

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA
SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) BANKING PADA
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

LISA FATMA YOHANES
03140162

Program Kekhususan : Hukum Perdata Ekonomi



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2008**



No. Reg. 2556/PK.II/03/08

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA *SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) BANKING* PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)TBK. KANTOR CABANG BUKITTINGGI

(Lisa Fatma Yohanes, 03140162, Fakultas Hukum UNAND, 58 Hal, 2008)

Layanan elektronik bank yang banyak digemari masyarakat sekarang yaitu *SMS Banking*. Nasabah dapat bertransaksi perbankan baik finansial maupun non finansial kapanpun dan dimanapun berada dengan cara ketik SMS. Namun seiring pemanfaatannya, *SMS Banking* menimbulkan permasalahan hukum seperti kerugian yang harus diterima oleh nasabah. Di Indonesia belum ada aturan khusus yang mengatur tentang *SMS Banking*, namun ada beberapa aturan hukum yang dilihat dari aspek normatifnya dapat memberikan perlindungan terhadap nasabah, seperti KUH Perdata Buku Ketiga tentang perikatan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Permasalahan yang penulis angkat dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. terhadap nasabah dalam transaksi keuangan melalui *SMS Banking*, Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan melalui *SMS Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kendala-kendala yuridis apa yang ditemukan dalam melakukan perlindungan terhadap nasabah pengguna *SMS Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Penelitian yang penulis lakukan bersifat deskriptif, dengan menggunakan pendekatan masalah secara yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini berupa wawancara dan studi dokumen. Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa walaupun bank telah melakukan perlindungan sedemikian rupa terhadap nasabah *SMS Banking*, namun masih terdapat pengaduan dari nasabah yang merasa dirugikan dari pemanfaatan produk ini. Hal ini terjadi karena belum adanya aturan khusus yang mengatur *SMS Banking*.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi pada saat sekarang yang serba cepat dan mudah semakin hari semakin dipengaruhi oleh kehadiran teknologi informasi dan komunikasi di seluruh dunia. Perkembangan teknologi yang semakin cepat ini ditandai antara lain dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan media elektronik dalam dunia bisnis perdagangan, pendidikan, ilmu pengetahuan, hiburan dan teknologi. Berbagai informasi yang ada di seluruh dunia maupun untuk melakukan komunikasi dengan siapa saja dan kapan saja dengan mudah dapat dilakukan dengan tidak terbatas oleh jarak dan waktu.

Salah satu badan usaha yang tidak luput dari dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu Bank. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".¹

Bank dalam hal pemanfaatan teknologi ini pada saat sekarang sudah menggunakan sistem pembayaran elektronik atau yang dikenal dengan istilah *Electronic Banking (e-banking)*. Layanan *Elektronik Banking* ini sudah sangat

¹ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jo Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

bervariasi, selain didukung ketersediaan ATM, juga tersedia layanan lainnya seperti *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Online Banking* dan *Mobile Banking*.²

Internet Banking merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam 7 hari seminggu dengan menggunakan *Personal Computer*, *Laptop*, *Notebook* ataupun PDA kapanpun dan dimanapun berada. *Mobile Banking* atau disebut juga *PhonePlus* merupakan layanan *Phone Banking* yang menawarkan kemudahan untuk bertransaksi perbankan apapun selama 24 jam dengan menghubungi BNI Call di (021) 5789 9999 serta 68888 dari ponsel atau melalui nomor telepon dengan pulsa lokal dari 23 kota di Indonesia.

Salah satu teknologi informasi dan komunikasi dengan media elektronik yang banyak digunakan oleh hampir seluruh masyarakat di dunia ini yaitu telepon genggam. Telepon genggam atau yang biasa kita kenal juga dengan *handphone* ini memberikan kemudahan yang sangat banyak sekali bagi penggunaannya. Pada awalnya penggunaan *handphone* hanyalah untuk kegiatan komunikasi. Seperti dalam melakukan kegiatan bisnis, penggunaan *handphone* ini sangat membantu para pengusaha untuk tetap berhubungan dengan mitra bisnisnya dimanapun dia berada.

Namun seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan *handphone* tidak hanya sebagai alat komunikasi saja, akan tetapi juga dapat digunakan sebagai alat bantu didalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti mengambil foto, menyimpan data, mendengarkan lagu-lagu, dan sebagainya. Sekarangpun pengguna *handphone* juga dapat melakukan layanan transaksi keuangan melalui

² <http://www.ebizasia.com/0327-2005/insights.0327.01.htm> , diakses pada tanggal 28 Juni 2007 pukul 13.20 WIB.

bank dengan cara ketik *SMS* yang biasa kita kenal dengan istilah *SMS Banking*. Agar dapat melakukan transaksi perbankan melalui *SMS Banking* ini, para nasabah terlebih dahulu harus memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh bank termasuk mendaftarkan nomor *handphone* pada saat melakukan registrasi. Setelah nasabah memenuhi syarat-syarat tersebut barulah nasabah bisa melakukan transaksi keuangannya hanya dengan cara ketik *SMS* sesuai petunjuk dari bank yang bersangkutan.

Jasa *handphone* dengan layanan *SMS Banking* sebagai media untuk melakukan transaksi keuangan diharapkan lebih memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi para nasabahnya dengan proses yang lebih cepat dan efisien serta lebih aman dalam melakukan transaksi keuangan, seperti dalam hal melakukan pengiriman uang, cek saldo, membayar rekening listrik, membayar rekening telepon ataupun mengisi pulsa. Mereka tidak perlu antri panjang di depan *teller* yang akan memakan waktu yang lama, ataupun harus melalui ATM yang mungkin jaraknya lebih jauh dari rumah. Dengan *SMS Banking* transaksi keuangan tersebut dapat dengan mudah dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Seiring dengan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan ini, penggunaan *SMS Banking* terkadang juga menimbulkan permasalahan hukum. Salah satu permasalahan hukum tersebut yaitu berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan dan memanfaatkan layanan jasa dari bank tersebut. Hal ini dapat dimaklumi karena sampai sekarang, pemerintah Indonesia masih belum memiliki perangkat hukum

yang mengatur secara khusus mengenai transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah dengan media elektronik khususnya *handphone*.

Walaupun belum memiliki aturan khusus yang mengatur tentang transaksi keuangan dengan media elektronik, namun masih ada beberapa aturan-aturan hukum yang dilihat dari aspek normatifnya dapat memberikan perlindungan terhadap nasabah, seperti ketentuan yang terdapat dalam KUH Perdata Buku Ketiga tentang perikatan yang merupakan dasar dari hubungan nasabah dengan bank, ketentuan di bidang perbankan yang bersumber dari Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Selain itu, masing-masing bank memiliki *Self Regulation* yang merupakan aturan yang khusus dimiliki oleh bank guna mengatur seluruh kegiatannya dalam memberikan layanan jasa kepada nasabah.

Minimnya aturan hukum ini dapat memberikan celah untuk menimbulkan permasalahan bagi penggunanya. Sebagai contoh seorang nasabah yang ingin melakukan pengiriman uang melalui layanan *SMS Banking* kepada orang lain. Dalam melakukan pengiriman uang tersebut nasabah bisa saja dengan mudah dan cepat mengirimkan uangnya, namun dalam hal ini nasabah tidak memiliki bukti secara otentik apakah ia sudah melakukan pengiriman uang tersebut atau belum. Karena bisa saja bukti pengiriman uang yang sudah dikirimkan secara otomatis oleh bank tidak tersimpan dalam *handphone* si nasabah, dan ini bisa menimbulkan

kerugian bagi nasabah apabila transaksi ini disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab.

Dilatar belakangi oleh hal diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna SMS (*Short Message Service*) Banking Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bukittinggi”**, yang akan dituangkan kedalam skripsi.

B. Perumusan Masalah

Dalam penulisan suatu karya ilmiah perlu sekali diadakan suatu pembatasan terhadap permasalahan yang akan dibahas. Sesuai dengan judul yang ada diatas, maka penulis rasakan bahwa persoalan yang terdapat di seputar transaksi keuangan yang dilakukan dengan menggunakan media *handphone* ini sangat luas, sehingga tidak mungkin apabila diuraikan secara satu persatu untuk dibahas.

Untuk itu, agar lebih terarahnya penulisan karya ilmiah ini, maka penulis mengadakan suatu identifikasi terhadap masalah yang ada. Pada penulisan karya ilmiah ini penulis hanya membatasi terhadap permasalahan yang menyangkut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. terhadap nasabah dalam transaksi keuangan melalui *SMS Banking* ?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan melalui *SMS Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.?

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Pada dasarnya, bank dalam setiap melakukan kegiatan usahanya wajib menggunakan prinsip kehati-hatian sebagaimana terdapat dalam asas-asas hukum perbankan. Yang mana hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan masyarakat agar dana yang telah dipercayakan kepada bank tersebut tetap aman. Oleh karena itu bank selalu mengingatkan nasabahnya dalam setiap promosi produk khususnya *SMS Banking* agar berhati-hati dan menjaga kerahasiaan nomor PIN dari pihak lain. Perlindungan yang diberikan oleh bank tersebut sudah diberikan sejak awal pengenalan produk kepada nasabah yaitu pada saat registrasi sampai dengan dimanfaatkannya produk tersebut oleh nasabah. Dan pada saat penggunaan *SMS Banking* pun nasabah diingatkan untuk menghapus sms yang telah dikirim (*sent item*) agar tidak sampai diketahui oleh pihak lain.
2. Walaupun bank telah melakukan perlindungan sedemikian rupa terhadap nasabahnya yang menggunakan produk *SMS Banking* ini, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat pengaduan dari nasabah yang merasa dirugikan dari pemanfaatan prouduk ini. Oleh karena itu bank akan penyelesaian pengaduan dari nasabah akan berusaha membantu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Namun, kebanyakan dari jumlah pengaduan yang diterima pihak bank, pada umumnya terjadi akibat dari

MILIK
UNIT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

kelalaian dari nasabah itu sendiri. Yang mana dalam hal ini bank dari awal telah menjelaskan bahawa tidak akan bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan kelalaian dari nasabah yang bersangkutan. Dan selama ini, penyelesaian pengaduan yang diterima oleh pihak bank belum ada yang samapi diproses melalui pengadiolan, karena semua pengaduan yang diterima tersebut dapat diselesaikan pada kantor bank yang bersangkutan.

3. Dalam pelaksanaannya, tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masih terdapat juga kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak bank dalam rangka memberikan perlindungan terhadap nasabahnya. Karena, masih minimnya aturan yang diberlakukan dan belum adanya aturan untuk mengatur mengenai perlindungan nasabah dengan menggunakan transaksi keuangan dengan media elektronik. Sehingga kurang terjamin hak-hak nasabah pengguna *SMS Banking*.

B. SARAN

1. Diharapkan pada masa mendatang, pemerintah lebih serius mengatur dan mengawasi pelaksanaan transaksi perbankan dengan media elektronik ini, dengan mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang isinya mengatur transaksi perbankan dengan elektronik (*e-banking*) khususnya dengan telepon selular ini, atau dengan segera menyempurnakan Rancangan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (RUU ITE). Sehingga dapat memberikan perlindungan dan jaminan hukum bagi para pelaku *e-banking*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Buku Kesatu, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Buku Kedua (Tingkat Advance), PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- M. Syarif Arbi, *Mengenal Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank*, Djumhatan, Jakarta, 2003.
- Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposan Di Indonesia Dewasa Ini)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Salmidjas Salam, *Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Elektronik Funds Transfer*. Makalah disampaikan dalam seminar Pengaturan Hukum EFT, diselenggarakan oleh BPHN Departemen Hukum dan Perundang-Undangan RI bekerjasama dengan Bank Indonesia pada tanggal 8-9