektronik yang dipergunakan.²³

Selain itu setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (vide Pasal 15 UU ITE).

Dalam rangka memberikan perlindungan dan keamanan bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, sejalan dengan UU ITE, Bank Indonesia telah menerbitkan berbagai pengaturan (regulasi) terkait penggunaan teknologi informasi bagi perbankan dan lembaga penyelenggara sistem pembayaran dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Pengaturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan electronic banking, misalnya dengan mewajibkan seluruh penerbit kartu untuk menggunakan chip pada kartu-kartu pembayarannya, menggunakan *'two factors authentication'* pada transaksi on-line yang bersifat financial, melakukan enkripsi pada transaksi mobile banking.²⁴

Penyusunan ketentuan mengenai Penerapan Manajemen Risiko Dalam penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank dalam PBI No. 9/15/PBI/2007 dimaksudkan untuk menjadi pokok-pokok penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi yang harus diterapkan oleh Bank untuk memitigasi risiko yang berhubungan dengan penyelenggaraan teknologi informasi. Hal ini mengingat terdapat risiko yang dapat merugikan Bank dan nasabah seperti risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi selain risiko perbankan lainnya seperti risiko likuiditas dan risiko kredit.²⁵

²³ Jurnal Legislasi Indonesia, Vol 5 No.4, November 2008, hal 83-84.

²⁴ PBI No. 7/52/PBI/2005 tanggal 28 Desember 2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (PBI APMK).

²⁵ PBI No. 9/15/PBI/2007 tanggal 30 November 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (PBI TSI).

2. Penyelesaian Sengketa yang terjadi antara Konsumen/Nasabah Dengan Pihak Bank

Istilah penyelesaian sengketa berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *dispute resolution*. Richard L. Abel mengartikan sengketa (*dispute*) adalah sebagai berikut: “Pernyataan publik mengenai tuntutan yang tidak selaras (*inconsistent claim*) terhadap sesuatu yang bernilai”.²⁶ Definisi lain dikemukakan oleh Nader dan Todd. Yakni mengartikan sengketa sebagai “keadaan di mana konflik tersebut dinyatakan di muka atau dengan melibatkan pihak ketiga. Selanjutnya Ia mengemukakan istilah prakonflik dan konflik. Prakonflik adalah keadaan yang mendasari rasa tidak puas seseorang. Konflik itu sendiri adalah keadaan dimana para pihak menyadari atau mengetahui tentang adanya perasaan tidak puas tersebut”.²⁷

Steven Rosenbergesq mengartikan konflik sebagai perilaku bersaing antara dua orang atau kelompok. Konflik terjadi ketika dua orang atau lebih berlomba untuk mencapai tujuan yang sama atau memperoleh sumber yang jumlahnya terbatas. Pola penyelesaian sengketa adalah suatu bentuk atau kerangka untuk mengakhiri suatu pertikaian atau sengketa yang terjadi antara para pihak. Pola penyelesaian sengketa dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu (1) melalui pengadilan; dan (2) alternatif penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa, di mana dalam penyelesaian sengketa itu diselesaikan oleh pengadilan. Putusannya bersifat mengikat. Penggunaan sistem litigasi mempunyai keuntungan dan kekurangannya dalam penyelesaian suatu sengketa.

Mediasi dan konsiliasi melibatkan pihak ketiga yang berfungsi menghubungkan kedua belah pihak yang bersengketa, dimana dalam mediasi fungsi pihak ketiga dibatasi hanya sebagai penyambung lidah, sedangkan dalam konsiliasi pihak ketiga terlibat secara aktif dalam memberikan usulan solusi atas sengketa yang terjadi. Sedangkan arbitrase merupakan suatu bentuk peradilan swasta, dengan arbiter sebagai hakim swasta yang memutuskan untuk kepentingan kedua belah pihak yang bersengketa saja.²⁸ Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK telah diatur secara limitative dalam Pasal 23, dan ditindaklanjuti dalam BAB X (Pasal 45 sampai dengan Pasal 48) dan BAB XI (pasal 49 sampai dengan Pasal 58) UUPK.

²⁶ Lawrence M. Friedman, *American Law an Introduction*, diterjemahkan oleh Wisnu Basuki (Jakarta: Tata Nusa, 2001).

²⁷ Valerine J.L. Kriekhoff, “Mediasi (Tinjauan Dari Segi Antropologi Hukum)”, *Antropologi Hukum: Sebuah Bunga Ram pai oleh Ihromi* (Jakarta: Yayasan Obor, 2001).

²⁸ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: RajaGrafindo, 2005), hal. 85-86.

Pasal 23 UUPK menyatakan: Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) sampai dengan ayat (4) dapat di gugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.” Dari bunyi ketentuan Pasal 23 tersebut, dapat disimpulkan baha UUPK menghendaki penyelesaian sengketa diluar Pengadilan terlebih dahulu diselesaikan sendiri oleh kedua belah pihak secara damai, yaitu tanpa melalui Pengadilan maupun Lembaga BPSK. Disisi lain Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku Usaha Sendiri sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) sebenarnya harus dilihat dalam kerangka UU Nomor 8 tahun 1999, yakni Penyelesaian sengketa Konsumen dengan cara Mediasi dan konsiliasi.

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan. Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank.

Tetapi Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank. Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase dan/atau Mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana. Namun terdapat banyak kendala yang sering dihadapi. Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya unified legal work dan unified legal opinion antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung. Oleh

karena itu, diatur mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Bank Indonesia (BI) harus mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota dari lembaga mediasi perbankan. Agar mempunyai kekuatan hukum mengikat maka BI perlu membuat PBI tentang kewajiban Bank menjadi anggota lembaga mediasi. Kemudian untuk menjaga kualitas dari lembaga mediasi perbankan ini, maka BI dapat memberi akreditasi pada lembaga mediasi perbankan indonesia tersebut. Lembaga Mediasi mempunyai kewajiban melaporkan secara berkala pada BI mengenai sengketa yang pernah dimediasikan. Kemudian dari laporan tersebut BI dapat mengevaluasi kinerja dari lembaga mediasi perbankan independen tersebut dan memberikan akreditasinya. Untuk prosedur akreditasi, maka BI perlu membentuk PBI tentang akreditasi. Dalam Lembaga mediasi ini harus ada mediator independen yang dapat memberikan saran sesuai dengan profesinya masing-masing, misalnya ada konflik antara nasabah dengan bank mengenai masalah hukum, maka harus ada seorang mediator yang ahli di bidang hukum perbankan.

Disisi lain penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha sendiri sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) sebenarnya harus dilihat dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yakni Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dan Konsiliasi, dan arbitrase yang terkait dengan tugas dan kewenangan yang dijalankan oleh BPSK. Dengan demikian Proses Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan sebagaimana dimaksudkan dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara limitative dibagi menjadi tiga yakni dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, sedangkan Lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen diluar Pengadilan hanyalah BPSK. Sedangkan Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan:” penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar Pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK, bahwa penyelesaian sengketa melalui Pengadilan dikatakan menjadi wewenang dari Peradilan Umum, sedangkan untuk penyelesaian sengketa diluar peradilan menjadi wewenang Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksudkan pasal 52 huruf a Undang- undang Perlindungan Konsumen memiliki wewenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Jika hal tersebut tidak tercapai dalam ketentuan Pasal 45 ayat (4) UUPK menyebutkan para pihak diberikan hak untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan. Gugatan yang diajukan kepada Pengadilan Negeri ini sifatnya seperti gugatan perdata pada umumnya baik dengan dasar gugatan wanprestasi maupun berdasarkan perbuatan melawan hukum. Pengajuan gugatan ini tidak melibatkan mediator maun konsiliator

sebagai pihak yang berperkara di Pengadilan mengingat segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa murni dilakukan oleh para pihak sendiri. Pasal 54 ayat (3) UUPK yang menyebutkan bahwa keputusan BPSK bersifat final dan mengikat. Penjelasan Pasal tersebut menyebutkan, yang dimaksud dengan putusan Majelis bersifat final adalah, bahwa terhadap putusan BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK disebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan.

E. PENUTUP

Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen dalam transaksi elektronik banking ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku dan telah tertuang dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Produk Perbankan. Pihak bank berkewajiban mengungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank, termasuk mengenai fasilitas layanan e-banking sehingga secara tidak langsung dapat mengurangi keluhan atau pengaduan nasabah. Bank Indonesia juga telah ikut serta mengawasi mengenai transaksi elektronik yang tertuang dalam pasal 23 ayat PBI No. 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, dimana disebutkan bahwa "Setiap rencana penerbitan produk elektronik banking yang bersifat transaksional wajib dilaporkan kepada Bank Indonesia paling lambat 2 (dua) bulan sebelum produk tersebut diterbitkan. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, yang diselenggarakan oleh bank. UU ITE telah mengatur mengenai tanggung jawab yang fair antara penyelenggara sistem elektronik bank dan nasabah. Memenuhi prinsip hubungan keperdataan nasabah dengan bank, maka bank akan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelenggaraan teknologi informasi yang menggunakan jasa pihak penyedia jasa. Demikian pula pihak penyelenggara jasa tersebut akan terikat dengan segala ketentuan sebagai pihak terkait bank.

Permasalahan yang dialami oleh nasabah dapat diselesaikan dengan cara membuat pengaduan kepada pihak bank sesuai dengan ketentuan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan. Berdasarkan Pasal 2 PBI No.7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, disebutkan bahwa bank berkewajiban untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Pengaduan yang dibuat oleh nasabah juga harus

dilengkapi dengan bukti-bukti transaksi, seperti struk ATM, bukti transfer, bukti SMS dan lain-lain. Sehingga bank juga dapat memproses pengaduan tersebut secara lebih cepat. Apabila proses penyelesaian sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan oleh pihak bank, maka akan dilakukan mediasi yang melibatkan pihak Bank Indonesia sebagai mediator dengan tuntutan maksimal Rp. 500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah). Selain itu bisa juga melalui proses mediasi di BPSK. Dan jika proses mediasi tidak tercapai maka jalan terakhir para pihak dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Budi Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, 2003.
- _____, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005.
- Arbi, Syarif, 2003, *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*, Djambatan, Jakarta.
- Adi Nugroho, Susanti, *Proses Penyelesaian sengketa Konsumen di Indonesia dalam rangka Perlindungan Konsumen, ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. *Varia Peradilan Tahun xxii No.256* Maret 2007
- Adi, Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Edisi I, Jakarta: Granit, 2004.
- Aduru, Rajendra Prasad, *The Regulation of Unfair Contact - An Indian Perspective, dalam Developing Consumer Law in Asia Faculty of Law University of Malaya and International Organization of Consumer Union Regional Office for Asia and the Pacific*, Editor S. Sothi.
- Black's Law Dictionary, Seventh Edition, Bryan A. Garner, West Group, St Paul, Minn. 1999.
- Djumhana, Muhammad, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- Fuady, Munir, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Frederik, Wulanmas A.P.G. *Buku Ajar Hukum Perbankan*. Yogyakarta. genta Press. 2011.
- HB, Abdul & Teguh P, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006.

HS, Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta, Sinar grafika, 2011.

Bahan Jurnal :

Adi Nugroho, Susanti, *Proses Penyelesaian sengketa Konsumen di Indonesia dalam rangka Perlindungan Konsumen, ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Majalah Hukum Varia Peradilan Tahun xxii No.256 Maret 2007

Ami, Brian Prasetya, 2005, Ringkasan Eksklusif Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking, bulletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 3, Nomor 2, Agustus 2005.

Nawawi, Banda Arief, *Kejahatan Perbankan dalam Problematika Perkembangan Hukum Ekonomi dan Teknologi (Tinjauan Khusus Kejahatan Transfer Dana Elektronik)*, Jurnal Media Hukum, Volume 11, Nomor 2, Desember 2004, Yogyakarta.

Reinhard, Petrus Golose, *Perkembangan Cybercrime, dan Upaya Penanganannya di Indonesia oleh Polri*, Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 4 Nomor 2, Agustus 2006

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar 1945 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*);

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

PBI No. 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Surat Edaran Bank Indonesia No. 10/13/DPNP Tentang Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP Perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Surat Edaran Bank Mandiri No. 001/DNA/CNB.MBG/2006 Perihal Tabungan Mandiri

Surat Edaran Bank Mandiri No.19/UMM/MRB.MEBG/2007 Perihal Layanan e- Banking Mandiri.