

**ANALISIS YURIDIS TENTANG PERLINDUNGAN NASABAH BANK
DALAM PENGGUNAAN SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) BANKING
TERHADAP KEJAHATAN DUNIA MAYA**

Muhammad Noor / Faris Ali Sidqi/ Sri Herlina

**UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN (UNISKA)
Email: muhammadn00rq2@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketentuan hukum tentang penggunaan Short Message Service (Sms) banking dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam penggunaan Short Message Service (Sms) banking apabila adanya kejahatan dunia maya. Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini dilakukan dengan jenis penelitian hukum normatif berupa penelitian kepustakaan yang menggunakan 3 bahan hukum yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Penelitian hukum ini menitikberatkan pada studi kepustakaan yang berarti akan lebih banyak menelaah dan mengkaji aturan-aturan hukum yang ada dan berlaku. Hasil penelitian menunjukkan Ketentuan hukum yang berkaitan dengan penggunaan digital banking/sms banking telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 12/POJK.3/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, yang dijelaskan bahwa persaingan di industri jasa keuangan semakin tinggi, sehingga mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, hal ini sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal untuk mendukung inovasi layanan bank. Perlindungan nasabah yang sifatnya preventif secara umum dapat ditemukan dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas layanan perbankan digital jika dilihat berdasarkan UU Perbankan. Usaha pemerintah untuk melindungi nasabah perbankan secara umum juga dapat ditemukan dalam UU Perlindungan konsumen. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat UU Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah pengguna layanan sms banking, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha. Selain pasal 29 ayat (4) mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya kerugian, pasal 40 ayat (1) dan ayat (2) mengenai rahasia bank, pasal 37B ayat (1) dan (2) mengenai jaminan atas simpanan nasabah melalui LPS dalam UU Perbankan dan pasal 18 tentang klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen.

Kata kunci : *Perlindungan Nasabah, SMS Banking, Kejahatan Dunia Maya*

ABSTRACT

This study aims to determine the legal provisions regarding the use of Short Message Service (Sms) banking and to determine the legal protection for bank customers in the use of Short Message Service (Sms) banking in the event of a cyber crime. The type of research in writing this thesis is carried out with normative legal research in the form of library research using 3 legal materials, namely primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. This legal research focuses on literature study, which means it will study more and examine the existing and applicable legal rules. The results of the study show that the legal provisions relating to the use of digital banking/sms banking have been regulated in the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number. 12/POJK.3/2018 concerning the Implementation of Digital Banking Services by Commercial Banks, which explains that competition in the financial services industry is getting higher, thus encouraging banks to improve the quality of services to customers more effectively and efficiently and create service continuity to customers, this is as one of the efforts to increase bank capability, more optimal use of information technology developments to support bank service innovation. In general, preventive customer protection can be found in Law No. 10 of 1998 concerning Banking, Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, OJK Regulation No. 12/POJK.03/2018 concerning the Implementation of Digital Banking Services by Commercial Banks Legal protection provided by banks for digital banking services when viewed based on the Banking Law. The government's efforts to protect banking customers in general can also be found in the Consumer Protection Act. Banks are responsible for implementing the mandate of the Consumer Protection Law, in implementing customer protection for SMS banking service users, banks are responsible for carrying out their obligations as business actors. In addition to Article 29 paragraph (4) regarding the provision of information regarding possible losses, Article 40 paragraph (1) and paragraph (2) concerning bank secrecy, Article 37B paragraph (1) and (2) concerning guarantees for customer deposits through LPS in the Banking Law. and article 18 concerning standard clauses in the Consumer Protection Law.

Keywords: *Customer Protection, SMS Banking, Cyber Crime*

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum nasabah juga diatur pada Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor :

9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, bank wajib melakukan proses manajemen risiko

yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian atas risiko terkait penggunaan teknologi informasi. Proses manajemen risiko dilakukan terhadap aspek-aspek terkait teknologi informasi yang paling kurang mencakup pengembangan dan pengadaan teknologi informasi, operasional teknologi informasi, jaringan komunikasi, pengamanan informasi, *business continuity plan*, and *user computing*, *E-Banking*, dan penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi.

Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) Pasal 21 ayat (3) UUITE menyatakan apabila kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan suatu penelitian ilmiah jelas harus menggunakan metode sebagai ciri khas keilmuan. Metode mengandung

makna sebagai cara mencari informasi dengan terencana dan sistematis. Langkah-langkah yang diambil harus jelas serta ada batasan-batasan yang tegas guna menghindari terjadinya penafsiran yang terlalu luas.¹

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada norma dan penelitian ini memerlukan bahan hukum sebagai data utama.

2. Sifat Penelitian

Sedangkan sifat penelitian yang penulis pergunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif *analitis* dalam pengertian semua bahan hukum yang penulis dapatkan akan digambarkan dan diuraikan kemudian dianalisa.

3. Bahan Hukum

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, yaitu

¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudi, 1986, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: CV. Rajawali), hal. 27

berupa peraturan perundang-undangan seperti:²

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;
 - 3) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
 - 4) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
 - 5) Undang-undang N0.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UITE).
- b. Bahan hukum sekunder adalah yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, meliputi buku, hasil penelitian, pendapat hukum, dokumen-

dokumen lain yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti.

- c. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk dan pengertian terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi kamus-kamus hukum atau kamus bahasa lain.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.

- 1) Untuk menjawab permasalahan yang ada Peneliti melakukan pengumpulan bahan hukum melalui studi dokumen (studi kepustakaan) meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yakni dengan cara melakukan inventarisasi dan identifikasi terhadap sejumlah peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, catatan hukum, hasil-hasil karya ilmiah dan bahan bacaan/literatur yang

²Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 116

berasal dari ilmu pengetahuan hukum dalam bentuk buku, artikel, jurnal dan hasil penelitian yang ada kaitannya dengan penelitian yang diangkat.

PEMBAHASAN

A. Ketentuan Hukum Hukum Tentang Penggunaan *Short Message Service* (Sms) Banking

Hadirnya teknologi serta masyarakat informasi (information society) yang diyakini sebagai salah satu agenda penting masyarakat dunia pada milenium ketiga, antara lain ditandai dengan pemanfaatan internet yang semakin menyebarluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia, bukan saja dinegara-negara maju tapi juga di negara-negara berkembang termasuk Indonesia. Fenomena ini menempatkan teknologi informasi dan internet sebagai komoditas ekonomi yang sangat penting dan menguntungkan, termasuk dalam hal kegiatan bertransaksi.³

Hal ini berdampak kepada seluruh kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat menggunakan teknologi terutama dalam hal kegiatan bisnis. Seluruh masyarakat secara tidak langsung di tuntut untuk mengetahui dan menggunakan teknologi berbasis elektronik, yaitu merubah kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru yang tentunya lebih modern, termasuk dalam hal melakukan pembayaran yang sekarang sudah meggunakan sistem pembayaran menggunakan transaksi non tunai. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan peranan uang tunai (currency) yang dikenal masyarakat sebagai alat pembayaran pada umumnya ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien. Agar sistem pembayaran ini dapat di terapkan di berbagai sektor, dalam hal ini masyarakat juga dituntut untuk meggunakan sistem pembayaran secara transaksi non tunai dalam melaksanakan untuk merubah kebiasaan menggunakan uang kartal atau uang kertas dan logam.

³ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Presetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistim*

Keamanan dan Hukum di Indonesia, Cet.1, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, hlm 1.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Penggunaan *Short Message Service (Sms) Banking* Apabila Adanya Kejahatan Dunia Maya

Penyelenggaraan layanan perbankan digital (*sms banking*) ini dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah atas segala kendala dan kesalahan yang terjadi dalam hal penyelenggaraan layanan perbankan digital (*digital banking*), maka hal ini diatur dalam Pasal 21 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK. 03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, yang berbunyi:

“(1)Bank penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Bagi nasabah yang ingin menggunakan dan mengaktifkan layanan perbankan digital (*digital banking*) pada layanan produk

Mobile Banking dan *Nagari Cash Management (NCM)* tersebut, maka nasabah harus mendatangi kantor bank yang bersangkutan untuk mengisi formulir dan mengisi data-data yang dibutuhkan, kemudian dalam hal ini nasabah juga menandatangani suatu perjanjian dengan pihak bank yang di dalamnya berisi suatu ketentuan-ketentuan atau klausul-klausul yang telah dibakukan, biasa dikenal dengan perjanjian baku atau perjanjian standar (*standard contract*).

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kehadiran *SMS Banking* yang diberikan oleh industri perbankan semuanya bisa dilakukan dengan mudah, kapanpun dan dimanapun bisa dilakukan sesuka nasabah. Pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, listrik dan masih banyak lagi bisa dilakukan tanpa harus mendatangi bank dan *Automatic Teller Machine (ATM)*, Kemudahan-kemudahan tersebut memang

memberikan keuntungan bagi *user* yang mobilitasnya tinggi. Fasilitas *SMS Banking* yang menggunakan media sebuah telepon seluler seringkali menimbulkan suatu keraguan apabila SMS tersebut tidak sampai kepada pihak bank padahal nasabah telah melakukan transaksi. Dalam hal ini apabila terjadi maka sangat sulit dibuktikan bahwa transaksi sudah dilakukan karena terjadi dalam bentuk elektronik. Jaminan kepastian hukum adalah salah satu dari asas-asas hukum yang berlaku, sehingga pada sebuah transaksi perbankan tentunya perlu memperhatikan asas tersebut, serta aspek-aspek hukum lainnya. Adapun mengenai ketentuan hukum yang berkaitan dengan penggunaan *digital banking/sms banking* telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 12/POJK.3/2018 tentang

Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, yang dijelaskan bahwa persaingan di industri jasa keuangan semakin tinggi, sehingga mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, hal ini sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal untuk mendukung inovasi layanan bank. Dalam hal ini, bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik. inovasi layanan dan penyesuaian strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong industri perbankan untuk memasuki

era layanan perbankan digital. Selain itu, penyediaan layanan perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlu peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank.

2. Perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan *sms banking* dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif. Kemudian terdapat perlindungan terhadap nasabah atas keadaan yang tidak diinginkan diatas yang telah terjadi serta merugikan nasabah, sehingga perlu adanya upaya dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Perlindungan yang

tujuannya menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul dikenal dengan perlindungan represif Perlindungan nasabah yang sifatnya preventif secara umum dapat ditemukan dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas layanan perbankan digital jika dilihat berdasarkan UU Perbankan terdiri atas: a. Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah terkait layanan perbankan digital, yang dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih

terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan; b. Rahasia bank, yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang data pribadi pengguna layanan perbankan digital ataupun data simpanan serta keadaan keuangan nasabah tidak disalahgunakan; c. Setiap bank wajib menjamin dana nasabah pengguna layanan perbankan digital yang disimpan di bank melalui dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan. Selain itu, usaha pemerintah untuk melindungi nasabah perbankan secara umum juga dapat ditemukan dalam UU Perlindungan konsumen. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat UU Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah pengguna layanan *sms*

banking, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha. Selain pasal 29 ayat (4) mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya kerugian, pasal 40 ayat (1) dan ayat (2) mengenai rahasia bank, pasal 37B ayat (1) dan (2) mengenai jaminan atas simpanan nasabah melalui LPS dalam UU Perbankan dan pasal 18 tentang klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen,.

B. Saran

1. Terkait dengan ketentuan hukum penggunaan *sms banking* harapannya diatur dalam bentuk undang-undang dan diatur secara khusus agar kedepan mempunyai kedudukan hukum yang kuat dan tidak mengalami kekaburan hukum dalam memahaminya dan penerapannya dapat lebih luas dan mempunyai kepastian hukum.

2. Terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna sms banking pada dasarnya diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan akan tetapi belum secara khusus yang kedepan adanya peraturan perundang-undangan berbentuk undang-undang yang mengatur sms banking ini yang mana dapat lebih memberikan kepastian hukum dalam perlindungan nasabah pengguna sms banking.

DAFTAR PUSTAKA

Bambang Waluyo, 2000, *Pidana Dan Pemidanaan*, Jakarta: Sinar Grafika

Bambang Sutiyoso, 2007, *Metode Penemuan Hukum Upaya Mewujudkan Hukum yang Pasti dan Berkeadilan*, Yogyakarta: UII Press

Barkatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung. Catur,

N. R. Adi Purwono, 2007, *Perlindungan Hukum Nasabah Kredit Kecil di Perum Pegadaian*. Tesis UNS Surakarta.

Dimiyati, Khudzaifah, 2005, *Teorisasi Hukum : Studi Tentang Perkembangan Pemikiran Hukum di Indonesia 1945-1990*, Muhammadiyah University Press, Surakarta.

Hadikusuma, Hilman, 2001, *Hukum Perekonomian Adat Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

HS. Salim, 2008, *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja, 2007, *Hak Istimewa, Gadai dan*

- Hipotik*. Kencana, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2002, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.
- Chairul Huda, 2006, *Dari Tiada Pidana Tanpa Kesalahan Menuju Kepada Tiada Pertanggungjawaban Pidana Tanpa Kesalahan*, Jakarta; Kencana
- Heriyanto Marwoto, *Statistik Perikanan Tangkap Indonesia*. Jakarta: Direktur Jendral Perikanan Tangkap. 2011
- Joko P Subagyo, *Hukum Laut Indonesia*. Cet.4, Rineka cipta, Jakarta, 2009.
- Lintong Oloan Siahaan, 1981, *Jalanya Peradilan Prancis Lebih Cepat Dari Peradilan Kita*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Lilik Mulyadi, 2004, *Kapita Selekta Hukum Pidana Kriminologi Dan Viktimologi*, Jakarta: Djambatan
- Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Liberty
- Asikin, Zainal, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi & Sutarmayodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Busro, Achmad, 1985, *Hukum Perikatan*, Semarang: Oetama.
- Darus Badruzaman, Mariam, 1993, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Bandung: Alumni.
- Djumhana, .Muh, 2003, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Edy Putra Tje'Aman, Mgs, SH,1989, *Kredit Perbankan Suatu Tinjauan Yuridis*, Yogyakarta: Liberty.

- Emirzon, Joni, 2002, *Hukum Surat Berharga Dan Perkembangannya Di Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo.
- Gazali, S. Djoni dan Rachmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- H. Lippis, Allen, 1992, “*Electronic Banking*”, Terjemahan A. Hasymi Ali, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Marpaung, Leden, 200, *3Tindak Pidana Terhadap Perbankan*, Jakarta: Djambatan.
- Patrik, Purwahid dan Kashadi, 2005, *Hukum Jaminan Edisi revisi dengan UUHT*, Fakultas Hukum Undip, Semarang.
- Rahardjo, Satjipto, 2003, *Sisi sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Jakarta: Kompas.
- Shidarta, 2004, *Pokok-pokok Filsafat Hukum*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sidabolok, Janus, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Soemitro, Rochmat, 2000, *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*, Eresoo, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono, 2008, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.