

343.071
PUR
P a

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
JASA ELECTRONIC FUNDS TRANSFER (EFT)**



TESIS

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Magister Ilmu Hukum**

Oleh :

**Rina Purwariska
NIM. B.4.A.00.2041**

PEMBIMBING:

PROF.Dr. SRI REDJEKI HARTONO, SH

**BIDANG KAJIAN HUKUM EKONOMI DAN TEKNOLOGI
PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2005

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
JASA ELECTRONIC FUNDS TRANSFER (EFT)**

Disusun Oleh :

**Rina Purwariska
NIM. B.4.A.00.2041**

**Tesis Ini Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal : 28.3.2005
Tesis Ini Telah Diterima Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro**

Pembimbing

**Mengetahui Ketua Program
Magister Ilmu Hukum**



**Prof. Dr. Sri Redjeki Hartono, SH
NIP. 130 368 053**



**Prof. Dr. Barda Nawawi Arief, SH
NIP. 130 350 519**

**BIDANG KAJIAN HUKUM EKONOMI DAN TEKNOLOGI
PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2005**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Kesuksesan adalah milik orang yang mampu mengatasi segala rintangan dengan kesabaran dan penuh percaya diri

PERSEMBAHAN :

Tesis ini Ku persembahkan untuk :
Papa, Mama, Pradono, Triska, Mahendra dan Kurnia
Semoga Kita Selalu Dalam Ridho Nya, amin.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia Nya sehingga penulis diberi kemampuan untuk menyelesaikan penulisan tesis ini, yang berjudul : Perlindungan Nasabah Pengguna Jasa *ELECTRONIC FUNDS TRANSFER* (EFT).

Penulisan tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Hukum Kajian Hukum Ekonomi dan Teknologi pada Universitas Diponegoro Semarang.

Tiada gading yang tak retak , penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna , karena keterbatasan pengetahuan , waktu , biaya dan terbatasnya literatur.

Namun dengan tekad dan rasa ingin tahu dalam pengembangan ilmu, maka penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu penulis sangat berterima kasih bila ada kritikan dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan tesis ini. Penulis menyadari hanya dengan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan.

Untuk itu penulis menyampaikan dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada Prof. Dr. Sri Redjeki Hartono, SH selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan, masukan dan kritik yang membangun selama proses penulisan tesis ini. Integritas beliau sebagai akademisi dan figur ibu yang selama ini dirasakan oleh penulis memberikan arti yang mendalam bagi penulis.

Rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak – pihak yang telah mendukung proses penyelesaian study dan penelitian untuk tesis ini , antara lain:

1. Prof. Dr. Barda Nawawi Arief, SH selaku Ketua Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
2. Seluruh Staf Pengajar Program Pasca Sarjana Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Kusmantoro. SH selaku Pimpinan PT Bank BNI Persero Tbk Kantor Cabang Nunukan Kalimantan Timur.
4. Ibu Atikah selaku Pimpinan PT Bank BNI Persero Tbk kantor Cabang Semarang.
5. Bapak Hartikno. SH Selaku Pimpinan Operasional PT Bank BNI Persero Kantor Cabang Tarakan .
6. Bapak Aim Abdul Karim , Staf Credit Card Center PT Bank BNI Persero Tbk Cabang Nunukan.
7. Staf Administrasi Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
8. Rekan – rekan Angkatan 2002 yang telah memberi motivasi untuk menyelesaikan penulisan tesis ini dan setia menjadi mitra diskusi selama mengikuti pendidikan di Program Magister Ilmu Hukum.
9. Papa , Mama dan adik – adikku terima kasih atas dukungan, pengorbanan dan kasih sayang serta doa dan restunya kepada penulis.
10. Eyang Putri dan Eyang Kakung terima kasih atas doa dan kasih sayangnya yang tulus kepada penulis.

11. Mas Kurnia , terima kasih atas dukungan dan perhatiannya.
12. Sahabatku Niken, Cicilia dan Anang, terima kasih atas persahabatan dan dukungan yang tulus selama ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan kepada penulis

Akhir kata semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pengembangan ilmu hukum, meskipun penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna.

Semarang

Penulis

UPT-PUSTAK-UNSDP	
No. Datt.	271/17/114/10
Tgl.	17 Juni 2015

ABSTRAK

Electronic Funds Transfer merupakan pelayanan jasa bank dalam transfer dana, semula jasa bank dengan memakai warkat (transfer secara fisik) kemudian beralih dengan menggunakan teknik elektronik. Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas (*paper*) maka dalam *Electronic Funds Transfer* transaksi pembayaran dilakukan menggunakan media elektronik, yang mencakup transaksi Kartu Kredit, *Automated Teller Machine* (ATM) dan Transfer Dana.

Dalam tesis ini diangkat tiga permasalahan, pertama bagaimanakah hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya pada Credit Card (Kartu Kredit), *Automated Teller Teller Machines* (ATM) serta Transfer dana terhadap nasabahnya. Kedua factor – factor apakah yang menjadi kendala dalam perlindungan hukum konsumen terhadap nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya pada Credit Card (Kartu Kredit), *Automated Teller Teller Machines* (ATM) serta Transfer dana dan Ketiga bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya pada Credit Card (Kartu Kredit), *Automated Teller Teller Machines* (ATM) serta Transfer dana.

Pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) menimbulkan hak dan kewajiban, baik pada hubungan hukum yang terjadi pada pelayanan kartu kredit, ATM maupun Transfer dana. Akan tetapi dengan telah terpenuhinya hak dan kewajiban nasabah, akan tetapi posisi nasabah tetap berada dipihak yang lemah, hal ini disebabkan karena nasabah tunduk pada perjanjian baku, seperti yang diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara.

Faktor yang mempengaruhi perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa (EFT) dari hasil penelitian diketahui karena pengguna teknologi dan kurang berpihaknya lembaga yang terkait, walaupun Bank Indonesia dengan peraturan . Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7 / 7 / PBI / 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dengan tujuan memberikan perlindungan hukum nasabah dan menjamin hak-hai nasabah dalam hubungannya dengan bank serta mengatur penyelesaian pengaduan nasabah kepada bank Serta UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Solusi perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah dari hasil penelitian di ketahui bahwa penyelesaiannya melalui Lembaga Mediasi.

ABSTRACT

Electronic Funds Transfer is a bank service in the matter of fund transferring, which initially use the physical transferring that changed into electronic transferring. Basically, transaction by mean of electronic fund is different from conventional one using the paper. The Electronic Funds Transfer, the transaction of payment done by electronic media, covering Credit Card transaction, Automated Teller Machine (ATM) and fund transferring.

This thesis rose three issues, first was how the relationship between bank as the provider of Electronic Fund Transfer (EFT) service especially on Credit Card, Automated Teller Machine (ATM) and fund transferring to its customers. Second is the factors that became obstacle on consumer law protection especially to credit card, Automated Teller Machine (ATM) and fund transferring. The third was about the matter of the legal protection on the consumers used this Electronic Fund Transfer (EFT) Service especially on credit card, Automated Teller Machine (ATM) and fund transferring.

From the discussion of this research we can conclude that the relationship between the bank as the provider of Electronic Fund Transfer (EFT) service emerge the right and obligation, both on the legal relationship occurs on the credit card, ATM and fund transferring. But on the circumstances that the consumer's right and obligation had been fulfilled, the consumer still on the weak position. It was caused by the condition that the consumer must obey the fixed treaty, as regulated on the paragraph 1338 on *KUH Perdata*.

The research revealed the factors influence the protection of the consumer using this EFT service is on the technological use and the less side of the regarding agency. Thought the regulation issued by Bank of Indonesia no. 7/ 6/ PBI/ 2005 about transparency of the bank's product information and the use of consumer's personal data, and the regulation no. 7/ 7/ PBI/ 2005 about the settlement of consumer complaining has the purpose of providing legal protection to the consumer and to ensure their right regarding the bank and regulating consumer complaining settlement against the bank. There was also the regulation no. 8 year. 1999 about consumers protection.

It was revealed the solution regarding the legal protection to the consumer was on the mediation agency.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan dan pembatasan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Kerangka Pemikiran	9
F. Metode Penelitian	16
1. Metode Pendekatan	16
2. Spesifikasi Penelitian	17
3. Metode Penentuan Sampel	18
4. Metode Pengumpulan Data	19
5. Metode Pengolahan Data dan Analisa Data	21
G. Sistematika Penulisan	22

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA TENTANG PERLINDUNGAN NASABAH
PENGGUNA JASA *ELECTRONIC FUNDS TRANSFER* (EFT)

A.	Tinjauan Umum Mengenai Perbankan di Indonesia	
1.	Pengertian Bank.....	25
2.	Sejarah Perbankan di Indonesia.....	29
	a. Perbankan Jaman Penjajahan Belanda.....	29
	b. Perbankan Jaman Penjajahan Jepang.....	31
	c. Perbankan Sesudah Kemerdekaan Indonesia.....	32
3.	Sumber Hukum Perbankan di Indonesia.....	37
4.	Jenis dan Fungsi bank di Indonesia.....	39
	a. Jenis – Jenis Bank.....	39
	b. Fungsi Bank	45
5.	Pelayanan Bank Terhadap Nasabah.....	47
B.	Pengiriman Uang Sebagai Salah Satu Fungsi Bank	
1.	Pengertian Umum Pengiriman Uang.....	51
2.	Klasifikasi Terhadap Model Pengiriman Uang.....	54
3.	Pengaturan Transfer Pengiriman Uang.....	65
4.	Pengertian <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	70
5.	Jenis – Jenis <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	75
	a. <i>Automated Teller Machines</i> (ATM).....	75
	b. <i>Point of Sale</i> (POS).....	76
	c. <i>Automated Clearing</i> (Lembaga Kliring Otomat).....	78

d. <i>Pay By Internet</i>	80
C. Pengertian Perjanjian Pada Umumnya	
1. Pengertian Perjanjian.....	81
2. Jenis-Jenis Perjanjian.....	82
3. Syarat Sah Perjanjian.....	84
4. Berakhirnya Perjanjian.....	84
D. Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Uang.....	85
1 Sejarah Perlindungan Konsumen Di Indonesia.....	85
2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	87
3 Pelaksanaan Perlindungan Konsumen.....	89
a. Sebelum UU Perlindungan Konsumen.....	90
b. Sesudah UU Perlindungan Konsumen.....	92
c. Prinsip – Prinsip Umum Perlindungan Konsumen.....	93
3 Asas, Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen.....	96
a. Asas Perlindungan Konsumen	96
b. Tujuan Perlindungan Konsumen	96
c. Manfaat Perlindungan Konsumen	98
4 Aspek – Aspek Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Perlindungan Konsumen	99
a. Aspek Ekonomi	100
b. Aspek Hukum	100
c. Aspek Politis	101

d. Aspek Budaya	101
-----------------------	-----

BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	102
a. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT) Khususnya Kartu Kredit	104
b. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT) Khususnya Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	107
c. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT) Khususnya Transfer Dana.....	112
2. Faktor–Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	114
a. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	115

b. Kendala–Kendala yang Mempengaruhi Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	119
3. Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	126
a. Tahap Pra Transaksi.....	126
b. Tahap Transaksi.....	128
c. Tahap Setelah Transaksi.....	128
B. PEMBAHASAN	
1. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	131
a. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT) Khususnya Kartu Kredit.....	138
b. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT) Khususnya Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	155
c. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT) Khususnya Transfer Dana.....	161
2. Faktor – Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	164

a. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	164
b. Kendala – Kendala yang Mempengaruhi Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	170
3. Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT).....	174
a. Tahap Pra Transaksi.....	175
b. Tahap Transaksi.....	179
c. Tahap Setelah Transaksi.....	182

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan.....	188
2. Saran.....	190

DAFTAR PUSTAKA.....	192
---------------------	-----

DAFTAR BAGAN

1. Bagan 1. Mekanisme Penyelesaian Masalah	183
2. Bagan 2. Penggunaan Lembaga Mediasi Untuk Menyelesaikan Masalah Antara Bank Dengan Nasabah.....	186

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang mempunyai peranan penting di berbagai bidang, antara lain dalam kegiatan masyarakat khususnya dibidang *financial*, kegiatan ekonomi serta untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang. Dimana semuanya itu dapat terpenuhi lewat jasa-jasa perbankan. Jasa-jasa yang dilakukan bank menurut ketentuan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah harus sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu berdasarkan pada jenis banknya. Berdasarkan pada penggolongan jenis bank ini maka menurut ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, jasa-jasa yang dapat dilakukan oleh bank umum salah satunya adalah mengenai pemindahan uang (transfer).

Dalam menjalankan fungsinya lembaga perbankan senantiasa dituntut untuk selalu dapat mengembangkan profesionalisme agar lembaga perbankan mampu berfungsi efisien, sehat serta mampu menghadapi persaingan global. Dalam era globalisasi dewasa ini

perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi dalam sistem perbankan saat ini, dimana perbankan juga harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk dapat melayani nasabahnya dengan baik.

Pada saat ini, perbankan Indonesia telah mengembangkan *electronic banking system* atau lebih dikenal dengan perbankan elektronik. Sistem perbankan elektronik adalah segala macam transfer dan pemrosesan data dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik yang meliputi transaksi intern dan ekstern suatu bank.¹ Kegiatan transfer dana dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik tersebut dikenal dengan istilah *Electronic Funds Transfer* atau Transfer Dana Elektronik. Sistem dan peralatan elektronik yang digunakan dalam transfer dana tersebut berupa telepon, komputer, pita magnetis dan lain-lain.²

Pengertian *electronic transfer* adalah merupakan transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (transfer secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan teknik elektronik.³ Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas (*paper*) maka dalam *Electronic Funds*

¹ Bambang Setjioprodjo, *Permasalahan Hukum Dalam Transfer Dana Elektronik*, Majalah Hukum Nasional No. 2 Tahun 2000, Hal. 115-116

² Bambang Setjioprodjo, *Ibid*, Hal.116

³ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua (Tingkat Advance)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, Hal. 118

Transfer adalah transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan kertas (*paper*) atau warkat melainkan menggunakan media elektronik.⁴

Berdasarkan pengertian diatas, transaksi perbankan dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* mencakup semua transaksi perbankan yang dilakukan secara *paperless*, antara lain *Automated Teller Machine* (ATM) dan kartu kredit (*Credit Card*).

Semua jenis transaksi yang ada dalam *electronic funds transfer* (*EFT*) tersebut sudah diterapkan dalam perbankan Indonesia dan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah produk berupa ATM dan kartu kredit. *Electronic Funds Transfer* memiliki beberapa fungsi yaitu, sebagai bentuk pelayanan yang efisien yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabah dan sebagai produk bank yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan antara lain penarikan uang tunai, pembayaran uang belanja di pasar swalayan, melakukan transaksi *inquire* saldo serta pemindahan saldo ke rekening nasabah yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaannya semua itu dapat dilakukan oleh nasabah berdasarkan pada jenis produk yang dimilikinya apakah itu *credit card* atau ATM. Dengan menggunakan sarana kartu plastik tersebut, para nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dan tidak harus datang dan antri di kantor atau bank pemberi jasa, melainkan

⁴ Dimas Anugrah Argo Atmajaya, *Pembuktian Dalam Electronic Funds Transfer*, Majalah Dinamika Hukum, 2003 Hal 87-88

cukup datang di outlet-outlet yang tersebar hampir di seluruh tempat-tempat yang cukup strategis dan sangat memudahkan bagi para nasabah untuk menggunakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh bank pemberi jasa.

Secara ringkas sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses lebih cepat dan efisien. Sifatnya yang unik (*paperless*, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di *counter bank*) *elektronik funds transfer* telah memberikan beberapa kelebihan. Namun harus disadari bahwa dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan terhadap nasabah dapat menjadi tidak jelas yang pada akhirnya dapat mengakibatkan masalah-masalah yang timbul dari transaksi ini belum dapat diselesaikan dengan baik, bahkan nasabah sering berada pada pihak yang dirugikan.

Transaksi dengan menggunakan *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) sangat rentan terhadap timbulnya penipuan (*fraud*) yang antara lain dapat dilakukan oleh nasabah atau pihak yang berhubungan dengan nasabah, pihak bank dalam hal ini adalah pegawai bank itu sendiri maupun dari transmisi telekomunikasi. Selain penipuan (*fraud*) juga dimungkinkan adanya kesalahan (*error*) yang disebabkan oleh tidak adanya standarisasi dari format *messages*, tidak ada standarisasi prosedur *elektronik funds transfer* terutama dalam

transfer internasional, juga kesalahan dari peralatan atau *software* yang digunakan. Dalam hal ini *human error* juga dapat terjadi.⁵

Beberapa tindakan pengamanan telah dilakukan oleh pihak bank guna menghindari penipuan (*fraud*) hingga saat ini, diantaranya adalah dengan memberikan kebebasan kepada nasabah untuk menentukan sendiri nomor PIN dan dengan memuat foto diri dari nasabah yang bersangkutan pada kartunya tersebut. Secara teknis, juga telah dilakukan dengan meningkatkan metode verifikasi atas pemegang kartu dan otorisasi untuk setiap transaksi. Walaupun pihak bank telah memberikan tindakan perlindungan bagi nasabah tetapi dalam prakteknya jika muncul suatu permasalahan maka nasabah dapat dikalahkan karena nasabah memiliki kedudukan yang lemah.

Pada situasi diatas, terlihat bahwa nasabah sebagai konsumen pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) memiliki kedudukan yang lemah dan mereka sering dirugikan.

Dalam pemakaian jasa *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit dan ATM serta transfer dana secara elektronik saat ini, posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik dilain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri. Hal ini terlihat pada perjanjian antara bank dan nasabah ataupun ketentuan tentang

⁵ Salmidjas Salam, *Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa EFT*, Majalah Hukum Nasional No.1, 2000 Hal 99

pemakaian jasa atau produk bank yang ditetapkan secara sepihak oleh bank. Sehingga dalam kondisi demikian jika timbul suatu permasalahan nantinya maka tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dengan tanggungjawab yang jelas. Hal ini dapat terjadi oleh karena Indonesia belum memiliki Undang-Undang yang khusus tentang *electronic funds transfer* yang mengatur tentang hak dan kewajiban, tanggungjawab nasabah maupun bank secara jelas sehingga kepentingan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* belum dapat terlindungi dengan baik.

Permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa *electronic funds transfer* khususnya dalam hal ini adalah pada kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana, dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian antara kedua belah pihak, dan ketentuan dalam Undang-Undang Dokumen Perusahaan (UU No. 8 Tahun 1997) dan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999).⁶ Sehingga dirasakan perlu adanya suatu Undang-Undang yang khusus mengatur mengenai *electronic funds transfer* yang tujuannya lebih melindungi kepentingan nasabah dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan produk, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa.

⁶ Salmidjas Salam, *Ibid*, Hal 100

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan perlindungan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya pada kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana.

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa pelayanan *Elektronik Funds Transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana terhadap nasabahnya ?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi kendala dalam perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana?
3. Bagaimanakah perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana ?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara analitis tentang perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya pada pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana, sedangkan secara khusus tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji mengenai hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa pelayanan *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana kepada nasabah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana.
3. Untuk memperoleh penjelasan mengenai perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian mengenai perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam segi praktis maupun segi teoritis, yaitu :

1. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum yang berkaitan dengan perkembangan perbankan dengan memakai teknologi *electronic funds transfer* (EFT).
2. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya pada kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana.

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada nasabah khususnya nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) mengenai perlindungan nasabah.

E. Kerangka Pemikiran

Instrumen hukum yang mengatur dan melindungi hal-hal yang mengenai konsumen adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU NO. 8 Tahun 1999). Dalam Pasal 1 poin 2 disebutkan bahwa

konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan uraian pada pasal 1 point 2 tersebut diatas, maka pengertian tentang konsumen dapat diberikan batasan sebagai berikut :⁷

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang / jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan / atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Selanjutnya yang dimaksud dengan perlindungan konsumen dalam undang-undang ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tujuan dikeluarkannya undang-undang tentang perlindungan konsumen adalah untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen sehingga kedudukan konsumen dapat disejajarkan dengan produsen secara umum.

⁷ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, Hal. 13

Perlindungan konsumen mempunyai beberapa asas, yaitu :⁸

- a. untuk mendapatkan keadilan
- b. untuk mencapai asas manfaat
- c. untuk mencapai asas keseimbangan
- d. untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan konsumen
- e. untuk mendapatkan kepastian hukum

Selain asas perlindungan konsumen juga memiliki beberapa tujuan, antara lain:⁹

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarinya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

⁸ Munir Fuady, *Op cit*, Hal. 227

⁹ Az Nasution, *Op cit*, Hal. 228

- f) Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata dari ekonomi kerakyatan.¹⁰ Perlindungan konsumen memiliki peran penting, mengingat pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini semakin mendukung tumbuhnya dunia usaha yang menghasilkan beraneka ragam produk (barang dan jasa) yang memiliki kandungan teknologi, misalnya kemajuan teknologi perbankan di Indonesia telah membawa konsekuensi masalah yang dialami oleh konsumen perbankan dan biasanya berkisar pada penerapan teknologi tersebut. Oleh sebab itu jangan sampai perkembangan teknologi perbankan sepiantas hanya memberikan keamanan bagi pihak bank saja tidak bagi nasabah sebagai konsumen. Sehingga ide peningkatan pelayanan terhadap konsumen melalui teknologi perbankan tidak hanya menjadi semacam *lips service* saja.

Disinilah perlindungan konsumen memiliki peran untuk melindungi konsumen terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk-produk tersebut.¹¹ Selain itu, keterbukaan pasar nasional terhadap berbagai produk dari dalam dan luar negeri harus pula disertai dengan perlindungan konsumen melalui upaya

¹⁰ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrument –Instrument Hukumnya*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2003, Hal .2

¹¹ Dahlan, Sanusi Bintang, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2000, Hal.107-108

pengecahan kerugian dari ketidakpastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang atau jasa yang diperoleh konsumen dari pasar tersebut.

Electronic Funds Transfer (EFT) adalah merupakan transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (transfer secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan teknik elektronik.¹²

Beberapa ciri dari transfer elektronik yang membedakan dengan sistem konvensional yang memakai warkat (*paper based*), adalah :¹³

a. Pemakaian Sistem Elektronik yang Canggih

Salah satu ciri dari transfer elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik yang canggih dalam proses transfer tersebut. Berbagai tahap transfer yang dulu menggunakan warkat dan dikirim melalui surat sekarang diganti dengan sistem elektronik. Teknologi yang berupa *computer to computer*, telepon, telegraph, mesin ATM bahkan internet merupakan teknologi yang memiliki peran penting di dalam suatu proses transfer uang antar bank.

b. *Bacth Transmission*

Transmisi ramai-ramai (*bacth transmission*) adalah beberapa transfer yang diakumulasikan menjadi satu dan dilakukan sekali transfer untuk keseluruhan transfer tersebut. Setelah diadakan *bacth transmission* diikuti pula oleh penyerahan fisik dari

¹² Munir Fuady, *Op.cit*, Hal. 365

¹³ Munir Fuady, *Ibid*, Hal. 119

peralatan memori komputer. *Bacth transmission* sering diberikan atau dipertukarkan antar satu bank ke bank lain (interbank) tetapi tidak menutup kemungkinan dibuat dan diberikan kepada nasabah (pengirim dana). *Bacth transmission* merupakan ciri lain dari transfer elektronik ini yaitu dengan berbagai pertimbangan seperti kepraktisan dan penghematan biaya.

c. Tranfer yang Lebih Mengaktifkan Nasabah

Pada sistem konvensional yang hampir seluruh proses dan administrasi pengiriman uang dilakukan oleh pegawai bank, mulai sekarang diganti dengan sistem dimana pihak nasabah lebih berperan dan mengambil beberapa porsi dari kegiatan yang sebelumnya dilakukan oleh pegawai bank tersebut. Bahkan dapat pula dilakukan transfer uang dimana hanya nasabah pengirim uanglah yang melakukan dengan memasukkan data ke dalam sistem perbankan dan diproses langsung oleh sistem komputer perbankan tanpa ada campur tangan dari pihak pegawai bank yang bersangkutan. Dalam hal ini penggunaan kode-kode rahasia seperti nomor *Personal Identification Numer (PIN)* sangat penting sehingga transaksi tersebut aman dari campur tangan pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Beberapa perangkat yang digunakan dalam sistem transaksi yang mengaktifkan nasabah, antara lain : *cash dispenser*, mesin ATM, *home banking*

terminal, nomor PIN, *on-line computer terminal* dan kartu plastik dengan *stipe* magnet.

- d. Pergantian Terhadap Beberapa Langkah Dalam Sistem Warkat
- Intervensi sistem elektronik terhadap beberapa langkah yang dahulu dilakukan dengan warkat sudah merupa karakteristik yang penting dalam sistem transfer elektronik ini. Terhadap pihak pengirim maupun pihak penerima kiriman asalkan proses pengiriman tersebut dilakukan secara praktis, cepat, efisien dan aman maka tidak menjadi soal dengan cara bagaimana uang tersebut dapat dikirimkan.

Pemakaian alat-alat elektronik haruslah memenuhi unsur tersebut asalkan dilakukan dengan hati-hati disertai dengan aturan main dan alat pengamanan yang jelas. Karena itu, tidak ada alasan bagi bank untuk tidak menggunakan sistem elektronik ini. Tugas utama dari bank adalah untuk melakukan konversi sebanyak mungkin apa yang dulunya dilakukan dengan warkat sekarang dilakukan ke dalam sistem elektronik, diantaranya adalah : *magnetic tape*, peralatan memori komputer serta pengiriman instruksi *credit transfer* dengan peralatan telekomunikasi.¹⁴

¹⁴ Munir Fuady, *Ibid*, Hal.122

F. Metode Penelitian

Penulisan tesis ini membutuhkan data yang akurat berupa data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan maupun data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan yang mendukung pengkajian data sekunder dengan demikian permasalahan pokok dapat dijawab dari data-data tersebut. Keakuratan data tersebut dapat diperoleh melalui prosedur penelitian sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan normatif, yaitu suatu penelitian yang menekankan pada ilmu hukum disamping itu juga berusaha menelaah kaedah-kaedah hukum yang berlaku dalam masyarakat. Penelitian bertumpu pada data sekunder, karena data yang diperoleh dari bahan pustaka dan dilengkapi dengan pendekatan empiris yang bertumpu pada data primer yaitu data yang diperoleh dari masyarakat.

Pendekatan normatif digunakan karena dalam penelitian ini akan dilakukan inventarisasi hukum positif yang mengatur dan berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana . Sedangkan pendekatan empiris digunakan karena dalam penelitian ini akan dilakukan studi untuk mendapatkan penjelasan dan mengetahui hal-hal

yang berkaitan dengan faktor-faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*) , *automated teller machines* (ATM) dan transfer dana serta perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis karena hal ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan perkembangan perbankan dengan menggunakan teknologi *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana. Analitis karena kemudian akan melakukan analisis terhadap berbagai aspek hukum yang berkaitan dengan perkembangan *electronic funds transfer* (EFT), faktor-faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) dan transfer dana serta perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT)

tersebut, khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) dan transfer dana.

3. Metode Penentuan Sampel

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau kejadian atau seluruh unit yang diteliti.¹⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang dan Cabang Nunukan. Teknik yang dipakai untuk memilih sebagian kecil dari keseluruhan obyek penelitian adalah *purposive sampling*, artinya sampel telah ditentukan terlebih dahulu berdasarkan obyek yang akan diteliti, yaitu pihak-pihak yang terkait dengan masalah perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang dan Cabang Nunukan.

Sedangkan obyek yang dimaksud adalah lima puluh (50) nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang dan Cabang Nunukan.

¹⁵ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Yurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, Hal. 51

Responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan erat dengan perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana, yaitu :

1. Pimpinan PT. Bank BNI Persero Tbk Cabang Semarang dan Cabang Nunukan atau staf yang ditunjuk mewakilinya.
2. 50 orang nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang dan Cabang Nunukan sebagai responden.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

a. Studi Kepustakaan

1. Bahan hukum primer
 - 1.1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 1.2 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
 - 1.3 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan
 - 1.4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

1.5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen

1.6 Peraturan perundang-undangan lainnya yang
mempunyai kaitan dengan permasalahan penelitian

2. Bahan hukum sekunder

2.1 Literatur yang sesuai dengan masalah penelitian

2.2 Hasil penelitian yang berupa laporan tertulis

2.3 Makalah-makalah dan jenis tulisan lain yang relevan dengan
penelitian

3. Bahan hukum tersier

3.1 Eksiklopedia

3.2 Majalah, jurnal serta surat kabar

b. Wawancara

Interview atau wawancara merupakan suatu taktik pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang bersifat sepihak, yang dilakukan secara sistematis di dasarkan pada tujuan *research*.¹⁶

Wawancara dilakukan terhadap sumber informasi yang telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan pedoman wawancara sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronik funds transfer* khususnya

¹⁶Ronny Hanitjo Soemitro, *Ibid*, Hal. 21

kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang dan Cabang Nunukan.

Adapun tipe wawancara yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang berstruktur dan tidak berstruktur dengan demikian dapat diperoleh jawaban yang lengkap dan mendalam.

5. Metode Pengolahan Data dan Analisa Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, maka data tersebut diolah dengan melakukan editing dan penyusunan data-data tersebut sesuai dengan perumusan permasalahan dalam penelitian ini. Data yang telah disusun secara sistematis ini akan dianalisa dengan menggunakan metode analisis normatif kualitatif. Analisis normatif maksudnya adalah melakukan analisa terhadap peraturan yang ada sebagai hukum positif yang mengatur perlindungan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang dan Cabang Nunukan.

Sedangkan analisa kualitatif adalah melakukan analisa secara deskriptif dari hal-hal yang disampaikan nasabah sebagai responden yang berkaitan dengan pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana.

G. Sistematika Penulisan

Sebagai hasil dari penelitian ini, maka akan disusun dan disajikan dalam suatu karya ilmiah yang berupa tesis yang terdiri dari empat bab. Untuk memudahkan pemahaman terhadap tesis ini, maka akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut : **Bab I Pendahuluan** : bab ini merupakan pengantar dan pedoman untuk pembahasan-pembahasan berikutnya yang terdiri dari Latar Belakang, Perumusan dan Pembatasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian yang terdiri dari Metode Pendekatan, Spesifikasi Penelitian, Teknik Penentuan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data dan Sistematika Penulisan. **Bab II Tinjauan Pustaka** : bab ini berisikan Tinjauan Umum terhadap perbankan di Indonesia yang meliputi perbankan sebagai lembaga keuangan yang terdiri dari pengertian bank (uraian pengertian bank menurut pendapat para sarjana dan ketentuan undang-undang), sejarah perbankan di Indonesia (uraian terdiri perbankan pada jaman penjajahan Belanda, Jepang dan sesudah kemerdekaan), sumber hukum perbankan di Indonesia, jenis (uraian terdiri jenis bank dari segi fungsinya, kepemilikannya, status dan cara menentukan harga) dan fungsi bank di Indonesia (uraian fungsi bank sebagai *agent of trust, development, service*) serta pelayanan bank terhadap nasabah. Pengiriman uang sebagai salah satu fungsi bank yang meliputi pengertian umum pengiriman uang, model-model pengiriman uang,

pengaturan uang, pengertian *electronic funds transfer* (uraian terdiri dari keuntungan serta kelemahan *electronic funds transfer*), jenis-jenis *electronic funds transfer* (uraian yang terdiri dari pengertian *automated teller machines, credit card, debit card* dan *automated clearing house*). Pengertian Perjanjian yang meliputi pengertian perjanjian pada umumnya, jenis-jenis perjanjian, syarat sah nya perjanjian, dan berakhimya suatu perjanjian. Perlindungan konsumen terhadap jasa pengiriman uang yang meliputi sejarah perlindungan konsumen (uraian terdiri dari sejarah perlindungan konsumen di Indonesia), perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia (uraian terdiri dari perlindungan konsumen di Indonesia sebelum adanya UU Perlindungan Konsumen dan sesudah adanya UU Perlindungan Konsumen serta prinsip-prinsip umum perlindungan konsumen), dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia, asas, tujuan dan manfaat perlindungan konsumen, aspek-aspek yang mempengaruhi pelaksanaan perlindungan konsumen (uraian terdiri aspek ekonomi, politis dan budaya). **Bab III Hasil Penelitian dan Analisis** : bab ini menguraikan hasil penelitian lapangan tentang hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *electronic funds transfer (EFT)* khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines (ATM)* dan transfer dana , untuk mengetahui mengenai faktor-faktor dan yang menjadi kendala dalam perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds*

electronic funds transfer (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*)
automated teller machines (ATM) dan transfer dana serta untuk
mengetahui bagaimanakah perlindungan terhadap nasabah pengguna
jasa *electronic funds transfer* khususnya kartu kredit (*credit card*)
,*automated teller machines* (ATM) serta transfer dana . **Bab IV**
Penutup : pada bagian ini disajikan kesimpulan-kesimpulan yang
diperoleh dari hasil penelitian dan selanjutnya diberikan saran-saran
sebagai rekomendasi bagi pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Mengenai Perbankan di Indonesia

1. Pengertian Bank

Istilah bank sebenarnya berasal dari bahasa Italia "*Banco*" yang berarti bangku, dimana merupakan tempat melakukan transaksi pinjam meminjam uang. Sedangkan orang yang mengadakan transaksi disebut *Bachery*. Dan dalam perkembangannya istilah tersebut masih digunakan antara lain :

- a. di Venetia tahun 1587 didirikan *banco di Rialto*
- b. di Milan tahun 1593 didirikan *banco di Ambrogio*
- c. di Belanda tahun 1609 didirikan *Amsterdamche Wissel-bank*

Pada mulanya bank-bank tersebut hanyalah bersifat bank giro dimana mereka yang menyetorkan emas atau perak pada bank kreditor dalam rekening Koran dapat memindahkan kekayaan pada penyimpan lain. Akhirnya dengan perkembangan zaman uang dipergunakan sebagai alat transaksi mereka. Dalam dunia modern saat ini, perbankan memiliki peran yang besar dalam memajukan perekonomian suatu negara. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari

masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.¹⁷

Beberapa perumusan mengenai pengertian bank menurut para sarjana adalah sebagai berikut :

a. Pierson

Menurut Pierson bank adalah badan yang menerima kredit, maksudnya ialah suatu badan yang menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, depositi berjangka maupun tabungan.¹⁸ Dalam mengelola simpanan dari masyarakat dan membayar biaya operasional atau pemerintah.

b. Somary

Menurut Somary bank adalah badan yang aktif memberikan kredit kepada nasabah baik dalam bentuk kredit jangka pendek, menengah dan panjang¹⁹. Dana yang diperlukan dalam pemberian kredit tersebut berasal dari modal yang disisihkan dari anggaran belanja negara untuk bank pemerintah dan modal saham untuk bank swasta. Apabila modal yang disetor tidak mencukupi kebutuhan maka bank dapat mengumpulkannya dari

- a) Kredit likuiditas dari bank sentral
- b) Pinjaman dari bank-bank dalam maupun luar negeri

¹⁷ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, Hal. 2

¹⁸ Pratama Rahardja, *Uang dan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, Hal.25

¹⁹ Pratama Rahardja, *Ibid*, Hal. 28

- c) Menerbitkan saham baru
- d) Menerbitkan obligasi
- e) Menerbitkan sertifikat bank

Menurut Somary keuntungan bank diperoleh dari selisih bunga kredit yang diberikan dengan bunga kredit yang diterima (Kredit likuiditas, pinjaman dari bank, obligasi dan sertifikat bank).

c. G. M Verrjin Stuart

Menurut Stuart bank adalah badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri maupun yang diperoleh dari orang lain atau dengan jalan mengeluarkan giral.²⁰ Dengan demikian, bank adalah badan yang menerima kredit (berupa giro, deposito dan tabungan), memberikan kredit (jangka pendek, menengah dan panjang) serta memberikan jasa-jasa bank lainnya berupa kiriman uang atau transfer, wesel, letter of credit, bank garansi dan lainnya. Menurut Stuart keuntungan bank diperoleh dari hasil selisih bunga, provisi atau komisi dan jasa-jasa bank yang diberikan.

²⁰ Pratama Rahardja, *Ibid*, Hal. 26

d. Whittlesey Cs

Dalam bukunya *Money and Banking analysis and Policy* yang secara bebas dapat diartikan, bank komersial adalah suatu perusahaan yang mencari keuntungan, menukarkan hutang-hutang mereka/dana, untuk menghasilkan dana yang lebih tinggi dari hutang pihak yang lain (wesel, saham, surat berharga).

e. Raymond P. Kant :

Bank adalah suatu organisasi yang bergerak dalam pengumpulan uang masyarakat untuk tujuan pengeluaran lebih lanjut kepada pihak lainnya.

f. Menurut Undang-Undang

Pengertian bank menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 jo Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2 Sejarah Perbankan Di Indonesia

a. Perbankan Jaman Penjajahan Belanda

Perbankan pada masa penjajahan Belanda dimulai dengan pendirian bank pertama di Indonesia, yaitu *De Javasche Bank* pada tahun 1828.²¹ Dengan didirikannya *De Javasche Bank* oleh pemerintah Hindia Belanda terhadap bank tersebut telah diberikan hak monopoli untuk mengeluarkan uang yang semula ditangani oleh pemerintah sendiri. Sejak saat itu *De Javasche Bank* dikenal sebagai bank sirkulasi atau *bank of issue*. Dalam menjalankan perannya sebagai bank sirkulasi, *De Javasche Bank* juga berperan sebagai bank umum sehingga hal ini menimbulkan sifat dualistis. Hal ini telah menimbulkan berbagai kritik, dengan telah dikemukakannya mengandung alasan-alasan sebagai berikut :²²

1. dengan bunga yang lebih rendah daripada bank-bank lain maka *De Javasche Bank* dapat dengan mudah menarik nasabah
2. persaingan suatu badan yang karena tugasnya dapat memiliki data-data bank lain dianggap tidak wajar

Selain bank *De Javasche Bank* , berdiri pula bank swasta *Escompto* pada tahun 1857 yang bergerak di bidang usaha bank umum yang setelah dinasionalisasi oleh pemerintah sekarang dikenal sebagai Bank Dagang Negara (BDN).

²¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1983, Hal. 41

²² Muchdarsyah Sinungan, *Uang dan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991, Hal. 122

Perkembangan perbankan pada masa penjajahan Belanda telah memberikan suatu pengaruh yang lebih baik, hal ini terlihat dimana hampir seluruh masyarakat di pedalaman Pulau Jawa telah mengenal uang sebagai alat pembayaran dan untuk membayar pajak. Perkembangan selanjutnya ditandai dengan mulai tumbuhnya kebutuhan akan adanya sebuah bentuk perkreditan yang terorganisir dalam suatu lembaga.

Setelah didirikan bank milik pemerintah dan swasta didirikan pula bank-bank daerah atau kabupaten (*afdelingsbanken*) yang ruang lingkupnya meliputi suatu daerah atau kabupaten saja. Bank kabupaten ini dikuasai oleh seorang pramongpraja berdasarkan kewajiban patriakal pemerintah kabupaten atas penduduknya. Selain bank kabupaten juga didirikan pula sebuah lembaga Kas Sentral melalui keputusan Raja Belanda. Adapun tugas dari lembaga ini adalah melayani rakyat yang membutuhkan pinjaman, memberikan modal kerja pada lembaga perkreditan rakyat serta memberikan nasihat dan bimbingan dalam usaha perkreditan rakyat.

Pada tahun 1934 berdasarkan Ordonansi No. 82 Stbl. 1934 didirikan suatu bank yang dikenal dengan nama *De Algemene Volkscredietbank* (AVB). *De Algemene Volkscredietbank* ini didirikan karena krisis ekonomi yang melanda dunia. Pendirian bank ini merupakan hasil peleburan Kas Sentral dan bank-bank kabupaten. Adapun tugas utama dari *De Algemene Volkscredietbank*, adalah

menjalankan perkreditan rakyat terutama memberikan kredit kepada perorangan, perusahaan kecil dan pengusaha kecil yang tidak bisa mendapatkan pinjaman dari bank lain, memberikan jasa penyimpanan uang serta melakukan tugas sebagai kasir untuk keperluan masyarakat yang akan melakukan ibadah haji.

Perbankan pada jaman penjajahan Belanda ini telah mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini terlihat dengan adanya pendirian bank-bank asing seperti dari Belanda, Jepang, Cina dan Inggris. Pendirian bank-bank asing di Indonesia ini dikarenakan Pemerintah Hindia Belanda pada saat itu telah melakukan Politik Pintu Terbuka (*open deur politiek*) dan menghapuskan sistem tanam paksa (*cultuurstesel*). Keberadaan bank-bank asing ini berlangsung hingga masa penjajahan Jepang.

b. Perbankan Jaman Penjajahan Jepang

Selama pendudukan Jepang dari tahun 1942-1945 semua bank-bank asing termasuk *De Javasche Bank* dikuasai oleh pemerintah Jepang. Pada masa ini hanya ada satu bank milik putra Indonesia saja yang dapat beroperasi, yaitu bank Bank Rakyat Indonesia (*Algemene Volkscrediet Bank*) yang kemudian namanya berganti menjadi *Jepangnya Syomin Ginko*.²³

²³Margono Djojohadikusomo, *Memurnikan Perbankan Nasional Kita "Mencari Bentuk Ekonomi Indonesia"*, ed. Redaksi Ekonomi Harian Kompas, Jakarta, Gramedia, 1981. Hal.130

Pada masa ini pemerintah Jepang melakukan propaganda kegiatan menabung dengan prinsip mula-mula dipaksa kemudian menjadi kebiasaan. Akan tetapi usaha ini tidak berhasil sebab banyak masyarakat terpaksa menabung sekedar untuk memenuhi perintah sehingga jumlah tabungan yang terkumpul tidak banyak tetapi jumlah penabung bertambah. Hal ini mengakibatkan terjadinya penambahan tenaga kerja sehingga menimbulkan kerugian bagi pemerintah Jepang.²⁴

c. Perbankan Sesudah Kemerdekaan Indonesia

Perkembangan perbankan pada awal kemerdekaan didorong oleh lahirnya bank-bank milik negara dan nasional serta beberapa peristiwa politik yang secara otomatis mempengaruhi kebijakan moneter pemerintah. Pada masa ini dimuatlah ketentuan mengenai Bank Sentral yang terdapat pada Pasal 110 Undang-Undang Dasar RIS (UUD RIS 1949) yang menyebutkan : "Ada satu bank sentral untuk Indonesia. Penunjukan bank sentral dan mengenai susunan serta wewenangnya diatur dalam undang-undang."

²⁴ Widjanarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, Hal.6

a). Perbankan Pada Pemerintahan Orde Lama

Pada masa ini terjadi ketidakseimbangan perekonomian yang disebabkan oleh keadaan perbankan dan politik negara. Pada keadaan perbankan terjadi ekspansi kredit perbankan yang didukung pencetakan uang kertas baru oleh Bank Indonesia telah menciptakan inflasi yang sangat tinggi dan menimbulkan akibat buruk pada perekonomian nasional. Ketidakseimbangan ini juga dipicu oleh sifat dualisme bank sentral, yaitu bank sentral merangkap sebagai bank komersial atau bank umum dan juga memberikan perkreditan komersial berupa pemberian kredit langsung.

Sedangkan pada keadaan politik dipicu oleh aksi perebutan Irian Barat dari tangan Belanda atau Trikora yang membutuhkan banyak dana guna memperlancar aksi tersebut sehingga pemerintah melakukan nasionalisasi bank-bank negara. Periode ini disebut juga sebagai periode nasionalisasi, sebab pada masa ini banyak bank-bank milik Belanda yang diambil alih oleh pemerintah Indonesia.²⁵ Nasionalisasi dilakukan oleh pemerintah sebab banyak bank-bank negara yang mengerjakan tugas yang sama, yaitu sebagai bank umum maka berdasarkan Penetapan Presiden No. 8,9,10,11,13 dan 17 Tahun 1965 diputuskan bahwa semua bank-bank negara yang bersifat umum diintergrasikan menjadi satu bank tunggal yang bernama Bank Negara Indonesia

²⁵ Marheinis Abdul Hay, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Pradnya Pramita, Jakarta, 1997, H.16

b). Perbankan Pada Pemerintahan Orde Baru

Pada periode ini terjadi perbaikan pada kelembagaan perbankan yaitu dengan memperkuat landasan hukumnya. Langkah yang ditempuh adalah dengan mengeluarkan undang-undang perbankan baru, yaitu Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 dan Undang-Undang Bank Sentral No. 13 Tahun 1968 sebagai pengganti UU Pokok Bank Sentral Indonesia 1953.

Perkembangan bank dalam masa orde baru ini di bagi dalam tiga tahap utama, yaitu :²⁶

1. tahap stabilisasi dan rehabilitasi (1966-1969)
2. periode pembangunan (1970-1982)
3. periode derigulasi (1983-1991)

1. Tahap Stabilisasi dan Rehabilitasi

Langkah pertama yang dilakukan pemerintah dalam tahap ini adalah menyusun kebijaksanaan-kebijaksanaan dasar ekonomi serta keuangan maupun pembangunan. Dengan adanya pembaharuan kebijaksanaan landasan dalam bidang ekonomi, keuangan dan pembangunan maka terhadap bank-bank pemerintah perlu diberikan prioritas utama dalam arah pembangunan kreditnya, tujuannya adalah agar usaha-usaha ke arah peningkatan produksi dapat terlaksana termasuk penyediaan kredit untuk melayani kebutuhan masyarakat

²⁶Muhammad Djumhana, *Op.cit*, Hal. 51

tani, nelayan dan industri kecil. Pada masa ini bank-bank asing mulai diperkenankan untuk beroperasi walaupun jumlahnya masih dibatasi hanya di Jakarta saja. Pembatasan terhadap keberadaan bank-bank ini dilakukan untuk melindungi usaha perbankan dalam negeri.

2. Periode Pembangunan

Kondisi perekonomian pada masa ini berjalan dengan baik. hal ini terlihat dengan dikeluarkannya peraturan tentang pasar uang di Jakarta oleh Bank Indonesia sehingga bank-bank yang memiliki kelebihan ataupun kekurangan dana dapat mentransfer atau meminta kepada bank lain dengan perjanjian bunga yang menguntungkan atau yang lebih dikenal dengan *inter bank call money market*, ini merupakan transaksi dana pinjaman jangka pendek dengan tingkat suku bunga tertentu antara bank-bank anggota kliring yang mengalami saldo rekening negatif atau kekurangan dana dalam lembaga kliring.

Selain itu, keberadaan bank-bank asing juga telah mengalami peningkatan dan mereka diijinkan untuk beroperasi di luar Jakarta bersama dengan bank nasional baik milik pemerintah daerah atau swasta nasional.

3. Periode Derigulasi

Periode ini disebut sebagai periode derigulasi sebab banyak sekali kebijaksanaan baru yang buat untuk kemajuan dunia perbankan Indonesia. Kebiaksanaan tersebut terbagi dalam dua bagian, yaitu :

➤ **Sebelum Pakto 88**

Paket Oktober 1988 (Pakto 88) ini merupakan kelanjutan dari Kebijakan 1 Juni 1983. Pakto 88 ini berisikan mengenai keleluasaan pembukaan kantor cabang, dibukanya kembali ijin pembukaan bank, diperbolehkannya BUMN menyimpan deposito di bank swasta serta tata cara menjalankan bank yang benar. Melalui Pakto 88 terjadi perubahan struktural dalam lembaga perbankan dimana perluasan jaringan perbankan semakin pesat sehingga membawa implikasi terhadap pengeralan dana masyarakat serta ekspansi pemberian kredit yang cepat meskipun arahnya dinilai kurang tepat.

➤ **Setelah Pakto 88**

Pada periode ini dikeluarkan paket derigulasi yang terakhir sebelum terbentuknya UU Perbankan Tahun 1992, adalah pada tahun 1991 yaitu mengenai *prudential regulation*. Pembentukan paket ini dilandasi oleh kondisi perbankan setelah Pakto 88. Tujuan dikeluarkannya Paket 1991 adalah untuk membuat sektor perbankan Indonesia agar lebih bisa bersaing di pasar Internasional, untuk

mencapai hal tersebut maka sektor perbankan harus melakukan konsolidasi agar mampu memenuhi persyaratan utama, yaitu mengenai tingkat kesehatan bank dan *capital adequacy*. Dengan adanya paket ini diharapkan tidak ada lagi ruang gerak bagi para pengelola bank untuk bertindak ceroboh. Pada periode ini juga dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan yang baru, yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 sebagai pengganti Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Perbankan. Tujuan pergantian dan penyempurnaan undang-undang perbankan yang baru adalah, agar lebih sesuai dengan perkembangan jaman, sebagai upaya mendukung kesinambungan dan peningkatan pelaksanaan pembangunan serta untuk menampung tuntutan jasa perbankan.

3. Sumber Hukum Perbankan di Indonesia

Hukum Perbankan Indonesia adalah salah satu bagian dari hukum nasional Indonesia, yaitu hukum yang mengatur perbankan di Indonesia. Menurut Muhammad Djumhana hukum perbankan adalah sekumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek; dilihat dari aspek esensi dan eksistensinya serta hubungannya dengan bidang kehidupan yang lain.²⁷ Sedangkan yang dimaksud dengan sumber hukum perbankan, adalah segala ketentuan hukum yang berlaku dan sebagai dasar

²⁷Muhammad Djumhana, *Op.cit*, Hal. 51

hukum dalam kegiatan usaha bank. Apabila dilihat dari sejarahnya maka sumber hukum perbankan di Indonesia selalu berkembang sesuai dengan perkembangan jaman. Sumber hukum perbankan di Indonesia dapat dikualifikasikan sebagai berikut :

- ◆ Pancasila
- ◆ Undang-Undang Dasar 1945
- ◆ Ketetapan MPR terutama mengenai GBHN
- ◆ Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- ◆ Undang-Undang No. 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral
- ◆ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- ◆ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Kepailitan
- ◆ Peraturan Pemerintah
- ◆ Keputusan Presiden
- ◆ Surat Keputusan Menteri Keuangan
- ◆ Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia
- ◆ Surat Edaran Bank Indonesia
- ◆ Peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan kegiatan atau usaha bank, Undang-Undang Hak Tanggungan, Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) khusus mengenai bunga simpanan bank.²⁸

²⁸Muhammad Djumhana, *Ibid*, Hal. 8

4. Jenis dan Fungsi Bank di Indonesia

a. Jenis – Jenis Bank

Jenis-jenis bank yang ada di Indonesia diatur di dalam ketentuan Undang-Undang Perbankan yang berlaku, dimana dalam hal tersebut terdapat persamaan dan perbedaannya. Persamaannya terletak pada kegiatan utama dari bank sebagai lembaga keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat sedangkan perbedaannya adalah terletak pada segi fungsi serta kepemilikannya. Perbedaan dari segi fungsi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan serta jangkauan wilayah operasinya sedangkan dari segi kepemilikannya adalah terletak pada kepemilikan sahamnya.²⁹

Adapun jenis-jenis perbankan dewasa ini ditinjau dari berbagai segi, antara lain :³⁰

a). Dari Segi Fungsinya

Menurut ketentuan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan maka perbankan dilihat dari segi fungsinya terbagi ke dalam dua bagian, yaitu:

²⁹Kasmir, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta, 2004 Hal. 18

³⁰Kasmir, *Ibid*, Hal. 19

♦ **Bank Umum**

Bank umum atau bank komersil (*commercial bank*) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Wilayah operasinya dapat dilakukan di wilayah Indonesia bahkan keluar negeri.

♦ **Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, artinya jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR lebih sempit bila dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.

b). Dari Segi Kepemilikan

Dari segi kepemilikan disini memiliki arti siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan. Jenis bank menurut segi kepemilikannya, adalah:

♦ **Bank Milik Pemerintah**

Bank milik pemerintah adalah bank yang akta pendirian maupun modal sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh

keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Bank milik pemerintah antara lain : Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Mandiri dan Bank Tabungan Negara.

♦ **Bank Swasta Nasional**

Bank swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Hal ini dapat diketahui melalui akta pendiriannya. Bank swasta nasional, antara lain : Bank Central Asia, Bank Danamon, Bank Lippo.

♦ **Bank Milik Koperasi**

Bank milik koperasi adalah merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi, misalnya Bank Umum Koperasi Indonesia (Bank Bukopin).

♦ **Bank Milik Asing**

Bank milik asing adalah bank yang kepemilikannya sepenuhnya dimiliki oleh pihak asing di Indonesia. Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta ataupun pemerintah asing, misalnya : *Standard Chartered Bank, Bank of Tokyo, Bank of America* dan *Deutsche Bank*.

♦ **Bank Milik Campuran**

Bank milik campuran merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh dua belah pihak, yaitu dalam negeri dan luar negeri. Artinya

kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan swasta nasional. Komposisi kepemilikan saham secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia, misalnya : Mitsubishi Buana Bank, Inter Pasific Bank dan Sumitono Niaga Bank.

c). Dari Segi Status

Jenis bank ketiga adalah dilihat dari segi status bank tersebut, artinya dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat terutama bank umum. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status bank ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Jenis bank dilihat dari segi status, adalah sebagai berikut :

♦ Bank Devisa

Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer ke luar negeri, pembukuan dan pembayaran *letter of credit* dan inkaso ke luar negeri. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

♦ **Bank Non Devisa**

Bank nondevisa merupakan bank yang belum memiliki ijin untuk melaksanakan transaksi bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Bank nondevisa adalah merupakan kebalikan dari bank devisa, dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara (dalam negeri).

d). Dari Segi Cara Menentukan Harga

Dalam menentukan harga baik harga jual maupun beli, bank terbagi kedalam dua bagian, yaitu :

♦ **Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat)**

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia saat ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak dapat terlepas dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga bank kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan pada prinsip konvensional ini menggunakan dua metode, yaitu :

- a. Menetapkan bunga sebagai harga untuk produk simpanan seperti tabungan, giro dan deposito. Demikian juga terhadap produk pinjaman (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*.

b. Terhadap jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan konvensional (barat) menggunakan atau menerapkan berbagai sistem biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee ased*.

♦ **Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah (Islam)**

Bank berdasarkan prinsip syariah Islam belum lama berkembang di Indonesia. Keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang mengharamkan bunga bank konvensional tahun 2003 lalu telah memperkuat kedudukan Bank Syariah.

Prinsip penentuan harga produk dalam Bank Syariah pada umumnya sangat berbeda dengan Bank Konvensional. Bank berdasarkan Prinsip Syariah menggunakan aturan perjanjian berdasarkan Hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Terhadap penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank dengan prinsip Syariah ini harus sesuai dengan Syariah Islam. Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank dengan Prinsip Syariah dasar hukumnya adalah Al Quran dan sunnah Rasul. Bank dengan Prinsip Syariah ini mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank yang berdasarkan atas Prinsip Syariah ini bunga adalah riba.

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip Syariah, adalah sebagai berikut :

- a) pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b) pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)
- c) prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d) pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atau barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)

b. Fungsi – Fungsi Bank

Secara umum, fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary* atau lembaga keuangan.³¹

Secara spesifik fungsi bank dapat digolongkan, menjadi : ³²

³¹Y. Sri Susilo dan Tim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2000, Hal. 4

³²Y. Sri Susilo dan Tim, *Ibid*, Hal. 5

➤ ***Agent of Trust***

Dasar utama dalam kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan maupun penyaluran dana. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya tersebut akan dikelola dengan baik oleh bank serta masyarakat dapat menarik kembali simpanannya tersebut. Sedangkan pihak bank sendiri menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat dengan dilandasi oleh kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan dana pinjamannya dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo serta bank percaya bahwa debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

➤ ***Agent of Development***

Sektor dalam kegiatan perekonomian masyarakat, yaitu sektor moneter dan riil. Dimana kedua sektor tersebut tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut saling berinteraksi dan mempengaruhi satu dengan yang lain. Sektor riil tidak dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Tugas bank sebagai penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, distribusi

serta konsumsi barang dan jasa. Semua hal tersebut erat hubungannya dengan penggunaan uang sehingga kelancaran kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak lain adalah pembangunan perekonomian masyarakat. Dengan kata lain *agent of development* digunakan untuk memperlancar kegiatan produksi, distribusi dan konsumsi.

➤ ***Agent of Service***

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan ini erat hubungannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa bank ini antara lain, adalah jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank serta jasa penyelesaian tagihan. Ketiga fungsi bank tersebut diatas diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai fungsi bank dalam perekonomian sehingga bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau *financial intermediary institution*.

5. Pelayanan Bank Terhadap Nasabah

Bank dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah tidak dapat terlepas dari etiket. Etiket dalam arti luas merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat

agar tingkah laku ini tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat.³³ Selain itu, etiket juga bertujuan agar norma-norma yang berlaku dapat dihargai sehingga antara yang diundang dengan yang mengundang sama-sama merasa dihargai.

Etiket dalam dunia perbankan sangat penting untuk dijalankan sebab nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang adalah merupakan tamu yang penting yang harus di hormati dan diberikan pelayanan yang maksimal. Hal itu bertujuan agar nasabah merasa dihargai, dihormati serta merasa bahwa masalahnya dapat diselesaikan dengan baik. Maka dari itu, setiap pegawai bank perlu memahami etiket perbankan dengan baik sebab tanpa etiket perbankan yang benar bank tidak bisa mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginannya bahkan bank juga dapat kehilangan nasabah.

Etiket perbankan yang diberlakukan oleh bank kepada para pegawainya memiliki beberapa tujuan, yaitu :³⁴

- ◆ Untuk Persahabatan dan Pergaulan

Artinya etiket dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu yang secara otomatis akan menjadi persahabatan dan menambah lingkungan pergaulan yang baik di dalam ataupun di luar bank sehingga jika nasabah menjadi akrab maka

³³Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.cit*, Hal.185

³⁴Kasmir, *Ibid*, Hal. 188

urusan antara bank dengan nasabah akan menjadi lebih mudah.

- ◆ Membujuk Nasabah

Setiap nasabah memiliki karakter tersendiri. Terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mampu menjadi nasabah bank, salah satunya adalah melalui etiket. Dimana nasabah merasa tersanjung dengan etiket yang diberikan oleh pegawai bank.

- ◆ Mempertahankan Nasabah

Hal ini dilakukan agar para nasabah lama tidak akan pindah kepada bank lain karena merasa puas atas layanan yang diberikan oleh bank yang bersangkutan.

- ◆ Berusaha Menarik Nasabah

Etiket perbankan juga digunakan untuk menarik minat nasabah sehingga dengan adanya etiket yang dijalankan dengan baik oleh pegawai bank diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Selain etiket perbankan, bank juga menyiapkan para pegawainya agar mampu menangani segala keinginan dan kebutuhan nasabah, salah satunya melalui *customer service*. *Customer service* secara umum merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat

memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.³⁵ *Customer service* memegang peranan sangat penting, sebab tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, bank hendaknya mengetahui terlebih dahulu sifat dasar dari seorang nasabah sebab pada dasarnya seorang nasabah selalu ingin diperhatikan dan diperlakukan dengan baik. Apabila bank dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya maka hal itu akan membawa keuntungan bagi bank tersebut, tetapi jika tidak maka nasabah akan merasa tidak puas dan akan beralih ke bank yang lain. Jika hal tersebut terjadi maka bank tersebut akan mengalami kerugian yang besar.

Beberapa alasan yang menyebabkan seorang nasabah meninggalkan bank, antara lain :³⁶

- ♦ Pelayanan yang tidak memuaskan

Dinisi nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai bank tersebut. Nasabah merasa disepelekan, tidak diperhatikan atau bahkan tersinggung.

- ♦ Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah tidak tersedia. Selain

³⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Ibid, Hal. 202

³⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Ibid, Hal . 213-214

itu, produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan jika dibanding dengan produk yang ditawarkan oleh pihak lain.

- ◆ Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank-bank lainnya, misalnya biaya administrasi, bunga biaya iuran dan biaya lainnya. Hal ini juga yang menyebabkan seorang nasabah pindah ke bank lain yang dianggap mampu untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginannya. Oleh sebab itu, bank harus mampu mempertahankan citranya dan memberikan pelayanan yang baik serta maksimal kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan yang baik maka bank tersebut akan memenangkan persaingan, sebab para nasabah akan percaya dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mereka tidak akan pindah ke bank yang lain.

B. Pengiriman Uang Sebagai Salah Satu Fungsi Bank

1. Pengertian Umum Pengiriman Uang

Pengertian pengiriman uang atau transfer melalui bank adalah pengiriman uang atas permintaan pihak pengirim (*transferor*) dengan menggunakan bank sebagai perantara (*transferor bank*), dimana bank tersebut memberikan instruksi bayar kepada bank lain (*paying bank*) di tempat keberadaan pihak penerima kiriman (*transferee*) atau kepada

bank yang diinginkan oleh pihak penerima kiriman uang tersebut (*beneficiary*) agar uang tersebut dibayarkan kepada pihak yang dituju (*transferee*).³⁷

Pihak – pihak yang terlibat dalam transaksi pengiriman atau transfer uang, adalah sebagai berikut :³⁸

a. Pihak Pengirim (*transferor*)

Pihak pengirim uang adalah pihak yang meminta atau memberi instruksi kepada bank untuk mengirimkan uang kepada penerima kiriman tersebut. Pihak pengirim uang ini adalah mereka yang telah terlebih dahulu menjadi nasabah bank pengirim (debit rekening) atau mereka yang tidak menjadi nasabahnya (penyetor uang tunai).

b. Pihak Bank Pengirim (*transferor bank*)

Pihak bank pengirim (*transferor bank*) merupakan bank yang berada di tempat pihak pengirim yang telah diinstruksikan oleh pihak pengirim untuk mengirimkan sejumlah uang ke rekening yang telah ditentukan. Selain hal tersebut diatas, bank pengirim ini dapat juga mengirimkan uang untuk kepentingan bank itu sendiri.

³⁷ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, Hal. 84

³⁸ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, Hal. 84

c. Pihak Penerima (*transferee*)

Pihak penerima (*transferee*) adalah pihak yang telah menerima kiriman uang dari pihak pengirim. Biasanya pihak penerima ini menerima uang tersebut karena adanya suatu transaksi dengan pihak pengirim, dimana uang tersebut sebagai pembayarannya. Akan tetapi, dapat juga pihak penerima adalah pihak pengirim sendiri tapi dengan rekening yang berbeda mungkin dengan rekening yang ada di bank yang berbeda pula.

d. Pihak Bank Pembayar (*paying bank*)

Pihak bank pembayar adalah bank yang akan membayar (di kota lain atau di tempat rekening pihak penerima). Bank inilah yang akan membayar kepada pihak penerima dengan cara yang sesuai dengan yang telah diinstruksikan oleh pihak pengirim dan bank pengirim. Pihak bank pembayar ini dapat berupa cabang bank dari pihak bank pengirim atau bank lain.

Dalam pengiriman uang atau transfer baik melalui warkat maupun elektronik (telepon, komputer dan internet) yang telah melibatkan sejumlah uang, maka instruksi yang jelas dari pihak pengirim sangatlah diperlukan. Instruksi dari pihak pengirim tersebut memuat hal-hal, sebagai berikut :

- ◆ Nama dan alamat yang jelas dari pihak pengirim
- ◆ Adanya perintah bayar
- ◆ Nama dan alamat yang jelas dari pihak penerima uang

- ◆ Nomor rekening dari pihak penerima uang
- ◆ Jumlah uang yang dikirim (baik dalam bentuk angka dan huruf)
- ◆ Berita dari pengirim kepada pihak penerima

2. Klasifikasi Terhadap Model Pengiriman Uang

Sejak manusia mulai mengenal uang maka terbentuklah beberapa cara pengiriman uang, mulai dari cara yang sederhana yaitu melalui membawa atau menyuruh orang lain untuk mengirimkannya sampai pada pengiriman uang secara elektronik yang di dukung oleh kecanggihan teknologi saat ini. Oleh sebab itu, sistem pengiriman uang saat ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :³⁹

a. Sarana Pengiriman

Jika dilihat dari segi sarana pengirimannya, maka transfer uang via bank dapat dibedakan menjadi :

a). pengiriman via surat (kantor pos) atau *mail transfer*, antara lain:

➤ Cek

Cek merupakan alat pembayaran berupa surat berharga atas tunjuk (*at sight*). Cek dapat juga digunakan sebagai sarana pengiriman uang, dimana cek tersebut dikirim ke alamat penerima uang dan pihak penerima uang akan mencairkannya. Pengiriman uang dengan cek

³⁹Munir Fuady, *Ibid*, Hal. 89

merupakan pengiriman uang secara sederhana dan murah sebab hanya terkena biaya peranko pengiriman cek saja serta biaya perbankan relatif kecil.

➤ ***Banker's Draft***

Banker's Draft merupakan warkat yang diterbitkan oleh bank tertentu atas permintaan nasabahnya. *Banker's Draft* mirip dengan cek, hanya *Banker's Draft* diterbitkan langsung oleh bank yang bersangkutan. Karena diterbitkan langsung oleh bank, maka *Banker's Draft* terhindar dari resiko-resiko :

- ◆ Terhindar dari resiko valas karena *Banker's Draft* dapat diterbitkan dalam mata uang yang diinginkan
- ◆ Terhindar dari penolakan pembayaran karena *Banker's Draft* diterbitkan oleh bank sendiri
- ◆ Terhindar dari resiko keterlambatan terhadap proses pencairannya

➤ ***International Money Order***

International Money Order merupakan salah satu metode yang dipakai sebagai pengganti dari alat pengiriman cek atau *Banker's Draft*. *International Money Order* ini diterbitkan oleh bank atas permintaan nasabahnya sehingga penguangannya tentu terjamin. Salah satu keuntungan dari *International Money Order* adalah kecepatan dalam penebitannya, sehingga setelah *application form*

dibuat dan *International Money Order* telah tersedia maka nasabah dapat langsung mengirimkannya kepada pihak yang dituju.

➤ ***International Payment Order***

International Payment Order atau *airmail transfer*, merupakan cara pengiriman uang dimana pihak nasabah bank memberikan otoritas kepada bank untuk meminta bank luar negeri (melalui surat) untuk melakukan pembayaran dalam mata uang yang diinginkan dengan mendebit rekening dari pihak pengirim uang. Dalam hal ini uang akan ditransfer dari bank pengirim kepada bank di luar negeri (bank pembayar) dan instruksi dikirim via surat (*airmail*).

b). Pengiriman via telegram atau elektronik, yang termasuk dalam kriteria ini adalah :

➤ ***Telegraphic Transfer (TT)***

Telegraphic Transfer digunakan untuk mengirimkan uang yang bersifat penting (*urgent*), sebab model pengiriman uang ini adalah yang tercepat bila dibandingkan yang lain. Prosedur pelaksanaannya adalah setelah diinstruksikan oleh nasabah bank untuk mengirim uang melalui *Telegraphic Transfer* maka bank pengirim akan mendebit rekening nasabah kemudian mengirimkan instruksi kepada bank di luar negeri via kabel, telex atau swift. Kemudian bank pembayar (di luar negeri) memberi tahu dan membayar ke rekening yang dituju.

Transaksi ini tidak pernah ditandatangani oleh perbankan, maka dari itu pengiriman uang melalui *Telegraphic Transfer* ini perlu pengamanan khusus, salah satunya melalui instrument pengontrol yaitu *test key*, yaitu instrument dengan menggunakan kode rahasia bersandi khusus. *Test key* ini berfungsi sebagai autentifikasi terhadap suatu pengiriman uang melalui *Telegraphic Transfer*. Dokumen untuk *test key* ini disebut dengan *test key code*.

➤ **Giro bank atau *Post Office***

Pengiriman uang melalui girobank khusus ditujukan untuk pengiriman uang ke luar negeri yang dilakukan melalui cara-cara yang telah diuraikan diatas. Pembayaranannya dilakukan secara tunai, cek atau dikreditkan ke rekening giro di luar negeri.

➤ **SWIFT**

Society for Worldwide Financial Telecommunication (SWIFT), adalah merupakan suatu organisasi internasional yang berkedudukan di Brussel dengan anggota seluruh bank atau institusi financial di dunia, Indonesia juga termasuk di dalamnya. Tujuan utama dari SWIFT adalah mempercepat proses pengiriman uang atau pengiriman berita antar bank atau institusi financial yang merupakan anggotanya dengan menggunakan hubungan telekomunikasi antar sistem komputer dari bank atau institusi financial anggota untuk melaksanakan telegraphic transfer yang dulu dilakukan melalui kabel atau teleks. Para anggota

SWIFT dapat memanfaatkan SWIFT untuk melakukan jasa-jasa perbankan, sebagai berikut:

- ◆ Transfer uang
- ◆ Pembayaran internasional
- ◆ Pengiriman berita khusus yang berkenaan dengan pendanaan internasional
- ◆ Pertukaran mata uang
- ◆ Pinjaman dan deposito

c). Pengiriman Uang dengan Keterlibatan Dana Bank Sebagai Kriteria

Jika menggunakan segi keterlibatan dana bank sebagai kriteria, maka suatu transfer uang via bank dapat dibedakan sebagai berikut:⁴⁰

➤ **Credit transfer**

Credit transfer adalah suatu transfer dimana dana digerakkan oleh dan dari pihak pengirim kepada pihak penerima kiriman. Jika pihak pengirim memiliki rekening di bank pengirim, maka ia tinggal memberikan instruksi kepada bank agar rekeningnya didebit untuk di kirimkan kepada pihak penerima, tetapi jika ia tidak memiliki rekening di bank tersebut maka ia dapat memberikan dana secara tunai.

⁴⁰ Munir Fuady, *Ibid*, Hal. 101 -102

Begitu pula sebaliknya, jika pihak penerima kiriman memiliki rekening pada bank penerima maka bank pengirim memberikan instruksi untuk mengkreditkannya ke rekening pihak penerima. Akan tetapi jika pihak penerima tidak memiliki rekening di bank tersebut maka pihak bank penerima dapat membayarkan secara tunai kepada pihak penerima.

Credit transfer ini terdiri dari tiga macam, yaitu .

- ◆ Bank transfer yang umum

Bank transfer yang umum adalah suatu transfer uang dimana pihak pengirim maupun penerima sama-sama merupakan suatu bank tetapi bukan bank yang sama.

- ◆ Bank transfer untuk rekening pengirim sendiri

Pengiriman uang melalui bank transfer untuk rekening pengirim sendiri dilakukan atas dasar *payment order* (instruksi credit transfer) yang dibuat oleh pihak pengirim (dalam hal ini bank) untuk mendebit rekeningnya pada bank penerima kepada rekeningnya sendiri pada bank lain.

- ◆ Transfer untuk kepentingan nasabah

Transfer untuk kepentingan nasabah adalah suatu transfer dana dimana pihak pengirim membuat *payment order (credit transfer instruction)* melalui bank yang ditujukan kepada pihak penerima,

dimana pihak pengirim atau pihak penerima bukanlah suatu bank.

➤ **Debit Transfer**

Debit transfer adalah transfer dimana dana yang ditransfer tersebut ditarik dari bank pengirim oleh bank penerima. Prosedur pelaksanaannya adalah dimana pihak penerima transfer memberikan instruksi kepada banknya untuk menagih sejumlah uang dari pihak pengirim transfer. Instruksi dari pihak penerima tersebut seringkali diikuti dengan instruksi debit transfer yang telah ditandatangani oleh pihak pengirim transfer, seperti dalam bentuk cek yang kemudian dibayarkan kepada bank pengirim. Dengan demikian, bank pengirim akan mendebit dana dari rekening pengirim untuk dikreditkan ke dalam rekening penerima atau pihak penerima transfer dapat langsung datang ke bank pengirim untuk menunjukkan instruksi debit transfer sehingga dapat dibayar langsung seketika.

d). Pengiriman uang dengan Pemakaian Sarana Teknologi Sebagai Kriteria

Jika digunakan sebagai pemakaian sarana teknologi sebagai kriteria, maka suatu transfer uang via bank adapat dibedakan sebagai berikut :⁴¹

⁴¹ Munir Fuady, *Ibid.* Hal. 103-104

➤ ***Paper Based Transfer***

Paper based transfer adalah proses transfer dana dengan memakai fisik warkat tertentu sebagai dasar transfer tersebut. Transfer dana secara *paper based* kemudian diganti secara elektronik.

➤ ***Electronic Transfer***

Electronic transfer adalah merupakan ransfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dulu digunakan dengan memakai warkat (secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan teknik elektronik, seperti lewat komputer, internet atau telepon.

e). Pengiriman Uang dengan Route Instruksi Transfer Dana Sebagai Kriteria

Jika digunakan route instruksi transfer dana sebagai kriteria, maka transfer dana via bank dapat dibedakan menjadi :

➤ **Transfer satu bank**

Transfer satu bank adalah transfer dana yang hanya melibatkan satu bank saja, yaitu pihak pengirim atau penerima mempunyai rekening pada bank yang sama, baik di satu kantor bank atau antara satu kantor bank yang sama dengan cabang bank ataupun antar cabang tersebut. Dengan demikian, pihak pengirim memberikan instruksi transfer

kepada bank dengan mendebit rekeningnya pada bank tersebut atau mengkreditkannya ke rekening penerima transfer juga pada bank tersebut. Dalam hal ini bank melakukan dua fungsinya, yaitu sebagai fungsi pendebit dan fungsi pengkredit.

➤ **Transfer dua bank**

Transfer dua bank adalah transfer dana yang dalam prosesnya melibatkan dua bank yang berbeda, dimana dana tersebut ditransfer secara langsung di antara dua bank. Sebelum dilakukan transfer dana kepada dua bank tersebut, maka dua bank tersebut perlu melakukan hal-hal sebagai berikut :

- ◆ Pembuatan kontrak antar bank untuk saling transfer uang
- ◆ Penentuan *test key* atau cara autentifikasi instruksi yang lain
- ◆ Saling tukar *list* contoh tanda tangan
- ◆ Penentuan cara *settlement* dari transfer dana .⁴²

⁴²*Settlement* adalah merupakan proses mendapatkan uang oleh bank pembayar, misalnya pihak pembayar telah membayar uang kepada pihak penerima transfer berdasarkan instruksi dari bank pengirim kemudian bank pembayar mendapatkan uangnya dari bank pengirim. Lihat Munir Fuady, *Ibid*, Hal. 108

Sebaiknya transfer dana via dua bank sebaiknya digunakan dalam transaksi transfer sebagai berikut :

- ◆ Jika satu bank menjadi agen *clearing* bagi yang lain
- ◆ Jika terjadi banyak transaksi transfer di antara dua bank tersebut
- ◆ Jika letak antara dua bank tersebut tidak terlalu jauh
- ◆ Jika jumlah uang yang akan ditransaksi transfer sangat besar
- ◆ Jika transfer harus dilakukan dalam waktu secepat-cepatnya.

➤ **Transfer tiga bank**

Transfer tiga bank adalah transfer dana yang melibatkan tiga bank, yaitu bank pengirim, bank penerima dan bank koresponden. Bank koresponden ini merupakan bank perantara bagi bank pengirim dan bank penerima. Bank perantara ini diperlukan jika :

- ◆ Antara bank pengirim dan bank penerima tidak memiliki hubungan langsung
- ◆ Bank pengirim dan bank penerima tidak bernaung dalam satu *clearing house* yang sama ⁴³

⁴³ *Clearing house* atau lembaga kliring adalah fasilitas yang melaksanakan fungsi-fungsi pertukaran dan penyelesaian untuk pembayaran-pembayaran elektronik antar lembaga keuangan. Lihat Allen H. Lipis, Thomas R. Marschall, Jan H. Linker (disadur oleh A. Hasymi Ali), *Perbankan Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1985, Hal. 246

f). Pengiriman Uang dengan Segi Lokasi Pelaku Pengiriman

Apabila digunakan sebagai kriteria adalah tempat kedudukan dari masing-masing pihak yang terlibat dalam transfer uang via bank, seperti pihak pengirim, pihak penerima kiriman, pihak bank pengirim dan pihak bank penerima atau pembayar maka suatu pengiriman uang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

➤ Transfer Internasional

Transfer uang secara Internasional adalah transfer dana dimana salah satu pihak dari pihak pelaku transfer berada di luar negeri. Para pihak tersebut adalah pihak pengirim, penerima, bank pengirim, bank penerima atau pembayar.

➤ Transfer Domestik

Transfer uang secara domestik atau dalam negeri mekanismenya sama dengan transfer uang dari atau ke luar negeri. Dalam hal ini juga dipergunakan alat-alat seperti cek atau wesel. Selain itu juga dapat mempergunakan *mail transfer* atau pengiriman lewat telegram, teleks atau telepon. Mekanismenya dilengkapi dengan dikeluarkannya Surat Bukti Pengirim Transfer (SBPT) oleh bank yang bersangkutan. Bentuk SBPT dari setiap bank berbeda. Hal ini sesuai dengan

arahan dari Bank Indonesia. Pada dasarnya setiap SBPT memuat beberapa hal sebagai berikut : ⁴⁴

- ◆ Harus dapat terbaca bahwa instruksi pengiriman uang dari bank pemberi perintah (di kota lain) kepada bank penerima transfer (bank pembayar)
- ◆ Nama dan tempat bank pemberi instruksi transfer (bank pengirim transfer)
- ◆ Nama dan tempat bank pembayar
- ◆ Nama dan alamat pihak nasabah pengirim uang
- ◆ Nama dan alamat pihak penerima uang
- ◆ Jumlah bersih uang yang dikirim
- ◆ Tanggal pengiriman uang
- ◆ Tanggal pengeluaran SBPT yang harus dikeluarkan oleh bank penerima transfer
- ◆ Nomor urut pengiriman uang dari bank pengirim
- ◆ Tanda tangan pihak atau pejabat bank yang berwenang dari bank yang mengeluarkan SBPT

3. Pengaturan Transfer Pengiriman Uang

Sistem pengiriman uang atau transfer dana serta pembayaran yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan media komputer di Indonesia masih relatif baru bila dibandingkan dengan

⁴⁴Munir Fuady, *Log. Cit*, Hal. 108

negara – negara maju seperti Amerika dan Australia. Hal itu disebabkan di Indonesia belum ada undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai pengiriman atau pembayaran dana secara elektronik yang lazim disebut sebagai *electronic funds transfer* (EFT).⁴⁵

Rujukan utama yang digunakan apabila terjadi masalah, pengaduan (*complain*) serta sengketa antara nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) dengan pihak bank adalah perjanjian antara kedua belah pihak serta beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait dalam hal ini adalah KUH Perdata, KUH Pidana, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan, Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang – Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.⁴⁶

Beberapa uraian singkat mengenai perjanjian tersebut dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* serta seberapa jauh UU Perlindungan Konsumen dan UU Dokumen Perusahaan dapat digunakan dalam hal ini, antara lain adalah :⁴⁷

⁴⁵ salmidjas Salam, *Op Cit* , Hal 100

⁴⁶ Bambang Setijoprodjo, *Ibid*, Hal 116

⁴⁷ Salmidjas Salam, *Op.cit*, Hal. 101

➤ **Perjanjian Antara Nasabah dengan Bank**

Hubungan antara bank dan nasabah diatur dalam perjanjian dan hal ini merupakan dasar dari semua transaksi yang dilakukan oleh kedua belah pihak. Perjanjian tersebut dibuat secara tertulis. Dalam transaksi dengan menggunakan sistem *electronic funds transfer* (EFT), perjanjian yang dibuat tidak hanya antara nasabah dengan pihak bank saja tetapi juga perjanjian antara bank pembayar (*paying bank*) dengan bank pengirim (*transferor bank*), bank dengan penerbit kartu (*card issuer*) serta bank dengan *merchant*, dimana masing-masing pihak mengatur hak dan kwajibannya sesuai dengan kedudukannya di dalam perjanjian.

Perjanjian yang mengatur mengenai hak dan kwajiban antara pihak bank dengan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* sebaiknya dibuat pada saat nasabah mengajukan aplikasi untuk menggunakan jasa tersebut dan sebelum kesepakatan terjadi, pihak bank harus menjelaskan terlebih dahulu kepada nasabah mengenai isi dari perjanjian tersebut dan hal-hal penting yang harus dilakukan nasabah untuk kepentingannya sendiri, misalnya menjaga kerahasiaan PIN dengan tidak mencatatnya di sembarang kertas dan menjaganya dari kemungkinan penggunaan oleh pihak ketiga.

➤ **UU Dokumen Perusahaan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan telah membuka hal baru dalam hukum di Indonesia

khususnya mengenai pembuktian. Dimana dalam UU ini mengatur mengenai alat bukti elektronis yang berupa dokumen perusahaan yang tidak berbentuk kertas tetapi microfilm dan media lainnya atau hasil cetaknya dapat digunakan sebagai alat bukti yang sah.⁴⁸ Hal ini dapat dilihat dari Pasal 10 ayat (2), Pasal 12 ayat (1), Pasal 15 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1997, dan selanjutnya UU ini telah memberikan kesempatan bagi hakim untuk memeriksa legalisasi terhadap hasil cetak dokumen perusahaan yang telah dimuat dalam microfilm atau media lainnya.⁴⁹

➤ UU Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki maksud untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen dan berusaha mensejajarkan kedudukan konsumen dengan produsen atau pelaku usaha dalam pemakaian suatu produk atau jasa, yang selama ini kedua hal tersebut (kedudukan dan perlindungan hukum kepada konsumen) masih terabaikan. UU ini memaksa produsen atau pelaku usaha untuk meninjau kembali kebijakan-kebijakan perusahaannya, antara lain yang berkaitan dengan perjanjian atau ketentuan pemakaian suatu produk yang biasanya telah dibuat secara sepihak oleh produsen yang lazimnya disebut sebagai klausula baku, misalnya pada nota

⁴⁸ Bambang Setijoprodjo, *Op Cit*, Hal 5

⁴⁹ Sjs Abadi, *Laporan Akhir Tim Naskah Akademis Peraturan Perundang – Undangan RUU EFT, BPHN, Jakarta, 1999/2000*

pembelian sebuah barang sering kali disebutkan bahwa setiap barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan. Dengan adanya UU ini pencatuman seperti itu dapat menjadi batal demi hukum.

Berkenaan dengan *Electronic Funds Transfer* (EFT), berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, maka setiap perjanjian yang dibuat nasabah dengan bank tidak boleh memuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggungjawab bank sepenuhnya kepada nasabah dan memuat pernyataan tunduknya nasabah kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pihak bank. Selain itu, bank juga dilarang untuk membuat suatu klausula yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca dengan jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti oleh nasabah. Sebaiknya semua perjanjian dan perubahannya harus dibuat berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak.

Belum adanya UU yang secara khusus mengatur mengenai transfer dana secara elektronik di Indonesia maka dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini setidaknya dapat mengurangi dominasi kedudukan bank dalam hubungannya dengan nasabah dan lebih melindungi kepentingan dan hak nasabah pengguna jasa EFT.

4. Pengertian *Electronic Funds Transfer*

Penggunaan teknologi dalam kehidupan masyarakat semakin meningkat, dimana masyarakat adalah konsumen yang diuntungkan dengan adanya kecanggihan teknologi ini. Hal ini terlihat pada peningkatan pemanfaatan teknologi informasi di hampir semua bidang dan salah satunya adalah perbankan.⁵⁰

Kecanggihan teknologi dalam dunia perbankan telah menimbulkan apa yang disebut dengan perbankan elektronik atau *electronic banking*. Perbankan elektronik disebut juga dengan sistem pemindahan uang atau dana secara elektronik yang umumnya disebut dengan *electronic funds transfer* (EFT). EFT merupakan penerapan teknologi komputer pada perbankan terutama pada aspek pembayarannya dalam sistem perbankan.⁵¹

Pengertian EFT menurut Anu Arora seperti dikutip dari Salmidjas Salam adalah :

Any transfer of funds, other than a transaction initiated by a cheque or other similar paper instrument, made through an electronic terminal or computer or by means of magnetic tape so as to order,

⁵⁰ Kuswiyantyo Tami Haryono, *Perkembangan Pembangunan Hukum Nasional tentang Hukum Teknologi dan Informatika*, BPHN Depkeh, Jakarta, 1995 / 1996, Hal. 22

⁵¹ Dudley G Lockett, *Uang dan Perbankan Edisi Kedua*, Erlangga, Jakarta, 1994, Hal. 69

instruct or authorize a participating financial institution to credit or debit an account.⁵²

Sementara itu menurut Cheeseman dalam bukunya "*Contemporary Business Law*" EFT adalah :

Electronic payment and collection system that are facilitated by computers and other electronic technology.⁵³

Menurut Sasraandjaja EFT adalah pengiriman uang yang dilakukan dengan mempergunakan teknologi computer dan komunikasi.⁵⁴ Munir Fuady berpendapat bahwa *electronic transfer* merupakan transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (transfer secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan media elektronik.⁵⁵

Bagian-bagian yang dulu menggunakan *paper based* tetapi kemudian diganti dengan sistem elektronik, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Pengiriman pesan elektronik diantara bank pengirim dengan bank penerima, misalnya model lama yang menggunakan *telegraphic transfer* sekarang diganti dengan menggunakan *the Society for Worldwide*

⁵² Anu Aora, Dikutip dari Salmidjas Salam, *Op.cit*, Hal. 98

⁵³ Henry R Cheeseman, *Contemporary Business Law*, 3rd Edition, Prentice Hall, Inc, New Jersey, Upper Saddle River, 2000, Hal. 460

⁵⁴ J. Sudarna Sasraandjaja, *Makalah "Masalah Penerapan Hukum Dalam Penerapan Kasus-Kasus Kejahatan Komputer di Indonesia*, BPHN, Jakarta, 1990, Hal. 2

⁵⁵ Munir Fuady, *Op.cit*, Hal. 118

Interbank Financial Telecommunications (SWIFT) atau hubungan *computer to computer*.

- b. Data-data penting yang dahulu dibuat dengan *paper based* sekarang diganti dengan sistem data yang terekam dengan mesin, misalnya *Magnetic Ink Character Recognition* (MICR).
- c. Pembuatan instruksi transfer dengan computer.
- d. Menciptakan sistem elektronik baru yang tidak sekedar menggantikan sistem lama yang berdasarkan *paper based*.

Berdasarkan dari keseluruhan definisi yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan EFT itu sendiri, adalah suatu fasilitas pelayanan yang ada dalam bank dipergunakan untuk kepuasan nasabah dengan mempergunakan media elektronik. Penggunaan *electronic banking* khususnya *electronic funds transfer* (EFT) ini dapat diibaratkan sebagai dua sisi mata uang logam, dimana satu sisi dapat membawa manfaat dan sisi lain dapat menimbulkan resiko. Resiko-resiko yang dapat ditimbulkan dari penggunaan EFT ini antara lain adalah : resiko teknis, resiko administrative, resiko sumber daya manusia dan resiko kriminal.⁵⁶

⁵⁶Nana Supriana, *Makalah Pengawasan Pelaksanaan Elektronik Funds Transfer Dalam Praktek Perbankan*, Diajukan dalam Seminar Aspek Hukum Elektronik Funds Transfer, BPHN-Bank Bali, Jakarta, 1996, Hal. 3

EFT yang merupakan merupakan produk dari kecanggihan teknologi ini juga memiliki beberapa kelemahan dan kelebihan. Beberapa kelebihan dari EFT ini sebagai sistem pembayaran perbankan adalah :⁵⁷

- a) Keberadaannya timbul karena adanya keinginan dari bank untuk membuat pelayanannya kepada nasabah dapat berlangsung lebih cepat, akurat dan bersifat efisien (*real time*).
- b) Manfaat utama bagi perbankan elektronis adalah kemampuannya untuk mengurangi biaya-biaya.
- c) Nasabah juga merasa nyaman dan fleksibel dalam melakukan transaksinya karena mereka dapat melakukannya tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Mereka dapat melakukannya melalui telepon, sms, faximile atau internet.

Sedangkan kelemahan dari EFT ini sebagai sistem pembayaran perbankan adalah sebagai berikut :⁵⁸

- a. Transaksi dengan sistem EFT dapat dipengaruhi oleh berbagai cara yang tidak sah.

⁵⁷ Dudley G. Lockett, *Op.cit*, Hal. 72

⁵⁸ Barda Nawawi Arief, *Makalah Masalah Ketentuan Pidana dan Kebijakan Kriminalisasi Dalam RUU Transfer Dana*, Disajikan pada Qolloquium Transfer Dana Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana UNDIP, Tanggal 7Juni 2003, Semarang, Hal. 3

- b. Dana dapat dipindahkan secara instant tanpa adanya penelitian ulang oleh petugas terhadap transaksi-transaksi individual.
- c. Data EFT mempunyai nilai ekonomis lebih tinggi daripada nilai dananya itu sendiri, sehingga melahirkan keinginan kearah kejahatan.
- d. Sangatlah mungkin secara periodik sebagian besar data bank dirusak dari jarak jauh sehingga dapat menimbulkan terjadinya kejahatan, pemerasan dan terorisme.
- e. Karena kejahatan EFT memerlukan unsur pendukung intelektual dan sekaligus merupakan tantangan intelektual, maka bagi banyak orang hal itu dapat menimbulkan hasrat untuk memperoleh keuntungan finansial.
- f. Kejahatan EFT sangat sulit dideteksi karena dana atau data dapat dipindahkan atau dimanipulasi oleh perintah-perintah tersembunyi di dalam perangkat lunak komputer canggih, dan dinamika tindak kriminal hanya dapat dipahami oleh beberapa ahli dari lembaga itu sendiri.
- g. Kejahatan EFT sangat jarang dilaporkan karena publisitas dapat menarik perhatian untuk munculnya cara-cara pengerusakan integritas sistem EFT sehingga dapat memberi kesan lemahnya organisasi atau kelembagaan atau dapat meningkatkan premi asuransi.

- h. Perundang-undangan yang ada tidak cukup mampu dan tepat untuk menuntut kejahatan EFT.

5. Jenis – Jenis *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Komputer dan teknologi elektronik telah memberikan dampak positif bagi bank dalam memberikan kemudahan-kemudahan, salah satunya adalah melalui transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik. Transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik ini disebut dengan sistem transfer dana secara elektronis atau *electronic funds transfer* (EFT).

Jenis-jenis *electronic funds transfer* (EFT) pada umumnya, adalah sebagai berikut.⁵⁹

a. *Automated Teller Machines* (ATM)

Automated Teller Machines atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah system pelayanan bank secara elektronik dengan menggunakan media komputer untuk mengupayakan penyelesaian fungsi-fungsi secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller.⁶⁰ Sistem pelayanan dengan ATM ini diberikan kepada nasabah yang memiliki rekening pada cabang-cabang yang telah masuk pada jaringan komputerisasi secara on-line. Sistem

⁵⁹Henry R Cheeseman, *Business Law Ethical, International and E-commerce Enviromental 4th Edition*, Upper Saddle River, New Jersey, 2001, Hal. 510

⁶⁰Materi Pelatihan Produk dan Jasa Divisi Pelatihan dan Pengembangan Bank BNI, Jakarta, 1990, Hal. 34

pelayanan ATM hanya dapat diberikan oleh bank yang telah melaksanakan komputerisasi dengan sistem terpadu. Sistem pelayanan dengan ATM diberikan bagi nasabah yang memerlukan uang tunai tanpa harus datang ke bank. Dengan sistem ini nasabah dituntut kemampuan dan pengetahuannya untuk dapat memenuhi kebutuhannya tanpa bantuan langsung petugas bank. Pelayanan dengan menggunakan ATM ini diberikan dalam waktu 24 jam penuh.

ATM adalah merupakan mesin elektronik yang ditempatkan di pekarangan bank atau beberapa tempat yang strategis, misalnya pusat perbelanjaan, supermarket-supermaket, universitas, kantor dan rumah sakit. Tujuan penempatan mesin ATM pada lokasi atau tempat-tempat yang dianggap ramai dan strategis adalah memudahkan nasabah untuk mengambil dana tunai yang diperlukan tanpa harus menunggu giliran di teller atau tanpa harus bergantung pada jam kerja bank tersebut.

b. Point of Sale Terminal (POS)

Point of Sale (POS) atau tempat penjualan adalah suatu alat yang dipasang pada kasir suatu *merchant* dimana melalui alat tersebut nasabah dapat membayar tagihan atas pembelian tersebut melalui rekeningnya di bank dan langsung dimasukkan ke dalam rekening *merchant* tersebut.⁶¹ Media yang digunakan adalah kartu magnetis

⁶¹ Tjukria P. Tawaf, *Audit Intern Bank Suatu Penelaahan Serta Petunjuk Pelaksanaannya*, Salemba Empat, Jakarta, 1999, Hal. 504

dan pin sebagai alat otorisasinya. Jasa-jasa yang diberikan oleh *Point of Sale*, antara lain pengesahan kartu kredit atau kartu debit, pendebetn langsung (pengalihan dana secara on-line dari rekening bank pembeli ke rekening *merchant*).⁶² Produk yang dapat digunakan pada *Point of Sale* (POS) atau tempat penjualan ini dapat berupa kartu kredit dan kartu debit. Penggunaan *merchant* ini diberikan kepada tempat-tempat dimana kartu kredit dapat digunakan, seperti hotel, restoran, tempat hiburan, pusat perbelanjaan serta pasar swalayan.

Tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat pembayaran dapat terlihat dari logo atau tanda dari kartu kredit yang diterima, tetapi tidak semua dapat menjadi *merchant*. Ada dua cara yang dapat ditempuh untuk menjadi *merchant* bagi salah satu kartu kredit, yaitu :⁶³

- a. Permohonan dari pengusaha kepada pihak bank agar dapat ditunjuk sebagai *merchant*
- b. Penawaran atau permintaan dari pihak bank kepada pengusaha yang bersangkutan agar tempatnya bersedia menjadi *merchant*

Dalam memperliancar para *merchant* dalam melayani transaksi dengan kredit, maka pihak bank memberikan penjelasan-penjelasan kepada *merchant* tentang mekanisme pelayanan transaksinya.

⁶² *Merchant* adalah pihak-pihak yang menerima pembayaran dengan kartu kredit dari pemegangnya. Lihat Joni Emirzon, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002, Hal. 215

⁶³ Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 215

Disamping itu, kepada *merchant* diberikan alat-alat yang dapat mendukung transaksi, yaitu :⁶⁴

1. Alat *printer* untuk mencetak huruf-huruf timbul yang ada pada kartu kredit pada lembaran bukti transaksi
2. *Sale draft*, yaitu formulir yang disediakan bank sebagai sarana bagi *merchant* untuk mencatat transaksi dan sebagai bukti pendukung pada saat menagih kepada bank
3. Daftar hitam (*black list* atau *cancellation buletin* atau sering disebut *car recovery bulletin*) yang memuat nomor kartu kredit yang sudah dibatalkan dan tidak berlaku lagi. Daftar ini selalu diperbaharui setiap 7 hari
4. Logo atau lambang kartu kredit yang diterima untuk ditempel pada meja kasir atau pintu

c. Automated Clearing (Lembaga Kliring Otomat)

ACH (*Automated clearing house* atau lembaga kliring otomat) adalah fasilitas yang melaksanakan fungsi pertukaran dan penyelesaian pembayaran elektronik melalui lembaga-lembaga keuangan.⁶⁵ Pembayaran elektronik adalah pengganti cek kertas dan direkam di atas media yang dapat dibaca mesin biasanya media itu adalah pita magnetic. Dalam sistem kliring yang dilakukan secara

⁶⁴Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 216

⁶⁵Allen H. Lipis, Thomas R. Marschall, Jan H. Linker, *Op.cit*, Hal. 132

otomatis dan elektronik, penyelesaian perhitungan tagih menagih antar bank peserta kliring dalam satu wilayah kliring lokal tertentu dikelola oleh penyelenggara kliring melalui jaringan elektronik. Dengan sistem ini penyelesaian proses kliring di harapkan akan lebih cepat, akurat dan aman. Selain itu, dengan menggunakan sistem kliring elektronik tersebut akan mempercepat pengiriman informasi kliring, pemrosesan warkat dan data kliring serta pemrosesan setelmen. Sistem kliring juga akan memproses dan menyediakan informasi warkat kliring lebih akurat serta mengurangi resiko adanya warkat kliring yang tidak diproses dan mampu memberikan informasi lebih awal mengenai hasil kliring.

Sistem kliring elektronik Jakarta memiliki dua komponen utama, yaitu komputer pusat kliring (pada penyelenggaraan kliring) dan terminal kliring elektronik (pada peserta kliring).⁶⁶ Sistem kliring elektronik Jakarta akan menyediakan sarana pengiriman informasi warkat kliring dari atau ke bank peserta kliring dan Bank Indonesia secara elektronik sehingga dapat menghemat waktu proses kliring secara keseluruhan.

Adapun mekanisme sistem kliring elektronik Jakarta, adalah :⁶⁷

1. Nasabah menyerahkan warkat kliring ke bank

⁶⁶Kliring Elektronik Jakarta, *Sistem Pembayaran dalam Laporan Bank Indonesia, Tahun 1996 / 199*, Hal. 96

⁶⁷Kliring Elektronik Jakarta, *Ibid*, Hal 97

2. Bank melakukan *encoding* (menulis berita dalam bahasa sandi) informasi warkat kliring, membaca dan merekam informasi tersebut dengan menggunakan mesin *reader encoder* (RE)
3. Informasi kliring yang telah direkam tersebut kemudian dikirimkan secara elektronik ke komputer pusat melalui jaringan komunikasi
4. Fisik warkat akan dikirim kemudian ke penyelenggara dan tetap akan diproses sebagaimana yang dilakukan pada saat menggunakan mesin *reader encoder* (RE)
5. Berdasarkan data tersebut, komputer pusat akan melakukan perhitungan hasil kliring dan proses *matching* (pencocokan) dengan hasil perhitungan yang dilakukan dengan mesin *reader encoder* (RE)
6. Penyelenggara akan melakukan proses setelmen berdasarkan data elektronik yang dikirimkan oleh bank dan melakukan *adjustment* (penyesuaian) berdasarkan hasil proses *matching* (pencocokan) esok harinya

d. Pay by Internet

Pay by internet atau pembayaran melalui internet adalah suatu layanan ijin yang diberikan dan dilakukan oleh bank kepada nasabah untuk membayar tagihan atau pembayaran sebuah produk yang dibeli melalui internet. Nasabah dapat memasukkan nomor PIN dan

rekeningnya, jumlah tagihan yang akan dibayar serta nomor rekening dari pihak yang akan menerima transfer uang tagihan tersebut kemudian bank yang bersangkutan tersebut akan mengurus pembayarannya. Jumlah tagihan harus dibayar secara lunas. Pembelian sebuah produk melalui internet ini telah mengalami peningkatan.

C. Pengertian Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Prof. Subekti memberikan definisi mengenai perjanjian, adalah sebagai berikut :⁶⁸

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa itu timbul suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan dengan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak setuju untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) adalah sama artinya.

Dalam Pasal 1313 KUH Perdata memberikan definisi tentang perjanjian, adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih

⁶⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1965, Hal. 1

mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian dapat dituangkan dalam tulisan atau surat dan dapat juga terjadi secara lisan. Perjanjian merupakan suatu rangkaian kata-kata yang mengandung janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis yaitu salah satu pihak menawarkan atau mengajukan usul dan pihak lain menerima atau menyetujui usul tersebut. Jika terjadi penawaran dan penerimaan usul oleh pihak-pihak yang bersangkutan maka timbullah perjanjian yang mengakibatkan ikatan hukum bagi para pihak.⁶⁹

Perjanjian mempunyai cakupan yang lebih sempit dari perikatan, yaitu hanya dimaksudkan sebagai pengatur tentang ikatan hukum yang terbit dari perjanjian saja, sedangkan perikatan dimaksudkan untuk mencakup semua bentuk perikatan dalam buku Ketiga KUH Perdata, jadi termasuk ikatan hukum yang berasal dari perjanjian dan ikatan yang terbit dari Undang-Undang.

2. Jenis-jenis Perjanjian

Perjanjian dapat dibedakan menurut berbagai cara, adalah sebagai berikut :⁷⁰

a. Perjanjian timbal balik

⁶⁹ Retno Wulan Sutantio, *Perjanjian Menurut Hukum Indonesia*, Varia Peradilan No. 20 Tahun 1987, Hal. 119

⁷⁰ Maryam Darus Badruzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Pt. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, Hal. 19

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak.

b. Perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, maksudnya ialah perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Perjanjian bernama terdapat dalam Bab V sampai XVIII KUH Perdata, diluar perjanjian bernama tumbuh perjanjian tidak bernama, yaitu perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata tetapi dalam masyarakat.

c. Perjanjian konsensuil dan perjanjian riil

Perjanjian konsensuil adalah perjanjian diantara kedua belah pihak yang telah tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Menurut KUH Perdata, perjanjian ini sudah memiliki kekuatan mengikat (Pasal 1338 KUH Perdata). Namun demikian dalam KUH Perdata ada juga perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadinya penyerahan barang, misalnya perjanjian penitipan barang (Pasal 1694 KUH Perdata, pinjam pakai Pasal 1740 KUH Perdata).

3. Syarat Sah Perjanjian

Agar suatu perjanjian dianggap mengikat kedua belah pihak, maka perjanjian tersebut haruslah memenuhi berbagai persyaratan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

1. Kecakapan
2. Kesepakatan diantara para pihak yang membuat perjanjian
3. Perihal tertentu
4. Sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua adalah merupakan syarat subyektif. Sedangkan syarat ketiga dan keempat adalah merupakan syarat obyektif. Hal ini menyangkut obyek perjanjian, apabila salah satu syarat perjanjian tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut atas permohonan pihak yang bersangkutan dalam putusan dapat dinyatakan batal demi hukum oleh hakim. Jika dinyatakan batal maka perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada, pembatalannya sejak semula sehingga kedua belah pihak dikembalikan pada keadaan semula sebelum perjanjian dibuat.

4. Berakhirnya Perjanjian

Mengenai berakhirnya suatu perikatan diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata, yaitu :

1. Pembayaran

- h. Perundang-undangan yang ada tidak cukup mampu dan tepat untuk menuntut kejahatan EFT.

5. Jenis – Jenis *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Komputer dan teknologi elektronik telah memberikan dampak positif bagi bank dalam memberikan kemudahan-kemudahan, salah satunya adalah melalui transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik. Transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik ini disebut dengan sistem transfer dana secara elektronis atau *electronic funds transfer* (EFT).

Jenis-jenis *electronic funds transfer* (EFT) pada umumnya, adalah sebagai berikut :⁵⁹

a. *Automated Teller Machines* (ATM)

Automated Teller Machines atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah system pelayanan bank secara elektronik dengan menggunakan media komputer untuk mengupayakan penyelesaian fungsi-fungsi secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller.⁶⁰ Sistem pelayanan dengan ATM ini diberikan kepada nasabah yang memiliki rekening pada cabang-cabang yang telah masuk pada jaringan komputerisasi secara on-line. Sistem

⁵⁹Henry R Cheeseman, *Business Law Ethical, International and E-commerce Enviromental 4th Edition*, Upper Saddle River, New Jersey, 2001, Hal. 510

⁶⁰Materi Pelatihan Produk dan Jasa Divisi Pelatihan dan Pengembangan Bank BNI, Jakarta, 1990, Hal. 34

pelayanan ATM hanya dapat diberikan oleh bank yang telah melaksanakan komputersasi dengan sistem terpadu. Sistem pelayanan dengan ATM diberikan bagi nasabah yang memerlukan uang tunai tanpa harus datang ke bank. Dengan sistem ini nasabah dituntut kemampuan dan pengetahuannya untuk dapat memenuhi kebutuhannya tanpa bantuan langsung petugas bank. Pelayanan dengan menggunakan ATM ini diberikan dalam waktu 24 jam penuh.

ATM adalah merupakan mesin elektronik yang ditempatkan di pekarangan bank atau beberapa tempat yang strategis, misalnya pusat perbelanjaan, supermarket-supermaket, universitas, kantor dan rumah sakit. Tujuan penempatan mesin ATM pada lokasi atau tempat-tempat yang dianggap ramai dan strategis adalah memudahkan nasabah untuk mengambil dana tunai yang diperlukan tanpa harus menunggu giliran di teller atau tanpa harus bergantung pada jam kerja bank tersebut.

b. Point of Sale Terminal (POS)

Point of Sale (POS) atau tempat penjualan adalah suatu alat yang dipasang pada kasir suatu *merchant* dimana melalui alat tersebut nasabah dapat membayar tagihan atas pembelian tersebut melalui rekeningnya di bank dan langsung dimasukkan ke dalam rekening *merchant* tersebut.⁶¹ Media yang digunakan adalah kartu magnetis

⁶¹ Tjukria P. Tawaf, *Audit Intern Bank Suatu Penelaahan Serta Petunjuk Pelaksanaannya*, Salemba Empat, Jakarta, 1999, Hal. 504

dan pin sebagai alat otorisasinya. Jasa-jasa yang diberikan oleh *Point of Sale*, antara lain pengesahan kartu kredit atau kartu debit, pendebitan langsung (pengalihan dana secara on-line dari rekening bank pembeli ke rekening *merchant*).⁶² Produk yang dapat digunakan pada *Point of Sale* (POS) atau tempat penjualan ini dapat berupa kartu kredit dan kartu debit. Penggunaan *merchant* ini diberikan kepada tempat-tempat dimana kartu kredit dapat digunakan, seperti hotel, restaurant, tempat hiburan, pusat perbelanjaan serta pasar swalayan.

Tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat pembayaran dapat terlihat dari logo atau tanda dari kartu kredit yang diterima, tetapi tidak semua dapat menjadi *merchant*. Ada dua cara yang dapat ditempuh untuk menjadi merchant bagi salah satu kartu kredit, yaitu.⁶³

- a. Permohonan dari pengusaha kepada pihak bank agar dapat ditunjuk sebagai *merchant*
- b. Penawaran atau permintaan dari pihak bank kepada pengusaha yang bersangkutan agar tempatnya bersedia menjadi *merchant*

Dalam memperlancar para *merchant* dalam melayani transaksi dengan kredit, maka pihak bank memberikan penjelasan-penjelasan kepada *merchant* tentang mekanisme pelayanan transaksinya.

⁶² *Merchant* adalah pihak-pihak yang menerima pembayaran dengan kartu kredit dari pemegangnya. Lihat Joni Emirzon, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002, Hal. 215

⁶³ Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 215

Disamping itu, kepada *merchant* diberikan alat-alat yang dapat mendukung transaksi, yaitu :⁶⁴

1. Alat *printer* untuk mencetak huruf-huruf timbul yang ada pada kartu kredit pada lembaran bukti transaksi
2. *Sale draft*, yaitu formulir yang disediakan bank sebagai sarana bagi *merchant* untuk mencatat transaksi dan sebagai bukti pendukung pada saat menagih kepada bank
3. Daftar hitam (*black list* atau *cancellation buletin* atau sering disebut *car recovery bulletin*) yang memuat nomor kartu kredit yang sudah dibatalkan dan tidak berlaku lagi. Daftar ini selalu diperbaharui setiap 7 hari
4. Logo atau lambang kartu kredit yang diterima untuk ditempel pada meja kasir atau pintu

c. Automated Clearing (Lembaga Kliring Otomat)

ACH (*Automated clearing house* atau lembaga kliring otomat) adalah fasilitas yang melaksanakan fungsi pertukaran dan penyelesaian pembayaran elektronik melalui lembaga-lembaga keuangan.⁶⁵ Pembayaran elektronik adalah pengganti cek kertas dan direkam di atas media yang dapat dibaca mesin biasanya media itu adalah pita magnetic. Dalam sistem kliring yang dilakukan secara

⁶⁴Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 216

⁶⁵Allen H. Lipis, Thomas R. Marschall, Jan H. Linker, *Op.cit*, Hal. 132

otomatis dan elektronik, penyelesaian perhitungan tagih menagih antar bank peserta kliring dalam satu wilayah kliring lokal tertentu dikelola oleh penyelenggara kliring melalui jaringan elektronik. Dengan sistem ini penyelesaian proses kliring di harapkan akan lebih cepat, akurat dan aman. Selain itu, dengan menggunakan sistem kliring elektronik tersebut akan mempercepat pengiriman informasi kliring, pemrosesan warkat dan data kliring serta pemrosesan setelmen. Sistem kliring juga akan memproses dan meyediakan informasi warkat kliring lebih akurat serta mengurangi resiko adanya warkat kliring yang tidak diproses dan mampu memberikan informasi lebih awal mengenai hasil kliring.

Sistem kliring elektronik Jakarta memiliki dua komponen utama, yaitu komputer pusat kliring (pada penyelenggaraan kliring) dan terminal kliring elektronik (pada peserta kliring).⁶⁶ Sistem kliring elektronik Jakarta akan menyediakan sarana pengiriman informasi warkat kliring dari atau ke bank peserta kliring dan Bank Indonesia secara elektronik sehingga dapat menghemat waktu proses kliring secara keseluruhan.

Adapun mekanisme sistem kliring elektronik Jakarta, adalah :⁶⁷

1. Nasabah menyerahkan warkat kliring ke bank

⁶⁶Kliring Elektronik Jakarta, *Sistem Pembayaran dalam Laporan Bank Indonesia, Tahun 1996 / 199*, Hal. 96

⁶⁷Kliring Elektronik Jakarta, *Ibid*, Hal 97

2. Bank melakukan *encoding* (menulis berita dalam bahasa sandi) informasi warkat kliring, membaca dan merekam informasi tersebut dengan menggunakan mesin *reader encoder* (RE)
3. Informasi kliring yang telah direkam tersebut kemudian dikirimkan secara elektronik ke komputer pusat melalui jaringan komunikasi
4. Fisik warkat akan dikirim kemudian ke penyelenggara dan tetap akan diproses sebagaimana yang dilakukan pada saat menggunakan mesin *reader encoder* (RE)
5. Berdasarkan data tersebut, komputer pusat akan melakukan perhitungan hasil kliring dan proses *matching* (pencocokan) dengan hasil perhitungan yang dilakukan dengan mesin *reader encoder* (RE)
6. Penyelenggara akan melakukan proses setelmen berdasarkan data elektronik yang dikirimkan oleh bank dan melakukan *adjustment* (penyesuaian) berdasarkan hasil proses *matching* (pencocokan) esok harinya

d. Pay by Internet

Pay by internet atau pembayaran melalui internet adalah suatu layanan ijin yang diberikan dan dilakukan oleh bank kepada nasabah untuk membayar tagihan atau pembayaran sebuah produk yang dibeli melalui internet. Nasabah dapat memasukkan nomor PIN dan

rekeningnya, jumlah tagihan yang akan dibayar serta nomor rekening dari pihak yang akan menerima transfer uang tagihan tersebut kemudian bank yang bersangkutan tersebut akan mengurus pembayarannya. Jumlah tagihan harus dibayar secara lunas. Pembelian sebuah produk melalui internet ini telah mengalami peningkatan.

C. Pengertian Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Prof. Subekti memberikan definisi mengenai perjanjian, adalah sebagai berikut :⁶⁸

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa itu timbul suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan dengan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak setuju untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) adalah sama artinya.

Dalam Pasal 1313 KUH Perdata memberikan definisi tentang perjanjian, adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih

⁶⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1965, Hal. 1

mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian dapat dituangkan dalam tulisan atau surat dan dapat juga terjadi secara lisan. Perjanjian merupakan suatu rangkaian kata-kata yang mengandung janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis yaitu salah satu pihak menawarkan atau mengajukan usul dan pihak lain menerima atau menyetujui usul tersebut. Jika terjadi penawaran dan penerimaan usul oleh pihak-pihak yang bersangkutan maka timbullah perjanjian yang mengakibatkan ikatan hukum bagi para pihak.⁶⁹

Perjanjian mempunyai cakupan yang lebih sempit dari perikatan, yaitu hanya dimaksudkan sebagai pengatur tentang ikatan hukum yang terbit dari perjanjian saja, sedangkan perikatan dimaksudkan untuk mencakup semua bentuk perikatan dalam buku Ketiga KUH Perdata, jadi termasuk ikatan hukum yang berasal dari perjanjian dan ikatan yang terbit dari Undang-Undang.

2. Jenis-jenis Perjanjian

Perjanjian dapat dibedakan menurut berbagai cara, adalah sebagai berikut :⁷⁰

a. Perjanjian timbal balik

⁶⁹ Retno Wulan Sutantio, *Perjanjian Menurut Hukum Indonesia*, Varia Peradilan No. 20 Tahun 1987, Hal. 119

⁷⁰ Maryam Darus Badruizaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Pt. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, Hal. 19

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak.

b. Perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, maksudnya ialah perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Perjanjian bernama terdapat dalam Bab V sampai XVIII KUH Perdata, diluar perjanjian bernama tumbuh perjanjian tidak bernama, yaitu perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata tetapi dalam masyarakat.

c. Perjanjian konsensual dan perjanjian riil

Perjanjian konsensual adalah perjanjian diantara kedua belah pihak yang telah tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Menurut KUH Perdata, perjanjian ini sudah memiliki kekuatan mengikat (Pasal 1338 KUH Perdata). Namun demikian dalam KUH Perdata ada juga perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadinya penyerahan barang, misalnya perjanjian penitipan barang (Pasal 1694 KUH Perdata, pinjam pakai Pasal 1740 KUH Perdata).

3. Syarat Sah Perjanjian

Agar suatu perjanjian dianggap mengikat kedua belah pihak, maka perjanjian tersebut haruslah memenuhi berbagai persyaratan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

1. Kecakapan
2. Kesepakatan diantara para pihak yang membuat perjanjian
3. Perihal tertentu
4. Sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua adalah merupakan syarat subyektif. Sedangkan syarat ketiga dan keempat adalah merupakan syarat obyektif. Hal ini menyangkut obyek perjanjian, apabila salah satu syarat perjanjian tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut atas permohonan pihak yang bersangkutan dalam putusan dapat dinyatakan batal demi hukum oleh hakim. Jika dinyatakan batal maka perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada, pembatalannya sejak semula sehingga kedua belah pihak dikembalikan pada keadaan semula sebelum perjanjian dibuat.

4. Berakhirnya Perjanjian

Mengenai berakhirnya suatu perikatan diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata, yaitu :

1. Pembayaran

2. Penawaran pembayaran diikuti dengan penitipan
3. Pembaharuan hutang
4. Perjumpaan hutang
5. Percampuran hutang
6. Pembebasan hutang
7. Musnahnya barang yang terhutang
8. Kebatalan atau pembatalan perikatan

D. Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Uang

1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia

Perkembangan sejarah perlindungan konsumen di Indonesia tidak bisa lepas dari perkembangan perlindungan konsumen internasional. Masalah perlindungan konsumen di Indonesia baru dimulai pada tahun 1970 – an. Hal ini ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) pada bulan Mei 1973. Pendirian yayasan ini dikarenakan adanya rasa mawas diri masyarakat sebagai konsumen terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, maka kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan agar masyarakat tidak dirugikan serta kualitas terjamin.

Adanya keinginan dan desakan dari masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah kualitasnya telah memacu pemerintah untuk memikirkan secara sungguh-sungguh usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, maka dimulailah suatu usaha untuk merealisasikannya. Puncak dari perealisasiannya adalah lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen, dengan motto melindungi konsumen, menjaga martabat konsumen dan membantu pemerintah. Motto ini telah menjadi landasan dan arah perjuangan bagi Yayasan Lembaga Konsumen.⁷¹

Yayasan Lembaga Konsumen secara konsisten telah memberdayakan konsumen melalui ceramah-ceramah, seminar, ataupun tulisan-tulisan di media massa. Usaha Yayasan Lembaga Konsumen ini telah mendorong pemerintah untuk mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷² Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap pelaku usaha dan konsumen serta dapat bermanfaat bagi kedua pihak tersebut.

Dalam pengaturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah melibatkan empat pihak, yaitu

⁷¹Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitan dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, Hal. 64

⁷² Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, Hal.15-16

konsumen yang baik, pelaku usaha yang baik, konsumen yang nakal dan pelaku usaha yang nakal. Hal tersebut dapat dipahami karena konsumen dan pelaku usaha bukanlah lawan melainkan pasangan yang saling membutuhkan.⁷³ Masa depan dari pelaku usaha sangat ditentukan oleh situasi dan kondisi dari konsumennya, jika konsumen dan perekonomian dalam kondisi yang baik maka pelaku usaha juga memiliki masa depan yang baik begitu pula sebaliknya. Apabila pelaku usaha berbuat curang maka yang dirugikan tidak hanya pihak konsumen saja tetapi juga pelaku usaha yang baik. Demikian juga jika ada konsumen yang nakal, hal itu tidak hanya akan merugikan pelaku usaha saja tetapi juga merugikan konsumen yang baik.

2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, ada beberapa peraturan yang dapat dijadikan dasar bagi penegakan hukum perlindungan konsumen. Peraturan-peraturan tersebut, adalah :⁷⁴

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang menjadi Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang *Hygiene*

⁷³ Agus Brotosusilo, *Dampak Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen*, Seminar Nasional, Diselenggarakan oleh Kadin, Jakarta, 1999

⁷⁴ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Op. cit.*, Hal. 20-21

- b. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintah Daerah
- c. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal
- d. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan
- e. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian
- f. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan
- g. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri
- h. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- i. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia)
- j. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas
- k. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil
- l. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan
- m. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987 tentang Hak Cipta
- n. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1967 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Hak Paten

dan telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001

- o. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Hak Merek dan telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001
- p. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup
- q. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran
- r. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan
- s. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka peraturan-peraturan mengenai perlindungan konsumen yang lainnya telah diunifikasikan.⁷⁵

3. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia terbagi dalam dua periode, yaitu sebelum adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan sesudah adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁷⁵Endang Sri Wahyuni, *Op.cit*, Hal. 89

a). Sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Sebelum adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, fenomena persaingan usaha yang terjadi di pasar domestik sangat dipengaruhi oleh praktek monopoli yang merupakan suatu keadaan pasar yang hampir tidak ada persaingan, baik dalam hal kualitas barang atau jasa maupun dalam hal harga. Selain praktek monopoli, pasar juga dipengaruhi oleh kartel, yaitu situasi dimana para produsen barang atau jasa sejenis secara diam-diam atau secara terbuka membuat kesepakatan harga barang atau jasa yang mereka produksi.

Baik kartel atau monopoli merupakan sarana bagi produsen barang atau jasa untuk memperoleh laba sebesar-besarnya. Sementara itu, terdapat beberapa hal yang ikut mempengaruhi sehingga melahirkan praktek monopoli, antara lain adalah : kemajuan teknologi yang menghasilkan konsentrasi tinggi dan kinerja yang kurang efisien sehingga menyebabkan akumulasi modal dan kekayaan jatuh ke tangan beberapa orang atau kelompok, perlindungan yang berlebihan, adanya keringanan pajak dan subsidi serta konsentrasi yang terjadi melalui merger diantara perusahaan-perusahaan sejenis. Selain itu, persaingan yang tidak sehat juga terjadi dalam proses tender proyek pemerintah. Dengan kondisi pasar yang demikian serta kebijakan pemerintah yang cenderung mendukung adanya praktek monopoli maka banyak permasalahan yang ditimbulkan oleh praktek persaingan tidak sehat ini tidak dapat diselesaikan secara tuntas

sehingga pada akhirnya masyarakat atau konsumenlah yang menjadi korban sebab mereka harus mengkonsumsi barang atau jasa yang kualitasnya rendah dengan harga yang relatif mahal.

Dalam kondisi demikian maka Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting, mengingat banyaknya praktek persaingan tidak sehat yang terjadi di masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya praktek monopoli, kartel, oligopoli, monopsoni dan oligopsoni yang pada prinsipnya sangat merugikan masyarakat sebagai konsumen.⁷⁶ Pada dasarnya undang-undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sudah ada, tetapi tersebar di berbagai peraturan perundangan dan tidak secara tegas mengatur mengenai masalah perlindungan konsumen sehingga praktek bisnis persaingan tidak sehat yang telah merugikan konsumen dapat berjalan terus tanpa hambatan⁷⁷

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka pemerintah berupaya untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan terhadap hak-hak para konsumen apabila terjadi suatu permasalahan serta perlindungan dari tindakan sewenang-wenang para pelaku usaha yang tidak jujur yang telah memperdaya konsumen untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah

⁷⁶ Munir Fuady, *Hukum Anti Monopoli Menyongsong Era Persaingan Sehat*, Pt. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hal. 13-18

⁷⁷ Abdul Hakim G. Nusantara, Benny K. Harman, *Anlisa dan Perbandingan Undang-Undang Anti Monopoli*, Gramedia, Jakarta, 1999, Hal. 133-137

kepada masyarakat sebagai konsumen adalah dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang didukung oleh lembaga penunjang yang sangat diperlukan. Hal ini sangat perlu mengingat kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang.

Pada umumnya para pelaku usaha memiliki pengetahuan hukum yang lebih baik, kemampuan ekonomi yang lebih kuat dan peluang yang luas untuk mengakses kepada penguasa. Sementara itu, pihak konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lemah karena minimnya pendidikan dan pengetahuan serta kemampuan hukum serta ekonomi. Dengan kondisi yang demikian maka adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan kebutuhan yang sangat penting.

b). Sesudah Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen diwujudkan dalam peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, agar bisnis dapat berjalan sesuai dengan peraturan maka aspek pelaksanaan hukumnya harus dapat diarahkan dan dilaksanakan dengan baik sesuai peraturan yang berlaku. Oleh sebab itu, undang-

undang mengatur juga mengenai pembentukan Komisi Pengawas Persaingan Usaha yang diharapkan mampu menegakkan hukum secara baik. Kewenangan dari Komisi Pengawas ini hanya sebatas memberikan sanksi-sanksi administratif.

Dalam membentuk suatu undang-undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, hendaknya pemerintah juga harus melihat perkembangan dan perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat, sebab hukum tumbuh dan berkembang di dalam masyarakat sesuai dengan perkembangan dan perubahan-perubahan tersebut. Hal ini terlihat pada pelaku usaha dimana dinamika ekonomi melaju dengan pesat, akan tetapi sektor hukum sebagai rambu-rambu dari dinamika perekonomian tersebut melaju dengan lambat. Sehingga dengan adanya dinamika yang demikian kiranya pemerintah lebih memberikan prioritas terhadap perangkat hukumnya.

c). Prinsip-Prinsip Umum Perlindungan Konsumen

Menurut Agus Brotosusilo seperti dikutip dari Endang Sri Wahyuni, prinsip-prinsip yang harus mendasari pengaturan mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan dalam berinteraksi dan berinterrelasi antar para pelaku usaha dengan konsumen. Prinsip-prinsip tersebut harus diimplementasikan ke dalam beberapa persyaratan agar perlindungan konsumen dapat berlaku efektif.

Prinsip-prinsip tersebut, adalah ⁷⁸:

➤ *Strict Liability*

Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, sebab *Strict Liability* merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasar pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada resiko. Artinya setiap resiko yang timbul dan diderita "karena korban pemakaian produk yang cacat" akan mendapatkan ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dari produk yang bersangkutan.

Prinsip *Strict Liability* ini adalah tidak memberikan beban yang tidak masuk akal kepada pelaku usaha, karena biaya produksi telah diperhitungkan terhadap beban yang mungkin akan timbul. Beban tersebut telah ditanggung oleh konsumen lain yang bukan menjadi korban. Penyelesaian dengan *Strict Liability* dilakukan melalui jalur nonlitigasi, dimana para pihak membuat kesepakatan mengenai besarnya nilai ganti-kerugian dan pelaksanaan ganti-kerugian tersebut dapat melalui asuransi.

- Diselenggarakannya peradilan cepat, sederhana dan biaya murah dan *small claim court* untuk menyelesaikan secara litigasi

⁷⁸Agus Brotosusilo, Dikutip dari Endang Sri Wahyuni, *Op.cit*, Hal. 85-87

Seringkali konsumen berada dalam posisi lemah dan apabila terjadi sengketa maka akan mendapat ganti-kerugian yang nilainya kecil, misalnya ganti-kerugian yang diberikan dalam jumlah kecil atau terhadap konsumen yang menderita sakit yang harus segera memerlukan pengobatan maka akan kesulitan bila harus mengikuti proses peradilan yang dapat memakan waktu lama sehingga hal tersebut dirasakan kurang memberikan keadilan bagi konsumen. Oleh karena itu, perlu diadakan pengaturan yang berbeda mengenai ganti-kerugian dalam jumlah kecil dan besar. Bagi kerugian dalam jumlah kecil harus diselenggarakan peradilan sederhana yang keputusannya langsung final.

➤ Reformasi terhadap beban pembuktian terbalik

Perkembangan yang terjadi dalam industrialisasi yang ditunjang oleh prasarana *high technology* saat ini maju dengan pesat, maka pemahaman mengenai teknologi oleh pelaku usaha akan lebih baik bila dibandingkan dengan konsumen atau hakim. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengalihan beban pembuktian, artinya bukan lagi penggugat yang membuktikan unsur kesalahan pelaku usaha melainkan pelaku usaha yang harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Jika pelaku usaha gagal untuk membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah maka secara otomatis ia harus

bertanggungjawab dengan memberikan ganti-kerugian kepada konsumen atau penggugat. Dalam proses pembuktian harus diupayakan untuk menghadirkan saksi ahli yang ahli dalam bidangnya dan berposisi netral serta harus disertakan pula standar produk yang akan menjadi ukuran bagi sebuah produk yang baik.

4. Asas, Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen

Dalam beberapa pasal dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat mengenai asas dan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen. Adapun pasal-pasal tersebut, adalah :

a). Asas Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum.⁷⁹

b). Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan dari perlindungan konsumen adalah :

⁷⁹AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Putaka Sinar Harapan, Jakarta, Hal. 4

- ◆ meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- ◆ mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan / atau jasa
- ◆ meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- ◆ menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- ◆ menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
- ◆ meningkatkan kualitas barang dan / jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang / jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen

c). Manfaat Perlindungan Komsumen

➤ *Balancing Position*

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan diterapkan perlindungan konsumen di Indonesia diharapkan kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya menjadi subjek yang sejajar dengan posisi pelaku usaha. Dengan posisi konsumen yang demikian maka akan tercipta kondisi pasar yang sehat dan saling menguntungkan bagi konsumen karena dapat menikmati produk-produk yang berkualitas dan bagi produsen karena tetap mendapatkan kepercayaan pasar yang tentunya akan mendukung kelangsungan usahanya di masa mendatang.

➤ *Memberdayakan Konsumen*

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah, sehingga perlu adanya upaya pemberdayaan. Proses pemberdayaan harus dilakukan secara integral, baik melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat maupun dari kemampuan masyarakat sebagai konsumen untuk lebih mengetahui hak-haknya. Jika kesadaran konsumen akan hak-haknya semakin baik maka

konsumen dapat ditempatkan pada posisi yang sejajar yaitu sebagai pasangan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

➤ **Meningkatkan Profesionalisme Pelaku Usaha**

Perkembangan dunia industrialisasi dan kesadaran konsumen yang semakin baik menuntut pelaku usaha untuk lebih baik dalam menjalankan usahanya secara professional. Hal itu harus dijalankan dalam keseluruhan proses produksi. Pelaku usaha juga harus mengubah orientasi usahanya yang selama ini cenderung untuk mendapatkan keuntungan jangka pendek dengan memperdaya konsumen sehingga dalam jangka panjang hal tersebut akan mematikan usahanya. Selain itu, pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus memperhatikan keadilan, kejujuran serta etika dalam menjalankan usahanya. Semuanya itu dilakukan agar pelaku usaha dapat tetap eksis dalam menjalankan usahanya.

5. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Pelaksanaan Perlindungan Konsumen

Aspek-aspek yang mempengaruhi pelaksanaan perlindungan konsumen, adalah :

a). Aspek Ekonomi

Aspek ekonomi memegang peran penting dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Kondisi perekonomian saat ini mengakibatkan kemampuan ekonomi masyarakat semakin merosot sehingga mempengaruhi kemampuan daya beli masyarakat dan dalam hal memilih produk konsumen hanya dapat mengkonsumsi produk yang terjangkau harganya. Masyarakat tidak akan memikirkan mengenai hak-haknya yang telah dirugikan karena mengkonsumsi produk yang kualitasnya di bawah standar. Dengan kondisi demikian maka perlindungan konsumen susah untuk diterapkan, sebab pada prinsipnya pelaksanaan perlindungan konsumen hanya akan terwujud jika konsumen yang menjadi pihak di dalamnya peduli dengan hak-haknya, artinya jika konsumen menyadari bahwa ia telah dirugikan dan merasa perlu untuk menuntut haknya maka perlindungan konsumen dapat dijalankan. Akan tetapi jika konsumen yang bersangkutan tidak menuntut hak-haknya maka perlindungan konsumen tidak dapat dijalankan. Dalam prakteknya konsumen memilih diam sebab mereka tidak mengetahui dengan benar hak-hak mereka.

b). Aspek Hukum

Selain aspek ekonomi, aspek hukum juga memiliki peran penting dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Dalam aspek ekonomi yang menjadi fokus adalah situasi ekonomi dari konsumen yang bersangkutan sedangkan pada aspek hukum yang menjadi focus

adalah bagaimana hukum diterapkan dalam rangka menjamin hak-hak konsumen untuk dilindungi dari berbagai hal yang merugikan. Pembentukan undang-undang perlindungan konsumen ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada para konsumen dan untuk mewujudkannya maka penegak hukum harus sungguh-sungguh dan konsisten dalam menjalankan tugasnya.

c). Aspek Politis

Pelaksanaan perlindungan konsumen dilihat dari aspek politis, tidak hanya untuk melindungi kepentingan konsumen terhadap produk-produk dalam negeri saja tetapi juga terhadap produk-produk asing yang masuk ke Indonesia. Terhadap produk asing yang masuk ke Indonesia juga harus menaati peraturan yang berlaku. Pelaksanaan perlindungan konsumen secara politis dilakukan untuk melindungi kepentingan nasional dari pengaruh produk asing yang akan merugikan bagi konsumen Indonesia.

d). Aspek Budaya

Pelaksanaan perlindungan konsumen tidak dapat terlepas dari faktor budaya yang berlaku di masyarakat sebab hal tersebut berkaitan erat dengan kebiasaan masyarakat yang akan sangat menentukan sistem nilai yang berlaku di masyarakat tersebut. Perlindungan konsumen mengandung sistem nilai dan budaya tersendiri. Oleh karena itu, membutuhkan waktu yang lama dalam menerapkannya untuk menjadi budaya masyarakat.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang dan Nunukan dengan cara penelitian terhadap data primer yang didukung oleh data sekunder. Fokus penelitian yang dilakukan adalah mengenai hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT), faktor – faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) serta perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT).

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka penelitian dilakukan terhadap nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya Kartu Kredit (*Credit Card*), Transfer Dana serta Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

1. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Dimana bank

membutuhkan nasabah untuk kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap data primer maupun data sekunder dalam kaitannya dengan hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank dalam bentuk perjanjian baku. Hal ini terlihat pada saat calon nasabah mengajukan permohonan untuk mendapatkan formulir atau aplikasi yang berisikan persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Sedangkan mengenai biaya (*fee*) dan bunga tidak tercantum dalam formulir atau aplikasi.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) dari hasil penelitian yang dilakukan ini, terdapat adanya prinsip kehati-hatian di dalamnya. Perjanjian antara bank dengan calon nasabah pada dasarnya memiliki bentuk dan materi yang sama antara bank yang satu dengan yang lain, yaitu dilakukan dalam bentuk tertulis. Apabila perjanjian tersebut telah disetujui oleh kedua belah pihak maka telah terjadi kesepakatan antara bank dengan nasabah tersebut. Sehingga antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) dapat melahirkan hubungan hukum.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah, khususnya nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) dalam hasil penelitian ini, dapat dilihat dari tiga (3) sudut, yaitu :

- a). Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya pengguna Kartu Kredit.
- b). Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya pengguna jasa Transfer Dana.
- c). Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya pengguna Kartu ATM.

Ketiga hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) ini memiliki bentuk yang berbeda sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang berbeda pula bagi pihak-pihak yang ada di dalamnya.

a). Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Kartu Kredit (*Credit Card*)

Pada penelitian yang dilakukan terhadap data primer maupun data sekunder, diketahui bahwa para pihak yang terlibat dalam pemakaian kartu kredit dapat dibedakan menjadi :

1. Jenis kartu kredit dengan dua pihak
2. Jenis kartu kredit dengan tiga pihak

Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa jumlah pemakai kartu kredit yang terbesar adalah kartu kredit dengan pihak ke tiga. Hal ini terlihat dengan adanya :⁸⁰

- 1) Bank sebagai penerbit kartu kredit
- 2) Pemegang kartu sebagai konsumen adalah pihak yang dapat mempergunakan kartu tersebut untuk pembayaran maupun penggandaan barang dan jasa
- 3) Pedagang (*merchant*) sebagai pihak penerima kartu yang digunakan sebagai sarana dalam transaksi jual beli barang atau jasa.

Pada hasil penelitian yang dilakukan terhadap para responden dapat terlihat bahwa keadaan seperti ini di dasarkan pada alasan dimana nasabah selaku pengguna kartu kredit lebih membutuhkan kartu kredit tersebut. Beberapa hal yang menjadi alasan bagi seorang nasabah lebih memilih untuk menggunakan kartu kredit pada saat ini , adalah :⁸¹

- a. Praktis, dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai
- b. Aman, seorang nasabah akan merasa lebih aman untuk membawa kartu kredit sebagai pengganti uang tunai daripada

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Aim Staf Bagian Pemasaran Kartu Kredit PT. Bank BNI Tbk Semarang, 13 Januari 2005

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Responden pengguna kartu kredit, Nunukan 29 Januari 2005

membawa uang tunai dalam jumlah banyak bila hendak berpegian

- c. Prestise atau gengsi, adanya anggapan di masyarakat bahwa seseorang dapat dikatakan mampu secara ekonomi apabila seseorang tersebut memiliki kartu kredit lebih dari satu
- d. Adanya ketertarikan nasabah dengan hadiah-hadiah yang ditawarkan oleh pihak bank melalui kartu kredit tersebut

Dari hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa nasabah mengetahui dan merasa tertarik untuk memiliki kartu kredit ini, adalah melalui keluarga, teman atau kolega, informasi yang di dapat dari bank yang bersangkutan, dari penawaran *booklet-booklet* yang di berikan oleh petugas kartu kredit dari sebuah bank tertentu serta dari iklan yang ada di media cetak dan elektronik.

Keinginan nasabah untuk mempunyai kartu kredit dari sebuah bank tertentu dapat menimbulkan hubungan hukum. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah sebagai calon pemegang kartu kredit pada dasarnya diikat dalam perjanjian baku, yaitu berupa perjanjian penerbitan kartu kredit. Dalam pengajuan kartu kredit, calon pemegang kartu kredit tidak harus menjadi nasabah dari bank tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa hubungan hukum antara bank dengan nasabah pemegang kartu kredit akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Kewajiban nasabah selaku pemegang kartu kredit adalah mengembalikan dana yang digunakan atau mengembalikan pinjaman yang diterima, sesuai dengan yang telah di perjanjikan. Pengembalian dana yang telah digunakan oleh nasabah selaku pemegang kartu kredit tersebut adalah melalui pembayaran tagihan yang akan dikirimkan oleh pihak bank pada setiap bulannya. Jika nasabah selaku pemegang kartu kredit terlambat untuk membayar tagihan tersebut maka pihak bank akan mengenakan denda untuk biaya keterlambatan tersebut dan apabila nasabah tidak membayarnya sama sekali maka pihak bank akan mengambil tindakan hukum untuk menyelesaikannya.

Hak nasabah selaku pemegang kartu kredit adalah menggunakan kartu kredit yang telah diterimanya. Berakhirnya hubungan hokum antara kedua belah pihak adalah pada saat dilakukannya pembayaran atau pelunasan kredit oleh nasabah selaku pemegang kartu kredit tersebut.

b). Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Bank perlu memenuhi kebutuhan akan fasilitas perbankan yang lengkap dan modern dalam memberikan pelayanan jasa khususnya dalam hal penyimpanan dana nasabah. Dari hasil penelitian yang

dilakukan diketahui bahwa fasilitas ATM sangat dibutuhkan oleh *segmen affluent successful entrants*, sedangkan *segmen older basic bankers* adalah segmen yang paling kecil tingkat kebutuhannya akan ATM. Dengan adanya sarana ATM ini maka akan memberikan kemudahan fasilitas transaksi pembayaran secara langsung. Yang menjadi alasan utama bagi seorang nasabah untuk menggunakan ATM, adalah karena sifatnya yang praktis.

Nasabah dapat mengambil uang tunai sewaktu-waktu tanpa harus mengantri di bank. Hal ini disebabkan karena outletnya (tempat pengambilan uang) ATM nya banyak tersebar di tempat-tempat yang strategis. Selain itu, kartu ATM juga dapat berfungsi sebagai kartu debit. Nasabah dapat melakukan pembayaran pada *merchant-merchant* yang telah tersedia dengan menggunakan kartu ATM, yang kemudian pihak *merchant* akan mengirimkan tagihannya pada pihak bank dan pihak bank akan memotong rekening tabungan nasabah sebesar tagihan yang dikirimkan oleh pihak *merchant*.

Pandangan nasabah mengenai penggunaan ATM pada saat ini, adalah sudah merupakan suatu kebutuhan hidup, salah satu sarana kemudahan yang diberikan oleh bank dalam hal pengambilan uang tunai, praktis dan aman. Pada dasarnya nasabah mengetahui mengenai layanan ATM ini adalah melalui iklan dari media cetak dan elektronik, informasi dan penawaran dari pihak bank yang

bersangkutan, nasabah memiliki simpanan atau tabungan yang memberikan fasilitas penggunaan ATM di bank tersebut.

Pada saat ini , nasabah lebih memilih mengambil uang tunai dari mesin ATM dibandingkan dengan penarikan melalui buku tabungan. Hal ini disebabkan karena sifatnya yang praktis dan menguntungkan. Praktis karena nasabah tidak perlu antri di bank dan dapat diambil sewaktu-waktu di *outlet-outlet* yang telah tersedia. Biasanya *outlet-outlet* (tempat pengambilan uang) berada di tempat yang strategis, dapat dijangkau, diketahui oleh masyarakat serta nasabah juga dapat menghemat waktu. Selain itu, nasabah dapat menggunakan fasilitas kartu ATM ini sebagai pengganti fungsi dari Kartu Kredit. Dimana nasabah dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu ATM tanpa harus takut akan menerima tagihan tiap bulannya, sebab pihak bank akan memotong langsung dari rekening nasabah yang bersangkutan.

Batas pengambilan atau *plafon* terhadap pengambilan uang tunai dengan menggunakan layanan mesin ATM, ditentukan batas maksimal sejumlah lima (5) juta rupiah per hari. Sehingga terhadap para nasabah yang akan mengambil dana tunai kurang dari lima (5) juta rupiah dapat mengambilnya di mesin ATM, sedangkan bagi nasabah yang akan mengambil uang tunai lebih dari lima (5) juta rupiah pengambilan dilakukan dengan melalui rekening tabungan melalui bank yang bersangkutan .

Hubungan antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan ATM ini dapat menimbulkan hubungan hukum. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna ATM dimulai pada saat calon nasabah mengajukan permohonan pembukaan rekening untuk tabungan dan menandatangani formulir atau aplikasi, serta menandatangani aplikasi permohonan pembuatan kartu ATM. Formulir aplikasi penerimaan kartu ATM dapat dibuat secara instant maupun biasa.

Perbedaan antara kartu ATM secara instant maupun biasa adalah terletak pada waktu dan format pembuatannya. Pada kartu ATM instant tidak tertera nama pemilik sedangkan pada kartu ATM bukan instant nama pemilik tercetak pada kartu tersebut

Kartu ATM instant adalah merupakan kartu ATM yang dapat langsung di dapat oleh nasabah pada saat itu juga. Setelah nasabah membuka rekening tabungan, mereka bisa langsung mendapatkan kartu ATM tersebut. Tetapi pada kartu ATM instant tersebut tidak tercantum nama dari nasabah yang bersangkutan. Mereka hanya diberikan nomor *Personal Identification Number* (PIN) yang telah dibuat dan diketahui oleh kedua belah pihak saja, yaitu pihak bank dan nasabah yang bersangkutan.

Kartu ATM biasa adalah kartu ATM yang bisa di dapatkan oleh nasabah setelah nasabah membuka rekening tabungan dengan selang

waktu satu (1) minggu. Setelah itu, nasabah akan menerima Kartu ATM yang terdapat nama dari nasabah yang bersangkutan serta nomor *Personal Identification Number* (PIN) yang telah dibuat dan diketahui oleh kedua belah pihak saja, yaitu pihak bank dan nasabah yang bersangkutan. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa hubungan hukum yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah pengguna jasa layanan Kartu ATM merupakan perjanjian sepihak, sebab semua syarat dan ketentuan telah ditentukan secara sepihak oleh pihak bank yang kemudian dituangkan dalam formulir aplikasi oleh pihak bank.

Hubungan hukum yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan Kartu ATM akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Kewajiban nasabah pengguna jasa layanan Kartu ATM adalah melakukan pembukaan rekening tabungan (saldo awal) yang telah ditetapkan oleh pihak bank sebesar Rp. 150.000,00 (seratus lima puluh rupiah) untuk tabungan plus sedangkan untuk tabungan utama ditetapkan dengan nominal Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) sebagai saldo awal disertai dengan pembebanan biaya pembuatan Kartu ATM berdasarkan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak bank. Besarnya biaya pembebanan pembuatan Kartu ATM tiap daerah lain-lain. Sedangkan hak dari nasabah pengguna jasa pelayanan Kartu ATM ini, adalah melakukan penarikan dana sesuai dengan *plafon* yang telah

dianggarkan oleh pihak bank atau sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain penarikan dana, nasabah juga dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan Kartu ATM ini pada tempat-tempat yang telah disediakan. Disini Kartu ATM berfungsi sebagai Kartu Debit.

Kewajiban dari pihak bank adalah menyediakan dana sesuai dengan *plafon* yang telah dibutuhkan dan memberikan pelayanan selama dua puluh empat (24) jam penuh kepada nasabah.

Sedangkan hak dari pihak bank adalah menerima setoran dana yang dipakai nasabah berikut dana administrasinya. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa berakhirnya hubungan hukum antara pihak bank dengan nasabah pengguna jasa layanan Kartu ATM ini, dapat terjadi atas kemauan dari nasabah yang bersangkutan. Hal ini terlihat dari ditutupnya rekening tabungan nasabah atau saldo minimum yang ada di dalam buku tabungan.

c). Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Transfer Dana

Transfer atau pengiriman uang merupakan salah satu bentuk jasa bank untuk nasabah yang menggunakan sarana pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT). Pada prinsipnya transfer dana ini dilakukan untuk kepentingan nasabah. Dalam transfer ini, nasabah

memberikan amanat atau perintah kepada bank untuk mengirimkan dana kepada pihak penerima sesuai dengan perintah atau instruksi yang diberikan oleh pihak pengirim.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah selaku pihak pengirim dana tersebut terjadi setelah nasabah yang bersangkutan mengisi aplikasi atau formulir transfer yang telah disediakan oleh bank. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa format aplikasi transfer antara bank satu dengan bank yang lain memiliki kesamaan, yaitu mencantumkan identitas pengirim, jumlah dana yang akan ditransfer serta berita transfer. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dari jasa transfer dana ini, pihak bank memperoleh *fee* berupa ongkos atau biaya transfer yang harus dibayarkan oleh nasabah pengirim dengan nominal yang berbeda tergantung pada jenis transfernya.

Terjadinya hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengirim tersebut akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Kewajiban bank adalah mengirimkan dana tersebut kepada pihak penerima sedangkan kewajiban dari nasabah pengirim adalah mengisi aplikasi atau formulir transfer dengan benar, jelas dan lengkap serta membayar biaya transfer.

Menyangkut hak bank dari hasil penelitian diketahui bahwa bank berhak untuk mengambil tindakan-tindakan yang lazim menurut ketentuan bank, apabila terjadi gangguan pada sistem operasional

bank atau pada saat *off-line*. Sedangkan hak dari nasabah pengirim dana transfer adalah dapat meminta pembatalan terhadap transfer dana yang telah dilakukan sepanjang memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak bank.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengirim transfer dana ini dapat berakhir apabila bank telah memenuhi kewajibannya untuk mengirimkan dana tersebut kepada pihak penerima atau pada saat dilakukannya pembatalan transfer oleh nasabah pengirim dana tersebut.

2. Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Dalam Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, baik terhadap data primer maupun data sekunder diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah khususnya pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) belum dapat berjalan dengan semestinya. Masih banyak faktor – faktor yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen khususnya nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT).

a). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Dari hasil penelitian faktor – faktor yang mempengaruhi perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) adalah :

- 1). Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan
- 2). Kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan dalam hal ini adalah :
 - a. Bank Indonesia dan
 - b. Lembaga perlindungan konsumen

1) . Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan

Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan dari hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan teknologi tersebut selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga memiliki kelemahan yang berpotensi merugikan kepentingan nasabah. Kelemahan ini berasal dari sistem teknologi itu sendiri, khususnya yang ada pada sistem pembayaran ,antara lain :⁸²

⁸² Wawancara dengan Staf Teknologi Bp.Rangga Mahendra.ST .Nunukan 29 Januari 2005

- ❖ Memungkinkan terjadinya penyalahgunaan jasa layanan elektronik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- ❖ Nasabah akan mengalami kesulitan melakukan klaim kepada pihak bank apabila terjadi permasalahan karena beberapa jasa pelayanan elektronik tersebut, sebab tidak ada bukti atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
- ❖ Kondisi VSAT (Jaringan Vertikal Satelit) adalah jaringan komunikasi yang seringkali menjadi hambatan , karena teknologi canggih yang digunakan bank tersebut belum dapat memberikan kenyamanan yang maksimal bagi nasabahnya.
- ❖ Sumber Daya Manusia yang kurang mendukung.

2). Kurang Berperannya Pihak – Pihak Yang Terkait Dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan

a. Bank Indonesia

Bank Indonesia selaku bank sentral bertugas sebagai pihak pengawas dan pembina dari bank-bank yang ada di Indonesia dalam memberikan upaya perlindungan hukum yang maksimal kepada nasabah perbankan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, upaya untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan masih terbatas pada kegiatan operasional dari suatu bank. Walaupun Bank

Indonesia telah menetapkan empat (4) program perlindungan nasabah, yaitu :⁸³

- ❖ Penyusunan standar minimum mekanisme pengaduan nasabah
- ❖ Pembentukan lembaga mediasi independent
- ❖ Transparansi informasi produk dan jasa
- ❖ Edukasi nasabah.

Dari hasil penelitian terhadap program tersebut dalam menyelesaikan masalah ternyata nasabah tidak mengetahuinya, kadang – kadang nasabah hanya melapor kepada petugas, dan apabila dirasa kurang mendapat tanggapan maka nasabah akan menulis di media atau di surat pembaca karena merasa kurang ditanggapi oleh bank.

Usaha Bank Indonesia dalam memberikan perlindungan kepada nasabah perbankan pada hakekatnya belum dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini terlihat dalam :

- ❖ Belum adanya ketentuan atau peraturan yang mengatur mengenai keharusan pihak bank dalam memberikan informasi yang lengkap tentang produk bank dan resiko yang akan dihadapi nasabah. Namun sejak tanggal 20 Januari 2005, Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia PBI No.7 / 6 / PBI / 2005 tentang Transpalasi

⁸³ Andang Haryanto, *Sistem Pengawasan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Kepentingan Nasabah*, Disampaikan dalam Diskusi Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Stikubank (Unisbank), Semarang, 23 Juni 2004, Hal. 9

Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah serta PBI No. 7 / 7 / PBI / 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

- ❖ Belum adanya standar baku penerimaan pengaduan dari nasabah sehingga dalam prakteknya pengaduan nasabah belum tertangani secara tuntas bahkan bisa berlarut-larut. Hal ini sangat merugikan nasabah dan dapat membuat nasabah menaruh ketidakpercayaan terhadap kinerja dari bank yang bersangkutan.

b Lembaga Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden dapat diketahui bahwa keberadaan lembaga ini kurang dikenal oleh masyarakat. Mereka tidak mengetahui fungsi dan peran dari lembaga ini. Nasabah perbankan memiliki anggapan lembaga ini hanya menerima pengaduan terhadap masalah yang bersifat umum saja dan tidak mengurus permasalahan di bidang perbankan sehingga apabila nasabah memiliki permasalahan mereka hanya bersifat pasrah dan memilih media surat pembaca untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

mempergunakan kartu kredit tersebut, sehingga hal ini rentan terhadap penipuan kartu kredit.

4. Penyalahgunaan kartu kredit oleh nasabah.
5. Nasabah salah input nomor kartu kredit sehingga nasabah terdebit dua kali dengan nomor yang sama, namun terkredit sekali.
6. Nasabah merasa kehilangan kartu kreditnya tetapi tidak secepatnya melaporkannya kepada pihak bank. Akibatnya kartu kredit tersebut dapat dipergunakan oleh orang lain yang menemukannya atau mencurinya sebelum dipantau oleh pihak bank. Hal ini dapat merugikan nasabah sebab nasabah harus tetap membayar tagihan bulanannya, kecuali nasabah secepatnya melapor pada pihak bank dan memintanya untuk memblokir kartu kredit atas namanya.

2). Kendala yang berasal dari nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer (EFT)* khususnya pada jasa pelayanan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Dari hasil penelitian kendala yang berasal dari diri nasabah pengguna Kartu ATM, adalah:

1. Pada saat akan mengambil uangnya di mesin ATM atau *outlet-outlet* pengambilan uang, seringkali nasabah lupa dengan nomor *Personal Identification Numbers (PIN)*.

2. Seringkali penyimpanan kartu ATM didompet tergores atau terkelupas sehingga Kartu ATM tersebut dapat tertelan atau tetap tersimpan di dalam mesin ATM tersebut. Hal ini akan merugikan nasabah itu sendiri dan orang lain yang akan mengambil dana tunainya di mesin ATM tersebut.
3. Kerugian yang timbul sebagai akibat dari digunakannya Kartu ATM oleh orang lain yang bukan nasabah pemegang kartu ATM tersebut.
4. Terjadi kehilangan atau kecurian terhadap Kartu ATM yang tidak dilaporkan oleh nasabah yang bersangkutan kepada pihak bank.
5. Nasabah memilih nomor *Personal Identification Numbers* (PIN) yang mudah diidentifikasi, misalnya memilih nomor PIN berdasarkan tanggal lahir, nomor telepon.
6. Nasabah memberitahukan nomor PIN nya kepada orang lain selain keluarga. Hal ini dapat menimbulkan pengambilan dana yang ada di Kartu ATM yang dilakukan oleh orang lain yang telah mengetahui nomor PIN nasabah tersebut.
7. Nasabah seringkali membuang kertas *struk* pengambilan dana dari mesin ATM. Hal ini dapat menyusahkan nasabah dalam hal pembuktian apabila terjadi masalah dengan rekening nasabah yang bersangkutan.

8. Apabila dalam pengambilan uang melalui ATM dan nasabah tidak cepat menarik uang yang keluar dari mesin ATM , dalam waktu tiga (3) detik uang akan masuk lagi. Hal ini akan merugikan nasabah sebab uang yang ada dalam tabungan akan terdebet.

3). Kendala yang berasal dari diri nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer (EFT)* khususnya pada jasa pelayanan Transfer Dana

Transfer dana dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui ATM dan dilakukan secara konvensional yaitu dengan mengisi aplikasi atau formulir transfer dana oleh nasabah yang bersangkutan.

Kendala yang berasal dari diri nasabah sebagai pengguna jasa pelayanan transfer dana, dapat dilakukan dengan cara :

- Apabila transfer dana dilakukan secara konvensional dengan cara mengisi formulir atau aplikasi transfer dana, adalah :
 1. Nasabah kurang teliti. Dalam hal pengisian aplikasi transfer kurang jelas atau terdapat kesalahan penulisan, misalnya alamat dari pengirim ataupun alamat pihak penerima kurang jelas.
 2. Adanya kesalahan penulisan antara angka nominalnya dengan huruf terhadap jumlah uang yang akan

dikirim serta kesalahan pada bank yang akan dituju. Hal ini merupakan kesalahan dari pihak konsumen khususnya pada nasabah pengguna jasa pelayanan transfer dana itu sendiri, sebab sudah ditandatanganinya aplikasi oleh nasabah dan dapat menjadi bukti secara sadar mengetahui dan bertanggungjawab terhadap akibat dari apa yang dicantumkan dalam aplikasi. Hal ini nantinya akan menyulitkan pihak bank pada saat mengadakan kegiatan audit dan apabila nasabah mengajukan tuntutan maka pihak banklah yang akan memengangkan tuntutan tersebut karena di dasarkan atas bukti tertulis tersebut.

3. Nasabah dalam melakukan pengiriman uang atau transfer sering menggunakan struk atau formulir setoran tabungan bukan non tabungan, kalau nasabah memakai formulir non tabungan maka ada lembaran untuk nasabah sebagai bukti adanya setoran atau pengiriman.
4. Nasabah pengirim tidak mengisikan alamatnya secara jelas pada saat mengisi formulir aplikasi pengiriman tersebut. Hal ini perlu dilakukan untuk menanggulangi apabila rekening dari pihak penerima transfer sudah ditutup atau diganti dan pihak pengirim tidak mengetahuinya, sehingga bank nantinya akan mengalami kesulitan untuk menangani dana tersebut. Dana tersebut

tidak dapat dikembalikan ke pihak pengirim tetapi akan tetap berada di bank tersebut.

5. Nasabah pengirim harus menuliskan nomor rekening dan bank yang akan dituju dengan jelas dan benar.

➤ Kendala yang berasal dari diri nasabah pengguna jasa pelayanan transfer dana, apabila transfer dana dilakukan secara elektronik dengan menggunakan fasilitas ATM, yaitu :

1. Apabila nasabah melakukan transfer dana dengan menggunakan fasilitas ATM, seringkali terjadi gangguan atau *offline* pada jaringan ATM yang bersangkutan sehingga pihak penerima kiriman tidak bisa mendapatkan kiriman saat itu juga. Pihak penerima kiriman harus menunggu sampai gangguan tersebut dapat teratasi. Hal ini dapat merugikan bagi pihak penerima kiriman.
2. Apabila rekening pihak penerima tidak aktif tetapi kartu ATM nya masih hidup atau dapat digunakan, otomatis uang kiriman tersebut tidak dapat dikirimkan kepada pihak penerima tetapi dikembalikan kepada pihak pengirim. Maka penyelesaiannya adalah rekening pengirim yang sudah terdebit kemudian terhadap dana yang terkirim tidak dapat masuk ke dalam rekening pihak penerima oleh karena rekening pihak penerima

sudah ditutup, maka terhadap uang kiriman tersebut akan masuk kedalam rekening cabang penerima.

3. Rekening pengirim sudah terdebit tetapi kiriman uang tersebut belum diterima oleh pihak penerima. Jika hal ini terjadi terhadap rekening pengirim yang sudah terdebit maka petugas ATM di cabang akan melihat transfer dana tersebut pada jurnal ATM. Apabila ada maka transfernya akan masuk pada RAK (Rekening Antar Kantor) ATM cabang penerima yang ada di cabang pengirim kemudian diadakan penyelesaiannya di cabang penerima. Cabang penerima akan mengefaxkan data-data dari nasabah yang terdebit berupa slip dengan *record* jurnal dan nomor rekening pihak penerima kiriman ke cabang penerima kemudian cabang penerima memferifikasikan data-data tersebut. Apabila benar maka cabang penerima akan mendebet ke RAK ATM yang ada di cabang penerima kemudian mengkreditkannya ke pihak penerima kiriman.
4. Transaksi gagal tetapi rekening pengirim sudah terdebit.

3. Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa perbankan merupakan salah satu masalah yang patut mendapat perhatian dari berbagai pihak. Bank wajib memberikan perlindungan hukum terhadap para nasabahnya, khususnya dalam hal ini adalah nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT). Yang termasuk pada jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) disini, adalah nasabah yang menggunakan jasa pelayanan kartu kredit, kartu ATM dan pengiriman atau transfer dana secara elektronik.

Hal ini perlu dilakukan oleh bank sebab nasabah memiliki arti penting bagi kelangsungan dan perkembangan dari suatu bank. Dari hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan khususnya nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) belum berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi yang demikian ini terlihat pada saat :

a). Tahap Pra transaksi

Pada tahap ini informasi yang diberikan kepada calon nasabah tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap para responden , banyak dari calon nasabah mengetahui produk-produk perbankan tersebut dari iklan dan brosur. Pemberian

informasi melalui media cetak ataupun elektronik tersebut tidak ditunjang dengan penyampaian keterangan yang jelas mengenai keuntungan dan resiko dari suatu produk perbankan tersebut oleh petugas.

Bank menggunakan media cetak, elektronik dan iklan sebagai sarana dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah dari bank tersebut serta ajang untuk memenangkan persaingan terhadap bank-bank lain. Menurut pengamatan peneliti, iklan tentang sebuah produk perbankan seringkali lebih menonjolkan pada keuntungan, hadiah-hadiah atau point yang bisa didapat tanpa memberikan informasi yang jelas kepada calon nasabah. Sehingga calon nasabah berminat untuk mengambil salah satu produk perbankan tersebut hanya dikarenakan oleh kata-kata yang tertera pada iklan tersebut.

Apabila dikemudian hari timbul suatu masalah maka nasabah akan merasa dirugikan, oleh karena kurangnya informasi yang diterima oleh nasabah tersebut. Berdasarkan pada hasil penelitian, ketidaklengkapan informasi ini seringkali diterima oleh nasabah. Misalnya, pada nasabah yang akan melakukan transfer atau pengiriman dana ke kota lain. Petugas bank tidak dapat memberikan kepastian mengenai waktu penerimaan kiriman uang yang dapat diterima oleh pihak penerima.

b). Tahap Transaksi

Pada tahap ini transaksi diawali dengan pemberian aplikasi atau formulir oleh petugas bank kepada calon nasabah untuk diisi. Calon nasabah hanya disodori formulir aplikasi untuk ditandatangani. Format formulir sudah disiapkan dan dibuat oleh bank. Dari hasil penelitian terhadap para responden diketahui bahwa mereka tidak diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan terhadap persyaratan tersebut, sebab persyaratan tersebut sudah dibuat dan ditentukan secara sepihak oleh pihak bank. Nasabah yang akan mengambil salah satu produk perbankan hanya menandatangani aplikasi atau formulir yang berisi persyaratan dan ketentuan.

Dalam kondisi yang demikian nasabah memiliki kedudukan yang lemah, sebab nasabah hanya memiliki dua pilihan yaitu menerima segala persyaratan dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak bank atau menolaknya. Keadaan seperti inilah yang dapat merugikan nasabah.

c). Tahap Setelah Transaksi

Tahap setelah transaksi ini adalah tahap penyelesaian permasalahan oleh pihak bank dengan nasabah. Dari hasil penelitian diketahui, jika nasabah khususnya nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT), baik berupa kartu kredit, kartu ATM ataupun pada pengiriman atau transfer dana secara elektronik, apabila

mereka mengalami permasalahan maka mereka dapat langsung melakukan pemberitahuan atau membuat pengaduan kepada pihak bank dengan menghubungi nomor telepon yang khusus menangani permasalahan di bidang tersebut.

Kemudian pihak bank akan melakukan pemeriksaan apakah benar nasabah mengalami kesulitan dengan produk perbankan tersebut. Misalnya pada saat nasabah akan mengambil uang tunai di mesin ATM, rekening sudah terdebit tetapi uangnya tidak keluar, nasabah akan melakukan transfer uang via ATM tetapi saluran atau jaringannya *offline* sehingga rekening nasabah pengirim menjadi terdebit tetapi uang kiriman belum diterima oleh pihak penerima.

Pada dasarnya penyelesaian masalah yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah dapat dilakukan melalui penyelesaian tingkat internal bank yang bersangkutan. Penyelesaian di tingkat internal bank secara umum dimulai dengan adanya pengaduan dari nasabah yang mengalami permasalahan kepada pihak bank kemudian bank menanggapi dan memproses laporan dari nasabah tersebut. Bank mengadakan pemeriksaan terhadap masalah tersebut. Jika terdapat permasalahan maka bank akan memberikan solusi atau menyelesaikan permasalahan tersebut bersama nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan pada hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dalam menyelesaikan suatu masalah bank memiliki prosedur dan

standar penanganan terhadap penyelesaian masalah khususnya pengaduan nasabah sendiri yang berbeda antara bank satu dengan bank yang lain. Apabila solusi permasalahan yang ditawarkan dan diberikan oleh pihak bank kurang memuaskan nasabah, maka cara yang dipilih oleh nasabah adalah jalan damai. Ini disebabkan nasabah enggan untuk menggunakan jalur pengadilan ataupun lembaga yang berwenang, misalnya lembaga konsumen.

Hal yang sering dilakukan oleh nasabah yang merasa tidak puas dengan solusi yang diberikan oleh bank adalah menuliskan permasalahan tersebut di rubrik surat pembaca. Ini dilakukan agar nasabah yang bersangkutan tersebut bisa mendapatkan dukungan dari masyarakat yang pernah mengalami permasalahan yang sama dan mendapatkan tanggapan dari pihak bank yang bersangkutan. Kondisi ini terjadi karena masih lemahnya perlindungan hukum kepada para nasabah khususnya dalam hal ini adalah nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT). Dengan adanya ketentuan dari Bank Indonesia yang dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 77 / PBI / 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah diharapkan hak-hak dan kepentingan dari nasabah bank dapat terlindungi dengan baik.

B. PEMBAHASAN

1. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu yang dipilihnya. Dengan adanya pengualifikasian oleh hukum tersebut maka menjalinlah hubungan-hubungan itu menjadi hubungan hukum. Agar terjadi suatu hubungan hukum ini, diperlukan pihak-pihak yang melakukan hal itu yang kemudian disebut sebagai subyek hukum. Sedangkan yang menjadi sasaran dari jalinan hubungan tersebut disebut sebagai obyek hukum.⁸⁴

Hubungan hukum yang terjadi antara subyek hukum dengan obyek hukum ini dalam prakteknya dapat dituangkan kedalam bentuk perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Subekti⁸⁵ dapat definisikan sebagai suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana seorang berjanji untuk melakukan sesuatu hal.

Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sahnya suatu perjanjian harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain :

⁸⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1986, Hal. 80

⁸⁵ Subekti, *Op.Cit*, Hal. 1

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.

Sepakat mengandung arti bahwa para pihak secara timbale balik saling menyetujui untuk melaksanakan suatu transaksi atas suatu obyek tertentu. Kesepakatan ini harus terjadi secara bebas, dalam arti tidak ada paksaan, kekhilafan maupun penipuan.

2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian.

Para pihak yang membuat perjanjian harus cakap menurut hukum, yaitu harus dewasa dan tidak dibawah pengampuan. Batas usia seseorang telah dianggap dewasa menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah dua puluh satu (21) tahun atau telah menikah.

3. Mengenai suatu hal tertentu.

Suatu hal tertentu mengandung arti bahwa obyek yang diperjanjikan harus jelas, serta dapat didefinisikan baik jenis maupun jumlahnya.

4. Suatu sebab yang halal.

Sebab yang halal memiliki arti bahwa isi maupun tujuan dari suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Syarat nomor satu dan dua adalah merupakan syarat subyektif, sebab syarat tersebut merupakan keadaan dari seseorang atau subyek hukum yang membuat perjanjian. Sedangkan syarat nomor tiga dan empat merupakan syarat obyektif, sebab syarat ini mengenai perjanjiannya itu sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan dalam perjanjian.⁸⁶

Suatu perjanjian pada dasarnya memiliki kekuatan yang mengikat, sebab perjanjian tersebut hanya berlaku terhadap pihak-pihak yang membuat perjanjian tersebut. Sepanjang para pihak telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan maka perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang. Hal ini dapat memiliki arti bahwa mereka berkewajiban untuk melaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam perjanjian.

Perjanjian yang diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terkandung tiga (3) asas, yaitu :⁸⁷

1. Asas Konsensualisme, bahwa perjanjian yang dibuat itu pada umumnya bukan secara formil tetapi konsensual, artinya perjanjian itu selesai karena persetujuan kehendak atau konsensus semata-mata.
2. Asas Kekuatan Mengikat dari Perjanjian, bahwa pihak-pihak harus memenuhi apa yang telah diperjanjikan, sebagaimana

⁸⁶ Program Pelatihan Jarak Jauh, *Hukum Perjanjian*, PT. Bank BNI Tbk Divisi Pelatihan dan Pengembangan, Jakarta, 1994, Hal. 7

⁸⁷ Puwarhid Patrik, *Asas Itikad Baik dan Kepatuhan Dalam Perjanjian*, Fakultas Hukum Undip Semarang, 1986, Hal. 3

disebutkan dalam Pasal 1338 KUH Perdata, bahwa perjanjian berliaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak.

3. Asas Kebebasan Berkontrak, bahwa orang bebas membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan isi, berlakunya dan syarat-syarat perjanjian dengan bentuk tertentu atau tidak dan bebas memilih Undang-Undang mana yang akan dipakai untuk perjanjian itu.

Hubungan antara bank dan nasabah di dasarkan pada dua (2) unsur yang saling terikat, yaitu hukum dan kepercayaan.⁸⁸ Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan usahanya apabila masyarakat "percaya" untuk menempatkan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada di bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk d itempatkan pada banknya dan bank memberikan jasa-jasa perbankan.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabahnya yang tertuang kedalam suatu perjanjian harus dilandasi dan dilaksanakan dengan itikad baik. Hal ini diatur di dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Basis hubungan hukum antara bank dengan para nasabahnya adalah hubungan kontraktual.⁸⁹ Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat nasabah menjalin hubungan hukum dengan pihak bank dan setelah

⁸⁸ Ronny Sautama, Hotman Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposita Di Indonesia Dewasa Ini)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, Hal.32

⁸⁹ Ronny Sautama, Hotman Bako, *Ibid*, Hal. 33

nasabah melakukan hubungan hukum, misalnya nasabah membuka rekening tabungan, deposito, ataupun produk perbankan lainnya.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah khususnya dalam hal ini adalah nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT), dapat melahirkan serangkaian kewajiban dan tanggung jawab bagi bank dan nasabah.

Adapun kewajiban dan tanggung jawab dari pihak bank, adalah:⁹⁰

- a. Bank harus memberitahukan kepada nasabah tentang aturan-aturan dan syarat-syarat untuk ikut menggunakan transaksi bank yang dilakukan secara elektronik.
- b. Dicantumkannya tanggung jawab dan kewajiban masing-masing pihak.
- c. Jenis transaksi apa saja yang dapat dilakukan.
- d. Apakah nasabah dapat mendelegasikan penggunaan *electronic card* (alat untuk melakukan *electronic funds transfer*) kepada orang lain.
- e. Akibat apa sajakah yang dapat ditanggung oleh nasabah bilamana ada perubahan yang berpengaruh pada penggunaan sistem elektronik.

⁹⁰ Koesparmono Irsan, *Masalah Kekuatan Alat Bukti Elektronik Dalam Electronic Funds Transfer Di Bidang Perdagangan Dan Perbankan*, Majalah Hukum Nasional Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia, Nomor 2 Tahun 2000, Jakarta, Hal. 56-57

- f. Nasabah harus tahu apakah dapat atau tidak membatalkan transaksi yang dibuat oleh nasabah.
- g. Tanda bukti apa saja yang harus diterima oleh nasabah bilamana transaksi telah terlaksana.
- h. Secara regular nasabah harus diberi tembusan tentang segala transaksi yang dilakukan (misalnya memberikan tembusan berupa rekening koran).
- i. Hak-hak apa sajakah yang dapat dituntut oleh nasabah apabila terjadi *mechanical error* pada waktu melakukan transaksi.
- j. Batas pengamanan yang bagaimana yang dapat diberikan oleh bank terhadap *electronic funds transfer* (EFT).
- k. Memberitahukan tanda bukti transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah.
- l. Memberikan tembusan rekening Koran yang mencatat segala mutasi dananya kepada nasabah.
- m. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengajukan klaim dan laporan bilamana terjadi kekeliruan dalam suatu transaksi, misalnya pada ATM yang salah dalam memberikan uang yang diminta.
- n. Bank bertanggung jawab atas segala kerugian yang disebabkan oleh sesuatu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya tanpa harus merugikan nasabah.

- o. Bank tidak boleh membuat suatu iklan atau keterangan yang menyesatkan nasabah.

Selain ketentuan di atas , nasabah juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan apabila nasabah memilih menggunakan *Electronic Funds Transfer* (EFT) sebagai sarana, antara lain adalah :⁹¹

1. Nasabah harus menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank sesuai dengan petunjuk yang diberikan dan aturan yang berlaku.
2. Dalam rangka data *entry* bagi bank, nasabah harus memberikan data-data yang benar dan valid, sebab bilamana data yang diberikan salah maka bank tidak akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dirasakan oleh nasabah akibat penggunaan *Electronic Funds Transfer* (EFT).
3. Memberitahukan bank apabila terjadi transaksi yang merugikan dirinya ataupun jika *magnetic card* miliknya hilang dengan secepatnya.
4. Tidak melakukan delegasi apapun kepada orang lain untuk menggunakan fasilitas yang diberikan oleh bank.

⁹¹ Koesparmono Irsan, *Ibid*, Hal. 57-58

a). **Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Kartu Kredit (*Credit Card*)**

Kartu kredit adalah merupakan bagian dari kartu plastik yang ada dan berlaku di Indonesia. Dengan adanya Derigulasi 20 Desember 1988, kartu kredit di golongan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 1251 / KMK. 013 / 1988 tanggal 20 Desember 1988.⁹²

Berdasarkan pada fungsi kartu kredit jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jula beli barang atau jasa dimana pelunasan atau pembayarannya kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu. Jumlah cicilan tersebut dihitung dari nilai saldo tagihan ditambah bunga bulanan. Tagihan pada bulan yang lalu termasuk bunga (*retail interest*) merupakan pokok pinjaman pada bulan berikutnya. Sedangkan berdasarkan pada wilayah berlakunya, suatu kartu kredit dapat berlaku secara domestik maupun secara internasional.

Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini adalah bank adalah perjanjian. Setiap perjanjian secara hukum harus memenuhi atas syarat-syarat yang

⁹² Soediyono Reksoprayitno, *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Bank Umum Penerapannya Di Indonesia*, BP Fakultas Ekonomi, Yogyakarta, 1992, Hal. 256

telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, kemudian perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tersebut secara sah mengikat seperti undang-undang (Pasal 1338 KUH Perdata).

Dalam prakteknya perjanjian kartu kredit dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian baku, sebab dokumen yang mengandung syarat perjanjian sudah disiapkan dan ditentukan terlebih dahulu oleh penerbit dalam hal ini adalah pihak bank sebagai kreditur sehingga nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit hanya menerima atau tidak terhadap semua persyaratan yang telah ditentukan (*take it or leave it*).⁹³

Apabila nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit menyetujui isi perjanjian tersebut, maka nasabah hanya mengisi berbagai formulir dan menandatangani naskah perjanjian yang telah disiapkan oleh bank sebagai pihak penerbit kartu.

Dari isi naskah perjanjian tersebut maka nasabah pemegang kartu kredit berhak untuk :⁹⁴

- a. Mempergunakan kartu kredit sebagai alat bukti untuk memperoleh barang atau jasa.
- b. Mempergunakan sebagai sarana mengambil uang tunai.
- c. Memperpanjang berlakunya kartu kredit yang dimiliki, mendapat penggantian yang baru apabila kartu tersebut rusak atau hilang.
- d. Mengajukan keberatan apabila terdapat kesalahan perhitungan.

⁹³Joni Emirzon, *Op Cit* Hal. 226

⁹⁴Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 226

Pada kartu kredit, pihak-pihak yang terkait di dalam penerbitan dan penggunaan kartu kredit, adalah :⁹⁵

1. Penerbit.

Penerbit (*issuer*) disini merupakan pihak atau lembaga yang mengeluarkan dan mengelola suatu kartu. Penerbit dapat berupa bank, lembaga keuangan lain dan perusahaan non lembaga keuangan. Perusahaan yang khusus akan menerbitkan kartu plastik terlebih dahulu mendapat ijin dari Departemen Keuangan. Apabila penerbit adalah bank, maka harus mengikuti ketentuan dari Bank Indonesia.

2. *Acquirer*

Acquirer adalah lembaga yang mengelola penggunaan kartu plastik terutama dalam hal penagihan dan pembayaran antara pihak *Issuer* dengan pihak *merchant*. Dalam mekanisme pengelolaan kartu kredit, pihak *issuer* dapat berfungsi sebagai *acquirer* atau hanya berkonsentrasi pada satu fungsi saja.

3. Pemegang Kartu

Pemegang kartu (*card holder*) adalah terdiri dari perorangan yang telah memenuhi prosedur atau persyaratan yang telah

⁹⁵ Soediyono Reksoprayitno, *Ibid*, Hal . 266-267

ditetapkan oleh penerbit untuk dapat diterima menjadi anggota dan berhak menggunakan kartu sesuai dengan kegunaannya. Agar dapat diterima menjadi anggota suatu kartu, calon pemegang kartu harus memenuhi persyaratan pokok yaitu jumlah minimum penghasilan pertahunnya. Pemegang kartu dapat dibedakan dengan pemegang kartu utama (*basic card*) dan kartu suplemen (*supplementary card*). Kartu suplemen ini biasanya diterbitkan untuk digunakan pihak-pihak yang akan ditanggung oleh pemegang kartu utama. Kartu suplemen disebut juga sebagai kartu tambahan. Pemegang kartu utama bertanggung jawab atas pembayaran terhadap tagihan kepada kartu suplemen. Pemegang kartu harus mengikuti perjanjian *card holder* yang dibuat oleh *issuer* dalam melakukan transaksi dengan menggunakan kartu dan bertanggung jawab atas resiko atau kewajiban yang ditimbulkannya.

4. *Merchant*

Merchant adalah pihak yang menerima pembayaran dengan kartu atas transaksi jual beli barang atau jasa. *Merchant* ini dapat berupa pedagang, toko-toko, hotel, restoran, biro travel dan sebagainya. Antara *merchant* dengan *issuer* atau *acquirer* telah melakukan kerjasama atau perjanjian terlebih dahulu untuk

ditunjuk sebagai *merchant* suatu kartu plastik, termasuk di dalamnya adalah kartu kredit.

Hubungan hukum pada pengguna kartu kredit dalam melakukan transaksi jual-beli barang atau jasa telah melibatkan:

- pemegang kartu,
- *merchant* dan
- *issuer* atau *acquirer*.

Pada tahap awal pemegang kartu terlebih dahulu dilakukan perjanjian antara pemegang kartu dengan pihak *issuer*, dalam hal ini adalah pihak nasabah dengan bank.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya kartu kredit terjadi pada saat adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah melalui ditanda tangannya aplikasi atau formulir pengajuan kartu kredit oleh nasabah. Perjanjian antara nasabah dengan bank (*issuer*) ini disebut dengan perjanjian pemegang kartu. Selain perjanjian antara nasabah dengan bank terdapat juga perjanjian antara pihak bank (*issuer*) dengan pihak *merchant*. Hal yang demikian disebut perjanjian *merchant*.

Pada perjanjian pemegang kartu merupakan perjanjian yang dibuat antara nasabah (*card holder*) dengan pihak bank (*issuer*). Perjanjian ini memuat pokok-pokok ketentuan sebagai berikut.⁹⁶

⁹⁶ Soediyono Reksoprayitno, *Ibid*, Hal. 267-269

(1) Pemilikan Kartu

- a. Kartu adalah milik bank (*issuer*) dan karenanya harus dikembalikan atas permintaan. Pemegang kartu harus menandatangani pada bagian belakang kartu pada saat penerimaan kartu tersebut.
- b. Dengan ditandatanganinya kartu tersebut berarti pemegang kartu setuju untuk mengikatkan diri dan tunduk pada ketentuan-ketentuan serta persyaratan yang terdapat dalam perjanjian tersebut.
- c. Kartu tidak boleh dipindahtangankan.
- d. Pemegang kartu harus membayar uang pangkal dan iuran tahunan.

(2) Masa Berlakunya Kartu

- a. Kartu hanya dapat digunakan selama masa berlakunya yang tercantum dalam kartu tersebut.
- b. Perpanjangan kartu dapat dilakukan secara otomatis atas persetujuan pihak bank (*issuer*).

(3) Transaksi-Transaksi

- a. Pemegang kartu harus menandatangani slip pembelian barang atau jasa yang menggunakan kartu dan *cash advance slip* untuk pengambilan uang tunai.

- b. Pemegang kartu bertanggung jawab atas semua transaksi termasuk tagihan-tagihan, ongkos-ongkos dan bunga yang dibebankan pada rekeningnya.
- c. Bank (*issuer*) tidak bertanggung jawab terhadap *merchant* yang menolak pembayaran dengan kartu dan setiap permasalahan yang menyangkut pembelian barang-barang atau jasa oleh pemegang kartu.

(4) Pembayaran Tagihan

- a. *Statement* tagihan akan dikirim bank (*issuer*) setiap bulan sekali kepada pemegang kartu dan pemegang kartu wajib melakukan pembayaran minimum selambat-lambatnya dalam jangka waktu tertentu dari tanggal *statement* tagihan dikeluarkan.
- b. Apabila ada kesalahan terhadap tagihan yang terdapat dalam *statement* tagihan harus diberitahukan *issuer* selambat-lambatnya beberapa hari sejak tanggal penerimaan *statement* tagihan tersebut.
- c. Besarnya pembayaran minimum.
- d. Tagihan atas penggunaan kartu suplemen atau tambahan adalah tanggung jawab pemegang kartu utama dan akan ditagih bersama-sama dalam satu *statement* tagihan.

- e. *Issuer* dapat melakukan pemotongan langsung atas tagihan pemegang kartu yang mempunyai rekening pada *issuer* atau bank.

(5) Bunga dan Biaya-Biaya

- a. Pemegang kartu yang melakukan pembayaran seluruh jumlah tagihan sebelum tanggal jatuh tempo, maka *issuer* tidak akan menarik biaya administrasi.
- b. *Issuer* akan mengenakan bunga atas sisa tagihan yang belum dibayar.
- c. Pemegang kartu yang tidak melunasi pembayaran minimum sampai dengan jatuh tempo atau pemegang kartu membayar kurang dari jumlah minimum tersebut akan dikenakan biaya administrasi yang ditentukan oleh *issuer*.

(6) Limit Kredit

- a. Pemegang kartu tidak dibenarkan menggunakan kartu lebih dari limit kredit yang telah ditetapkan *issuer*.
- b. Apabila pengguna kartu melebihi limit kredit akan dikenakan bunga sebesar tertentu yang diperhitungkan sejak terjadinya transaksi yang melampaui limit kredit.

(7) Penarikan Uang Tunai

- a. Pemegang kartu dapat menarik uang tunai (*cash advance*) disetiap tempat yang ditunjuk.
- b. Penarikan uang tunai tersebut akan dikenakan biaya administrasi sebesar persentase tertentu dari jumlah penarikan atau minimum sebesar tertentu.

(8) Transaksi Dalam Valuta Asing

Transaksi yang dilakukan dalam valuta asing akan ditagih dalam rupiah berdasarkan nilai konvensi yang ditentukan oleh *issuer* pada saat tagihan atas transaksi tersebut diterima oleh *issuer*.

(9) Kehilangan Kartu

- a. Apabila terjadi pencurian atau kehilangan kartu, pemegang kartu harus segera memberitahukan kepada *issuer* atau perusahaan kartu.
- b. Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas transaksi yang telah terjadi sebelum diterimanya laporan kehilangan tersebut.
- c. *Issuer* akan mengenakan biaya administrasi sebesar tertentu untuk penggantian kartu yang dilaporkan hilang.

(10) Jasa Pihak Ketiga

Dalam hal pemegang kartu tidak membayar tagihannya yang masih terhutang sesudah keanggotaannya dibatalkan, *issuer* berhak menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan penagihan terhadap pemegang kartu tersebut, dan semua biaya yang timbul akibat penagihan ini menjadi beban pemegang kartu.

Dalam perjanjian antara pemegang kartu atau nasabah (*card holder*) dengan pihak bank (*issuer*) tersebut di atas, telah melahirkan tanggung jawab serta hak dan kewajiban bagi pemegang kartu kredit. Adapun tanggung jawab dan kewajiban dari nasabah pemegang kartu kredit tersebut, adalah :

- a) Pemegang kartu wajib memberitahukan *issuer* apabila ada perubahan alamat penagihan.
- b) Pemegang kartu yang diterbitkan oleh *issuer* di Indonesia yang bukan warga negara Indonesia dan akan kembali ke negaranya karena masa kerjanya di Indonesia sudah habis atau alasan apapun harus melunasi semua sisa tagihannya dan mengembalikan kartunya.
- c) Untuk menjamin pelunasan pembayaran seluruh tagihan berkenaan dengan penggunaan kartu, pemegang kartu berjanji dan mengikatkan diri bahwa harta kekayaan pemegang kartu baik yang berupa benda bergerak maupun

tidak bergerak ataupun rekening bank yang ada ataupun yang akan ada di kemudian hari merupakan jaminan pelunasan kewajiban pemegang kartu kepada *issuer*.

Sedangkan hak dari nasabah pemegang kartu kredit, adalah sebagai berikut :⁹⁷

1. Pemegang kartu yang namanya tercetak pada kartu kredit berhak menggunakan kartunya sebagai alat pembayaran kepada pedagang atau pengusaha yang menyatakan menerima pembayaran dengan kartu kredit.
2. Pemegang kartu kredit berhak memperoleh barang dan layanan jasa dari *merchant*.
3. Pemegang kartu kredit berhak untuk mengambil uang tunai pada bank di Indonesia maupun di luar negeri yang memasang logo kartunya selama masih dalam masa berlaku.
4. Pemegang kartu berhak menggunakan kartu kreditnya sampai dengan batas maksimal penggunaan kartu kredit atau *line limit* yang telah ditentukan oleh penerbit atau melebihi *line limit* dengan telah mendapat persetujuan dari pihak penerbit.

Selain hak dan kewajiban dari nasabah pemegang kartu kredit, terdapat pula hak dan kewajiban dari bank sebagai pihak penerbit kartu kredit. Adapun kewajiban dari bank sebagai pihak penerbit, adalah sebagai berikut :

⁹⁷ Joni Emirzon, *Op.cit*, Hal. 227

- a. Menjamin pembayaran dengan menggunakan kartu kredit yang dilakukan oleh nasabah pemegang kartu.
- b. Mengganti dengan kartu baru bagi pemegang yang kartu kreditnya hilang kemudian mencantumkan nomor kartu kredit yang hilang tersebut ke dalam daftar hitam.
- c. Melakukan penagihan ke alamat pemegang kartu atas sejumlah uang yang telah di belanjakan oleh pemegang dengan menggunakan kartu kreditnya.

Di samping kewajiban, bank sebagai penerbit juga memiliki hak, antara lain adalah :

1. Mengubah atau menambah persyaratan bagi para calon pemegang kartu kredit.
2. Mengambil kembali kartu kredit atau segala fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu setiap saat bila dianggap perlu.
3. Mengenaikan denda atas keterlambatan yang dilakukan oleh pemegang kartu dalam melunasi hutangnya dan mengenaikan bunga pada setiap angsuran hutang.
4. Mempertimbangkan apakah sebuah kartu kredit yang sudah habis masa berlakunya dapat diperpanjang atau tidak.
5. Menyerahkan tuntutan-tuntutan pembayaran yang masih terhutang oleh pemegang kartu kepada pengacara.

6. Memungut biaya administrasi untuk pembuatan kartu kredit baru dan pada saat penarikan uang tunai oleh pemegang kartu.

7. Berhak atas sejumlah komisi atau pembagian keuangan bersama pihak penerima pembayaran dengan kartu kredit.

Perjanjian antara pihak bank (*issuer*) dengan nasabah pemegang kartu kredit akan berakhir, apabila :⁹⁸

a. *Issuer* berhak memblokir atau membatalkan penggunaan kartu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan seluruh tagihan pemegang kartu menjadi jatuh tempo serta harus dibayar seketika dalam keadaan sebagai berikut :

❖ Pemegang kartu tidak mematuhi ketentuan yang ditetapkan oleh *issuer*.

❖ Pemegang kartu dinyatakan pailit.

❖ Pemegang kartu melakukan perbuatan melawan hukum.

❖ Pemegang kartu meninggal dunia maka kewajiban-kewajibannya harus diselesaikan oleh ahli waris.

❖ Pemegang kartu dinyatakan mengundurkan diri dari keanggotaannya.

b. Kartu harus dikembalikan apabila terjadi pembatalan atau pengakhiran perjanjian.

c. *Issuer* berhak untuk memblokir penggunaan kartu atau permohonan otorisasi tanpa memberikan alasan apapun atau

⁹⁸ Soediyono Reksoprayitno, *Log.cit*, Hal. 269-270

pemberitahuan terlebih dahulu dan tidak bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang diderita oleh pihak pemegang kartu akibat pemblokiran atau penolakan tersebut.

Dalam hal ini, pihak bank sebagai *issuer* berhak untuk melakukan beberapa hal tertentu, antara lain :

- 1 *Issuer* berhak merubah perjanjian ini setiap saat dan setiap perubahan akan diberitahukan kepada pemegang kartu kredit secara tertulis.
- 2 *Issuer* berhak bertukar informasi tentang dana pemegang kartu dengan pusat-pusat kartu lainnya.

Selain hubungan hukum yang terjadi antara penerbit kartu kredit dalam hal ini adalah pihak bank dengan nasabah selaku pemegang kartu kredit, terdapat pula hubungan hukum yang lain. Hubungan hukum tersebut adalah hubungan hukum yang terjadi antara penerbit (bank) dengan *merchant* yang didasarkan pada perjanjian yang saling menguntungkan.

Sifat dari hubungan hukum ini adalah hubungan hukum untuk melakukan pekerjaan tertentu. Dalam hal ini *merchant* berkewajiban melayani transaksi barang atau jasa dengan setiap pemegang kartu kredit (yang telah dikeluarkan oleh pihak penerbit). Sedangkan *issuer* (bank atau penerbit) berkewajiban membayar setiap tagihan yang diajukan oleh *merchant* sebagai akibat dari transaksi yang telah terjadi (dengan kartu kredit).

Perjanjian antara penerbit dengan *merchant* pada dasarnya merupakan realisasi dari hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Perjanjian kedua belah pihak ini berpijak pada syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Pada umumnya perjanjian antara pihak penerbit dengan *merchant* merupakan perjanjian baku. Dari perjanjian tersebut telah melahirkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak.

Adapun kewajiban dari pihak *merchant*, adalah :⁹⁹

- a. Melayani segala transaksi atas pembelian barang dan jasa yang dilakukan dengan kartu kredit yang sah dan berasal dari bank penerbit yang bekerjasama dengannya.
- b. Menghubungkan pihak penerbit untuk memberitahukan setiap transaksi yang terjadi.
- c. Menghubungkan atau memberitahukan kepada pihak penerbit apabila menemui kejanggalan-kejanggalan dalam suatu pemakaian kartu kredit.
- d. Memeriksa daftar hitam yang dikirim secara berkala oleh pihak penerbit, sebelum menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit.
- e. Mengirimkan faktur pembelanjaan dengan kartu kredit untuk tagihan yang dilakukan terhadap pihak penerbit.

⁹⁹ Joni Emirzon, *Op.cit*, Hal 231-232

Sedangkan hak-hak dari *merchant*, adalah :¹⁰⁰

- a. Pihak penerima pembayaran dengan kartu kredit berhak menolak pembayaran yang dilakukan oleh seseorang atas pembelian sejumlah barang dengan mempergunakan kartu kredit, apabila pihak penerima meragukan keabsahan berlakunya kartu kredit tersebut.
- b. Menerima pembagian keuntungan dari pihak bank penerbit atas sejumlah pembayaran transaksi pembelian yang dilakukan dengan kartu kredit.
- c. Menaikkan setiap harga yang dibeli dengan menggunakan kartu kredit, beberapa persen (antara 20 % sampai 40 %) lebih tinggi dari harga pembelian dengan uang tunai.
- d. Menempelkan atau menunjang stiker kartu kredit dari bank penerbit yang bekerjasama dengannya di muka pintu toko, kaca etalase, kasir maupun tempat-tempat lain yang memungkinkan untuk itu.

Selain pihak *merchant*, bank sebagai pihak penerbit juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban tersebut, adalah :

- 1 Menerima biaya administrasi dari jumlah tagihan yang diajukan kepada penerbit.
- 2 Menerima pembayaran dari pemegang kartu.

¹⁰⁰ Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 232

Sedangkan kewajiban dari bank sebagai pihak penerbit adalah membayar setiap tagihan dari *merchant* dalam jangka waktu yang telah ditentukan atas slip yang dikirimkan.

Hubungan hukum yang terakhir diantara para pihak dalam penggunaan kartu kredit adalah hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan *merchant*. Hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan *merchant* bersifat isidental dan sementara. Hubungan hukum ini terjadi pada saat transaksi, yaitu transaksi jual beli barang atau pelayanan jasa. Perjanjian yang timbul adalah perjanjian timbal balik, hal ini dapat diketahui melalui hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Merchant berkewajiban menyerahkan barang yang telah ditransaksikan dan memberikan pelayanan jasa yang ditransaksikan. Sedangkan pemegang kartu kredit berkewajiban membayar harga barang atau jasa dengan cara menandatangani slip yang diberikan oleh *merchant*. Dalam perjanjian jual beli dengan menggunakan kartu kredit secara nyata pihak *merchant* baru menerima pembayaran setelah prosedur dan syarat dipenuhi untuk melakukan penagihan kepada penerbit kemudian baru dilaksanakan pembayaran setelah dikurangi dengan komisi yang telah diperjanjikan.

b). Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah alat kasir otomatis tanpa orang yang ditempatkan di dalam atau luar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan rutin, seperti penyetoran, penarikan uang tunai, transfer antar rekening dan pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit.¹⁰¹ Selain itu, ATM juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan pembayaran rekening telepon seluler (Telkomsel) serta belanja barang dan jasa pada tempat-tempat yang telah ditentukan.

Pada dasarnya nasabah dapat memiliki kartu ATM jika nasabah yang bersangkutan tersebut telah menjadi nasabah penyimpan dana atau penabung di dalam bank tersebut. Kartu ATM merupakan salah satu fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang telah menabung dalam bank tersebut.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan kartu ATM ini diatur di dalam perjanjian dan merupakan dasar dari semua transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak. Perjanjian disini adalah merupakan perjanjian baku, sebab perjanjian tersebut mengandung persyaratan yang sudah disiapkan

¹⁰¹ Allen H. Lipis, Thomas R. Maschall, Jan H. Linker, *Op Cit*, Hal. 3

dan ditentukan terlebih dahulu oleh pihak bank sebagai kreditur sehingga nasabah sebagai nasabah penyimpan dana atau penabung hanya menerima terhadap semua persyaratan yang telah ditentukan.

Pengertian perjanjian baku menurut Sutan Remy Sjahdeni, adalah perjanjian yang seluruh klausulnya sudah di bakukan oleh pemakaiannya (dalam hal perbankan adalah bank tersebut) dan pihak yang lain (dalam hal perbankan adalah nasabah bank tersebut) pada dasarnya tidak memiliki peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁰² Dengan kata lain yang dibakukan adalah klausul-klausulnya bukan formulir perjanjian tersebut.

ATM sebagai salah satu bentuk pelayanan produk perbankan maka dalam proses permohonan aplikasinya juga menggunakan perjanjian baku, sama seperti halnya dengan permohonan aplikasi produk perbankan lainnya. Isi dari perjanjian baku pada umumnya memuat klausul-klausul yang secara tidak langsung sangat mmemberatkan nasabah (*unreasonably onerous*). *Unreasonably onerous*, adalah *exemption clause* yaitu klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab bank terhadap gugatan nasabah dalam hal bank tidak atau tidak dengan semestinya

¹⁰² Sutan Remy Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, Hal. 66

melaksanakan kewajibannya seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian tersebut.¹⁰³

Nasabah penyimpan dana atau penabung merupakan nasabah kreditur. Pengertian nasabah kreditur menurut ketentuan Pasal 1 ayat 17 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, didefinisikan sebagai nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Simpanan dana yang dilakukan nasabah ini dapat berbentuk tabungan, giro serta deposito.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah kreditur terjadi setelah ditandatanganinya perjanjian yang berwujud aplikasi atau formulir pembukaan rekening yang berisikan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak, dalam hal ini adalah pihak bank sehingga bentuk perjanjiannya adalah perjanjian baku. Syarat dan ketentuan ini disesuaikan dengan jenis simpanan yang telah dipilih oleh nasabah.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk pembukaan tabungan lebih sederhana bila dibandingkan dengan rekening giro. Berkaitan dengan hubungan hukum antara bank dengan nasabah

¹⁰³ Sutan Remy Sjahdeni, *Ceramah Ilmiah: Beberapa Pokok Pikiran Mengenai Reformasi Hukum Perbankan Indonesia*, Undip, Semarang 10 April 1997, Hal. 52

kepercayaan, terdapat beberapa pendapat yang menyatakan bagaimana bentuk hubungan hukum tersebut, yaitu :¹⁰⁴

1. Pendapat yang menyatakan bahwa hubungan hukum ini berupa penitipan barang, yaitu hubungan antara *bailor* (nasabah penyimpan) dan *bailee* (bank).
2. Pendapat bahwa hubungan adalah pemberian kuasa yaitu hubungan antara pemberi kuasa (nasabah penyimpan dana) dengan penerima kuasa (bank).
3. Pendapat yang menganggap hubungan hukum tersebut berupa pinjam meminjam.
4. Pendapat yang menyatakan hubungan hukum antara bank dengan nasabah kreditur adalah hubungan debitur dan pemberian kuasa.

Berbagai pendapat diatas, jika dicermati berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, hubungan hukum antara bank dengan nasabah kreditur adalah hubungan debitur dan kreditur. Akan tetapi menurut Simon Jr sebagaimana dikutip¹⁰⁵ hubungan antara bank dengan nasabah bukanlah sekedar hubungan debitur dan kreditur semata, namun mengingat status bank yang unik, yaitu sebagai " *a place of special safety and probity* " maka hubungannya adalah suatu " *fiduciary* ".

¹⁰⁴ Sutan Remy Sjahdeni, *Op.cit*, Hal. 147

¹⁰⁵ Sundari Arie, *Prinsip Perbankan dan Asas Khusus Pada Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Serta Perlindungan Nasabah*, Makalah Dalam Kursus Pengawas Dan Pemeriksa Bank 1, Bank Indonesia, Jakarta, 2001, Hal. 1

Simon Jr menyatakan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sekedar hubungan pinjam meminjam biasa dimana bank dapat menggunakan dana sedemikian rupa atas dasar kepercayaan nasabah (*fiduciary relation*) untuk tujuan dan cara yang dapat menjamin kepastian bahwa bank mampu mengembalikan dana masyarakat yang disimpan padanya apabila ditagih oleh penyimpannya.

Mengkaji dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat tiga tingkatan pemberlakuan hubungan kontraktual dalam hubungan antara nasabah penyimpan dana dengan pihak bank sebagai berikut : ¹⁰⁶

- a) Sebagai hubungan debitur (bank) dan kreditur (nasabah).
- b) Sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan debitur kreditur.
- c) Sebagai hubungan *implied contract*, yaitu hubungan kontrak yang tersirat.

Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah kreditur ini akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Nasabah harus memenuhi kewajibannya selaku penyimpan dana di bank serta memiliki hak yang berkaitan dengan simpanan danyanya tersebut. Sedangkan tanggung jawab bank terhadap nasabah khususnya nasabah penabung adalah : ¹⁰⁷

¹⁰⁶ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hal. 103

¹⁰⁷ Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998, Hal. 59-60

1. Membukukan setoran tunai atau pemindahbukuan pada rekening tabungan nasabah.
2. Membayar bunga sesuai perjanjian.
3. Membayar tunai atas penyerahan penarikan yang sah.
4. Menjaga kerahasiaan data keuangan nasabah.
5. Menjaga kerahasiaan data keuangan nasabah.
6. Kewajiban mengamankan simpanan nasabah.
 - ◆ Menyisihkan sebagian dana atau likuiditas bank sesuai dengan ketentuan *cash ratio* atau *reserve requirement* yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
 - ◆ Menyisihkan sebagian uang tunai dan kekayaan yang mudah dicairkan untuk keperluan likuiditas.
 - ◆ Menjaga posisi likuiditas.
 - ◆ Memelihara aktiva lancar pada tingkat yang memadai dan aman.
 - ◆ Menyalurkan dana kepada masyarakat dengan benar-benar selektif dan menguntungkan serta dapat ditarik kembali sesuai jangka waktu yang diperjanjikan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana khususnya tabungan dapat berakhir dikarenakan oleh dua hal, yaitu :

1. Kemauan nasabah

Kemauan nasabah ini dilakukan sesuai dengan bentuk simpanan dananya di bank. Untuk produk bank berupa tabungan adalah berupa penutupan rekening nasabah.

2. Tindakan dari bank

Tindakan yang dilakukan oleh bank terhadap nasabah penabung, dapat berupa penutupan secara otomatis oleh sistem bank apabila tabungan yang dimiliki nasabah pasif dan saldonya tidak memenuhi syarat yang ditentukan bank.

c). Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Transfer Dana

Transfer dana adalah merupakan salah satu jasa perbankan lainnya yang berupa pengiriman uang atas permintaan pihak pengirim dengan menggunakan bank sebagai perantara, dimana bank tersebut memberikan instruksi bayar kepada bank lain di tempat keberadaan pihak penerima kiriman atau kepada bank yang diinginkan oleh pihak penerima kiriman uang tersebut agar uang tersebut dibayarkan kepada pihak yang dituju.¹⁰⁸

¹⁰⁸ Munir Fuady, *Op.cit*, Hal. 83-84

Jasa-jasa bank yang telah diberikan kepada nasabah dapat menciptakan suatu hubungan hukum antara nasabah dengan bank sebagai bank pelaksana, tetapi disisi lain jasa bank merupakan realisasi dari hubungan hukum yang sudah ada sebelumnya. Hubungan hukum yang sebelumnya tersebut merupakan alas hak adanya perintah kepada bank untuk melakukan transfer dana kepada pihak lain.¹⁰⁹ Pada hakekatnya alas hak tersebut merupakan perintah untuk melakukan transfer dana, tanpa alas hak ini bank tidak dapat melakukan transfer dana.

Hubungan hukum antara bank dengan pihak pengirim didasarkan pada kontrak atau perjanjian yang berupa pengisian aplikasi atau fomulir transfer. KUH Perdata mengatur juga berbagai aspek hukum yang berkenaan dengan transfer dana melalui bank, sebab suatu transfer dana melalui bank baik untuk kepentingan nasabah maupun transfer dana untuk kepentingan bank sendiri diawali dengan suatu kontrak.

Dalam kontrak atau perjanjian transfer apabila diterapkan dalam ketentuan mengenai kontrak yang diatur dalam KUH Perdata antara nasabah pengirim transfer dengan bank, terdapat tiga (3) hal yaitu:¹¹⁰

¹⁰⁹ Sri Redjeki Hartono, *Tinjauan Hukum Mengenai Transfer Dana Pada Usaha Perbankan*, Naskah Disampaikan Pada Collogium Dalam Rangka Penyusunan Naskah Akademi Tentang RUU Transfer Dana, Magister Ilmu Hukum UNDIP, Semarang, 2003, Hal. 2

¹¹⁰ Munir Fuady, *Ibid*, Hal. 129

- a) Kontrak pengiriman uang merupakan kontrak titipan barang dalam hal ini bank sebagai pihak penitip, vide Pasal 1694 sampai dengan Pasal 1739 KUH Perdata.
- b) Kontrak pengiriman uang merupakan kontrak untuk melakukan jasa tertentu oleh bank, vide Pasal 1601 KUH Perdata.
- c) Kontrak pengiriman uang sebagai suatu kontrak khusus yang tidak termasuk ke dalam kontrak bersama dalam KUH Perdata, sehingga hanya ketentuan kontrak yang umum saja yang berlaku, mulai dari Pasal 1233 sampai dengan Pasal 1456 KUH Perdata. Selanjutnya berlaku ketentuan kontrak yang dibuat oleh para pihak dan ketentuan perbankan, baik syarat-syarat yang diatur oleh bank itu sendiri maupun oleh peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Dari hasil uraian diatas, jika dikaji berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka pendapat pertama dan kedua adalah kurang tepat, sebab sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1694 KUH Perdata bahwa penitipan barang adalah terjadi apabila seseorang menerima sesuatu barang dari seorang lain dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asal.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka jika kita melihat transfer dana dalam praktek perbankan, bank memang menerima barang yang dalam hal ini adalah uang kemudian melakukan instruksi pengiriman atas uang tersebut agar diterima oleh pihak penerima kiriman tersebut

dalam jumlah nominal yang sama tetapi wujudnya dapat berubah sehingga lebih tepat apabila perjanjian transfer dana ini diperlakukan sebagai perjanjian khusus yang berdasarkan atas ketentuan-ketentuan tentang kontrak secara umum dalam KUH Perdata dan ketentuan-ketentuan perbankan yang mengatur mengenai transfer dana.

2. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Pada hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT), adalah :

a). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Dari hasil penelitian faktor – faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) adalah :

- 1). Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan
- 2). Kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan dalam hal ini adalah :

- a. Bank Indonesia
- b. Lembaga perlindungan konsumen

1). Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan

Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan idalam hal ini adalah berupa sistem pembayaran elektronik atau *Electronic Funds Transfer* (EFT). *Electronic Funds Transfer* (EFT) sebagai sistem pembayaran perbankan yang timbul karena adanya keinginan dari bank untuk membuat pelayanan yang selama ini berlangsung menjadi lebih cepat, lebih akurat dan bersifat *real time*.¹¹¹

Electronic Funds Transfer (EFT) sebagai output dari kecanggihan teknologi, memiliki manfaat dan resiko dalam penggunaannya. Manfaat utama perbankan elektronis ini adalah terletak pada kemampuannya untuk mengurangi biaya-biaya. Sedangkan resiko yang dapat ditimbulkan dari perbankan elektronis ini adalah terletak pada resiko teknis, resiko administrative, resiko sumber daya manusia dan resiko kriminal atau kejahatan.¹¹²

Timbulnya resiko-resiko diatas, tidak dapat dilepaskan dari mekanisme operasional dan manajemen *Electronic Funds Transfer* (EFT). Mekanisme operasional yang transparan, bersifat *up to date* serta manajemen *Electronic Funds Transfer* (EFT) yang professional

¹¹¹ Dudley G. Lockett, *Op Cit*, Hal 69-70

¹¹² Nana Supriana, *Log Cit*, Hal. 3

dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pengembangan *Electronic Funds Transfer* (EFT) sebagai bagian dari sistem pembayaran dalam perbankan. Mekanisme operasional tersebut terkait dengan pemrosesan data elektronik.¹¹³ Pada umumnya bank mengembangkan sendiri mekanisme operasionalnya (sistem) dalam menyelenggarakan *Electronic Funds Transfer* (EFT) dengan memperhatikan praktek-praktek yang telah dilakukan oleh bank-bank yang telah maju.

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan teknologi tersebut selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga memiliki kelemahan yang berpotensi merugikan kepentingan nasabah. Kelemahan ini berasal dari sistem teknologi itu sendiri, khususnya yang ada pada sistem pembayaran, antara lain :

- 1) Transaksi dengan *Electronic Funds Transfer* (EFT) sistem dapat dipengaruhi oleh berbagai cara yang tidak sah, memungkinkan terjadinya penyalahgunaan jasa layanan elektronik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- 2) Nasabah akan mengalami kesulitan melakukan klaim kepada pihak bank apabila terjadi permasalahan yang timbul dari transaksi tersebut.
- 3) Dana yang dipindah secara instant tanpa adanya penelitian ulang oleh petugas terhadap transaksi – transaksi individual.

¹¹³ Julius Latumaerissa, *Esensi-Esensi Perbankan Internasional Cetakan Pertama*, Bumi Aksara, Jakarta, 1996, Hal. 2-3

- 4) Kondisi VSAT (Jaringan Vertikal Satelit) adalah jaringan komunikasi yang seringkali menjadi hambatan , karena teknologi canggih yang digunakan bank tersebut belum dapat memberikan kenyamanan yang maksimal bagi nasabahnya.
- 5) Sumber Daya Manusia yang kurang mendukung.
- 6) Seringkali timbul kejahatan pada *Electronic Funds Transfer (EFT)* sistem dengan merusak data bank yang ada , karena sulit terdeteksi atau data dapat dipindahkan oleh oknum bank itu sendiri.
- 7) Belum adanya perangkat hukum yang memadai, sebab pengaturan mengenai *Electronic Funds Transfer (EFT)* ini di Indonesia belum ada sehingga yang digunakan sebagai dasar apabila terjadi permasalahan yang berkaitan dengan hal ini, adalah perjanjian yang dilakukan oleh para pihak, Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan serta Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹¹⁴

¹¹⁴ Salmidjas Salam, *Log Cit* , Hal. 100

2). **Kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan**

a. Bank Indonesia

Bank Indonesia selaku bank sentral yang mempunyai tugas sebagai pembina dan pengawasan terhadap bank – bank yang ada dirasakan belum berperan aktif dalam penggunaan sistem *Electronic Funds Transfer* , belum ada Undang – Undang secara efektif yang mengatur tentang penggunaan sistem ini.

Peraturan mengenai kegiatan usaha bank ini diatur dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Dimana dalam pasal ini mengatur mengenai prinsip kehati-hatian. Pengaturan prinsip kehati-hatian ini dilaksanakan oleh karena nasabah tidak berada dalam posisi untuk mengetahui dan menilai keamanan dan kesehatan serta tidak memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha dari bank tersebut.¹¹⁵

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) , yang berupa :

- ❖ Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank

¹¹⁵ Sjamsul Arifin, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, Bahan Internet

Indonesia ini adalah membantu nasabah perbankan dengan cara memberikan informasi secara transparan mengenai suatu produk bank, manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank tersebut serta meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam hubungannya dengan bank.

- ❖ Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7 / 7 / PBI / 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia, adalah memberikan perlindungan hukum nasabah dan menjamin hak-hal nasabah dalam hubungannya dengan bank serta mengatur penyelesaian pengaduan nasabah kepada bank.

b. Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen belum berperan secara aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk juga kepada nasabah perbankan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari lembaga tersebut sehingga nasabah perbankan tidak memiliki informasi yang cukup mengenai keberadaan dari lembaga ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa apabila terjadi permasalahan antara nasabah perbankan dengan pihak bank maka penyelesaiannya dilakukan secara musyawarah antara nasabah dengan pihak bank. Hal ini disebabkan oleh karena menyangkut kredibilitas nama bank tersebut dimata masyarakat.

b). Kendala – Kendala Yang Mempengaruhi Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Kendala – kendala yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) dalam hal ini adalah berasal dari nasabah itu sendiri, baik nasabah pengguna jasa pelayanan Kartu Kredit, Kartu ATM maupun Transfer Dana. Kendala atau hambatan yang timbul dalam hubungannya antara nasabah pengguna sistem pembayaran elektronik ini dengan pihak bank, disebabkan oleh :

- 1 Nasabah kurang mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk atau jasa perbankan oleh pihak bank Informasi yang jelas dan lengkap merupakan hal penting bagi nasabah perbankan untuk memilih suatu produk atau jasa perbankan, sebelum nasabah tersebut memutuskan dan menggunakan salah satu produk atau jasa perbankan. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 Huruf b Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Selain dalam Pasal 7 Huruf b Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diatur pula di dalam Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Dengan mengacu pada ketentuan undang-undang dan peraturan ini, diharapkan bank dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai suatu produk atau jasa perbankan kepada nasabah, sebelum nasabah tersebut memutuskan dan menggunakan salah satu produk atau jasa perbankan tersebut. Sehingga ini dapat mengurangi timbulnya permasalahan antara bank dan nasabah.

- 2 Sikap nasabah yang kurang teliti dan kedudukan nasabah yang lemah.

Sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir dalam formulir atau aplikasi tersebut. Sehingga apabila terjadi permasalahan nasabah merasa dirugikan. Hal ini terkait dengan kedudukan nasabah yang lemah.

Apabila terjadi suatu permasalahan antara bank dengan nasabah maka bank tidak dapat dipersalahkan sebab bank memiliki kedudukan yang kuat bila di bandingkan dengan

nasabah. Ini terlihat pada perjanjian baku yang dibuat oleh bank.

Dimana isi dari perjanjian baku tersebut adalah :

- a) Bank tidak bertanggung jawab atas segala resiko yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan pengiriman uang dimaksud yang disebabkan karena situasi atau keadaan yang timbul dari keadaan diluar kemampuan bank seperti bencana alam, kebakaran, peperangan, pergolakan perselisihan perburuhan, kerusakan atau tidak berfungsinya sebagian atau seluruh alat komunikasi dan diberlakukannya Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah atau Peraturan lain yang mengakibatkan tidak dapat dilaksanakannya kewajiban bank berdasarkan perjanjian ini baik sebagian maupun seluruhnya. Ketentuan ini sangat merugikan nasabah, baik nasabah pengguna jasa pelayanan kartu kredit, kartu ATM maupun transfer dana. Seringkali permasalahan yang timbul dalam sistem pembayaran elektronik atau *Electronic Funds Transfer* (EFT) ini adalah masalah yang erat hubungannya dengan teknologi.

Permasalahan yang sering terjadi pada nasabah pengguna jasa pembayaran elektronik atau *Electronic Funds Transfer* (EFT) ini, apabila terjadi kerusakan pada sebagian atau

seluruh sistem komunikasi. Hal ini dapat menyusahkan nasabah yang akan melakukan kegiatannya, misalnya transfer uang via ATM, pengambilan uang tunai via ATM maupun pembayaran tagihan kartu kredit via ATM. Sebab mekanisme mesin ATM sangat bergantung sepenuhnya kepada teknologi.

- b) Bank tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang. Namun bila hal tersebut diminta oleh pengirim maka bank akan mengusahakannya dengan dikenakan biaya yang dibebankan kepada pengirim.

Dalam hal ini nasabah memiliki kedudukan yang lemah bila terjadi permasalahan dengan pihak bank, sebab pada ketentuan ini disebutkan bahwa bank tidak berkewajiban untuk memperoleh tanda bukti. Bank dapat mengusahakannya dengan biaya yang harus dibayar oleh nasabah. Apabila terjadi permasalahan, nasabah akan merasa kesulitan untuk mengajukan klaim ke pihak bank. Sehingga pemberian perlindungan hukum kepada nasabah belum dilakukan secara maksimal.

3. Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer*

Nasabah memiliki kedudukan (*bargain position*) yang lemah bila dibandingkan dengan bank, sehingga apabila timbul suatu permasalahan maka akan merugikan nasabah. Nasabah sering dijadikan obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya, misalnya melalui promosi atau iklan baik media cetak ataupun elektronik, cara penjualan dan penerapan perjanjian standar atau baku (*standar contract*) yang merugikan hak – hak dan kepentingannasabah. Dengan adanya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Keberadaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemampuan konsumen, dalam hal ini termasuk juga nasabah perbankan untuk melindungi dirinya dan dapat mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab .

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat , baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga , orang lain , maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk

diperdagangkan." Dari pengertian tersebut , maka yang dimaksud dengan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir (*End User*).

Pada dasarnya terdapat dua istilah mengenai konsumen, yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu prroduk lain.

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan, terbagi kedalam tiga tahap, yaitu :

- a). Tahap pra transaksi
- b). Tahap transaksi
- c). Tahap sesudah transaksi

a).Tahap pra transaksi

Pada tahap ini bank melakukan pengenalan dan penawaran terhadap produk ataupun jasa-jasa perbankan kepada masyarakat melalui berbagai cara, diantaranya adalah melalui pemberian informasi mengenai produk dan jasa-jasa perbankan tersebut secara langsung kepada kepada calon nasabah, promosi yang dilakukan melalui penyebaran *booklet-booklet* maupun pemberitaan pada iklan di media cetak atau elektronik.

Dalam memberikan informasi mengenai suatu produk ataupun jasa-jasa perbankan terhadap calon nasabah ataupun nasabah, bank wajib memberikannya secara transparansi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Menurut ketentuan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, transparansi informasi produk bank, meliputi :

1. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis atau lisan.
3. Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan tidak etis (*misconduct*).

Sedangkan ketentuan dalam Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, pemberian informasi tersebut meliputi :

- ❖ Informasi mengenai karakteristik produk bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Nama produk bank
 - b. Jenis produk bank
 - c. Manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank
 - d. Persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank
 - e. Biaya-biaya yang melekat pada produk bank
 - f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan *margin* keuntungan
 - g. Jangka waktu berlakunya produk bank
 - h. Penerbit (*issuer / originator*) produk bank
- ❖ Dalam hal produk bank terkait dengan penghimpun dana, bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk bank tersebut.

Selain ketentuan di atas, bank sebagai pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban. Hal ini diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan , berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan atau jasa yang berlaku.
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.
- f. memberi kompensasi , ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan , pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang berlaku.
- g. memberi kompensasi , ganti rugi dan atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban bank sebagai pelaku usaha terhadap nasabah dalam bidang perbankan lebih mengacu pada ketentuan Pasal 7 Huruf a, b, c. hal ini dimaksudkan bahwa bank harus memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai kondisi suatu produk atau jasa-jasa perbankan sebelum nasabah memilih dan menentukan untuk menggunakan suatu produk atau jasa-jasa perbankan.

b). Tahap Transaksi

Tahap transaksi ini terjadi karena adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah, dengan ditandatanganinya aplikasi atau formulir kepada nasabah. Dimana formulir atau aplikasi telah dibuat oleh bank. Pada prinsipnya aplikasi atau formulir pada seluruh bank adalah sama dan dengan tujuan sama. Dalam aplikasi tersebut memuat nama nasabah, nomor rekening, jumlah setoran dan keterangan. Format tersebut telah dibuat secara baku oleh bank. Hal ini menunjukkan adanya format perjanjian baku antara nasabah dengan pihak bank.

Nasabah hanya mengikuti ketentuan bank. Hal ini menunjukkan adanya pembatasan kewajiban dan hak salah satu pihak, sebab nasabah sama sekali tidak ikut serta di dalam menentukan isi perjanjian dalam format aplikasi tersebut serta terdorong oleh kebutuhan nasabah yang terpaksa harus menerima isi format tersebut.¹¹⁶ Aplikasi ini telah dipersiapkan secara individual oleh pihak bank.

Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Selanjutnya menurut Pasal 1320 KUH Perdata, dirumuskan bahwa untuk sahnya persetujuan diperlukan syarat :

¹¹⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, Hal. 50-51

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. suatu hal yang tertentu
4. suatu sebab yang halal

Dari ke dua pasal tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa perjanjian menanut asas kebebasan berkontrak. Kebebasan disini memiliki arti bahwa semua pihak yang mengadakan perjanjian bebas dalam menentukan apa dan dengan siapa perjanjian tersebut dibuat. Pelaksanaannya berdasarkan kesepakatan ke dua belah pihak, sepanjang tidak bertentanga dengan Undang – Undang. Asas kebebasan berkontrak merupakan asas penting dalam hukum perjanjian. Akan tetapi dalam hal ini asas kebebasan berkontrak belum dapat diterapkan sepenuhnya di dalam perjanjian antara nasabah dengan pihak bank, sebab perjanjian yang digunakan oleh bank adalah merupakan perjanjian baku.

Mariam Darus Badruzamam memberikan definisi mengenai perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.¹¹⁷ Dalam perjanjian baku nasabah tidak memiliki hak untuk menolak atau tidak setuju terhadap isi perjanjian tersebut.

Perjanjian atau klausa baku menurut ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

¹¹⁷ Mariam Darus Badruzamam, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku*, Jakarta, 1980, Hal. 5

Konsumen, adalah: setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausa baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Sebagaimana yang berlaku selama ini , di dalam perjanjian atau aplikasi perbankan lazimnya , tercantum klausula baku mengenai ketentuan yang berlaku di bank . Nasabah umumnya tidak punya kesempatan tak punya kesempatan untuk menegosiasikan klausula tersebut. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa salah satu klausula baku perbankan yang sering dipermasalahkan adalah adanya ketentuan yang menyatakan bahwa nasabah tunduk pada ketentuan yang dibuat bank , baik yang berlaku sekarang maupun yang ditetapkan kemudian oleh bank.¹¹⁸

Perjanjian baku yang telah dibuat oleh pihak bank ini telah membuat kedudukan antara bank dengan nasabah menjadi tidak seimbang. Bank berada dalam posisi yang kuat sedangkan nasabah berada dalam posisi yang lemah.

¹¹⁸ Wawancara dengan nasabah kartu kredit , Nunukan 23 Februari 2003

c). Tahap Sesudah Transaksi

Tahap sesudah transaksi adalah merupakan tahap penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah apabila terjadi pengaduan, sengketa atau masalah. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan terhadap perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7 / 7 / PBI / 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pengaduan disini adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Sedangkan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7 / 7 / PBI / 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, menyatakan :

- a. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah.
- b. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi :
 - ❖ Penerimaan pengaduan
 - ❖ Penanganan dan penyelesaian pengaduan'
 - ❖ Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

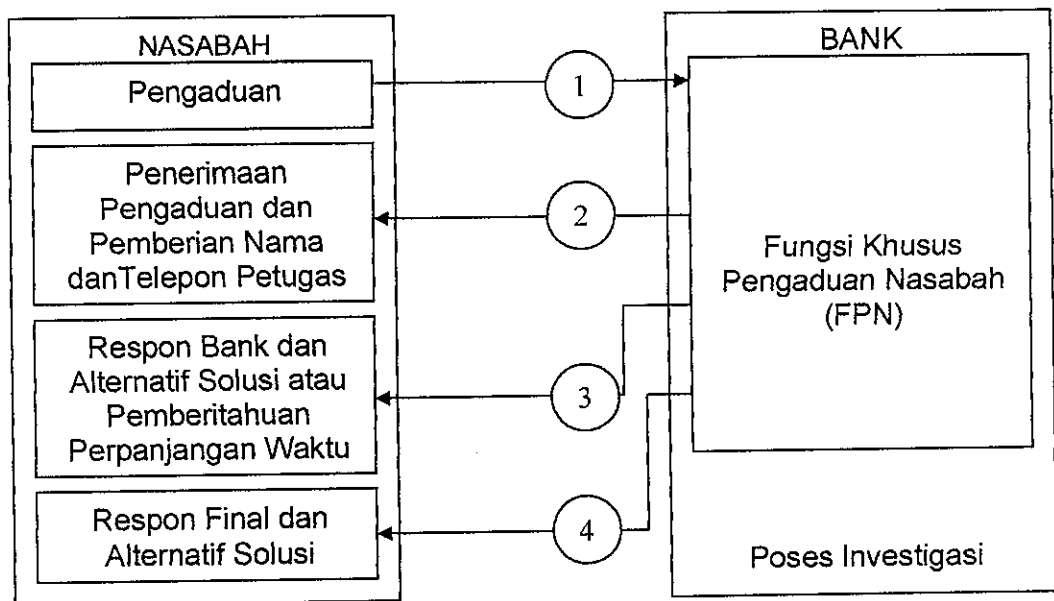
Penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah dapat dilakukan melalui dua cara :

➤ **Cara Damai**

Penyelesaian masalah secara damai adalah penyelesaian sengketa antara para pihak dengan tanpa kuasa atau pendamping masing-masing dengan cara damai.¹¹⁹ Penyelesaian masalah atau sengketa secara damai menurut Andang Haryanto:¹²⁰

Bagan I

Penyelesaian Masalah atau Sengketa Secara Damai



¹¹⁹ AZ Nasution, *OpCit* Hal. 225

¹²⁰ Andang Haryanto, *Op Cit* Hal. 13

Sumber : Makalah *Sistem Pengawasan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Kepentingan Nasabah*, Disampaikan Dalam Diskusi Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Stikubank, Semarang, 2004, Hal. 13

Keterangan pada bagan tersebut, adalah :

1. Terjadi masalah atau sengketa antara nasabah dengan pihak bank, dimana nasabah melakukan pengaduan kepada pihak bank.
2. Bank dalam hal ini adalah bagian atau unit fungsi khusus pengaduan nasabah (FPN) menerima pengaduan dari nasabah dan memberikan nama dan nomor telepon petugas bank yang menangani pengaduan ini kepada nasabah.
3. Fungsi khusus pangaduan nasabah (FPN) memberikan respon atau alternatif sosusi terhadap pengaduan nasabah. Kemudian FPN memberikan pemberitahuan perpanjangan waktu kepada nasabah dalam jangka waktu antara 45 sampai 60 hari.
4. Apabila belum didapatkan respon final dan alternatif solusi yang tepat bagi nasabah, maka FPN akan memberikan tambahan waktu 45 hari untuk menyelesaikan hal tersebut.

➤ **Cara Mediasi**

Cara mediasi merupakan cara yang kedua bila permasalahan tidak bisa diselesaikan dengan menggunakan cara damai.

Penyelesaian masalah atau sengketa melalui cara mediasi ini, dapat membawa manfaat bagi kedua belah pihak dalam hal ini adalah pihak bank dengan nasabah.¹²¹

1. Manfaat dari perlindungan lembaga mediasi tersebut akan berkaitan dengan kepentingan nasabah, khususnya :

- ❖ Terpenuhinya hak – hak nasabah yaitu :
 - Adanya penjelasan
 - Adanya Pemulihan Hak nasabah
 - Adanya kompensasi kerugian
- ❖ Rasa aman bertransaksi dengan bank

2. Sedangkan manfaatnya bagi pihak bank, adalah :

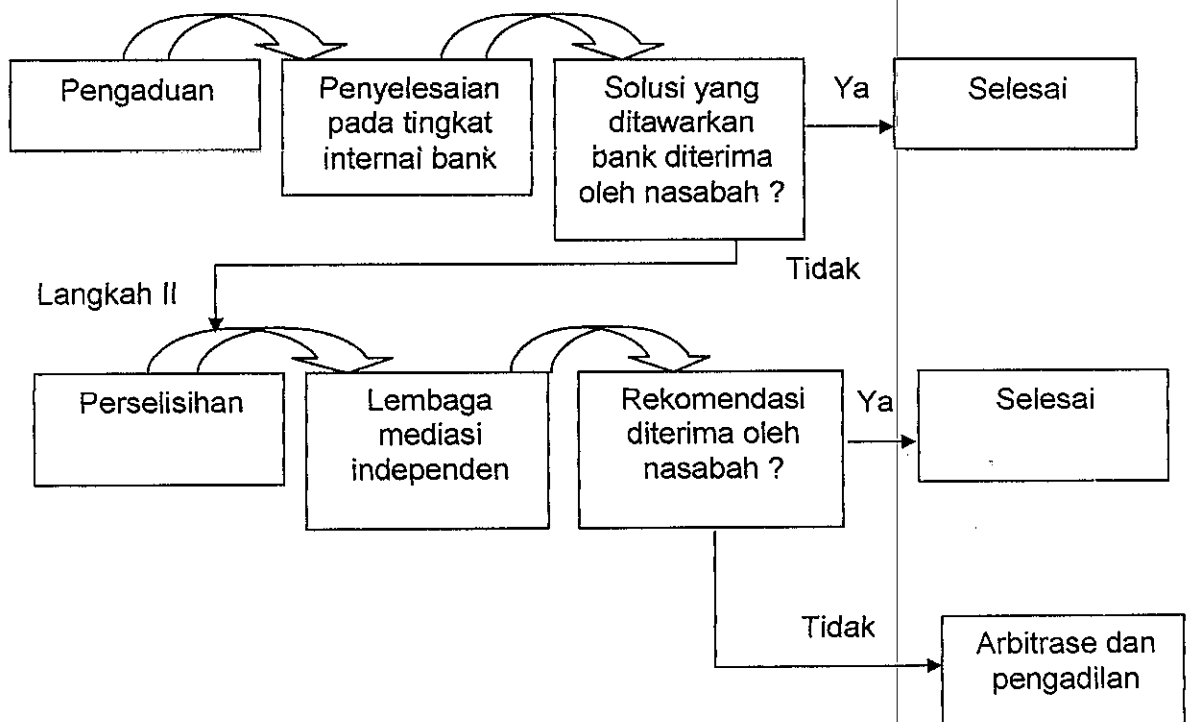
1. Informasi awal permasalahan di bank
2. Penyelesaian pengaduan dapat meningkatkan loyalitas nasabah
3. Efisiensi biaya bila dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur pengadilan
4. Peningkatan reputasi dan minimalisasi publikasi negative di media massa

¹²¹ Andang Haryanto, *Op Cit*, Hal. 10 - 11

Bagan II

Penyelesaian Permasalahan atau Sengketa Melalui Cara Mediasi

Langkah I



Sumber : Makalah *Sistem Pengawasan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Kepentingan Nasabah*, Disampaikan Dalam Diskusi Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Stikubank, Semarang, 2004, Hal. 10-11

Dari hasil penelitian terhadap nasabah ada beberapa tahap yang dapat dilalui , yaitu : ¹²²

1. Pada tahap pertama , pengaduan .

Pada tahap ini penyelesaian hanya melalui tingkat internal bank dan solusi yang ditawarkan oleh bank dapat diterima oleh nasabah maka permasalahan dapat selesai

2. Apabila pada tahap pertama tidak selesai dan timbul permasalahan karena kedua belah pihak tidak mau maka penyelesaian dilakukan melalui lembaga mediasi.
3. Kemudian lembaga mediasi akan memberikan rekomendasi kepada nasabah.
4. Apabila nasabah menerima maka permasalahan tersebut menjadi selesai . Sedangkan apabila nasabah menolak maka penyelesaian masalah dapat dilakukan melalui Arbitrase atau Pengadilan.

¹²² Hasil wawancara dengan nasabah , Bank BNI Semarang, 23 Januari 2005

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

1. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk – in customer*), dan selanjutnya disebut sebagai pihak konsumen. Bank adalah pihak yang bertindak sebagai pelaku usaha yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabah. Kegiatan ini telah menimbulkan hubungan hukum antara bank dengan nasabah dengan dilandasi oleh perjanjian yang formatnya telah dibuat secara sepihak oleh bank. Perjanjian tersebut adalah perjanjian baku. Peristiwa ini akan menimbulkan hak dan kewajiban terhadap ke dua belah pihak . Hak dan kewajiban dalam penerapannya hanya berpihak pada bank saja , karena bank dalam operasionalnya selalu menerapkan *prudential banking* yaitu adanya prinsip ke hati – hatian, serta asas kepercayaan dan asas kerahasiaan.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi perlindungan terhadap nasabah bank pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya kartu kredit, kartu ATM dan transfer dana, terjadi karena faktor intern dan

ekstern bank tersebut serta para pihak yang terkait di dalamnya, hal ini adalah Bank Indonesia serta Lembaga Perlindungan Konsumen. Faktor intern adalah yang faktor berasal dari bank itu sendiri, yaitu penggunaan teknologi, sistem V-SAT sebagai jaringan komunikasi serta sumber daya manusia yang kurang mendukung. Sedangkan faktor ekstern adalah faktor dari luar bank dalam hal ini berasal dari diri nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya kartu kredit, kartu ATM dan transfer dana tersebut .

Kendala – kendala yang mempengaruhi perlindungan terhadap nasabah bank pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya kartu kredit, kartu ATM dan transfer dana adalah berasal dari sikap dan ketidaktelitian nasabah itu sendiri dalam memilih dan memutuskan untuk menggunakan suatu jasa atau produk perbankan. Selain itu kendala juga berasal dari bank yang bersangkutan, sebab bank dirasakan kurang memberikan penjelasan secara jelas dan transparan mengenai keberadaan, keuntungan dan resiko dari suatu produk perbankan kepada nasabah.

3. Perlindungan terhadap nasabah perbankan dalam prakteknya belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Pada tahap pra transaksi bank dirasakan kurang memberikan penjelasan kepada nasabah. Sehingga masukan yang diberikan oleh bank kurang lengkap. Demikian pula pada saat transaksi. Bank telah membuat format atau aplikasi secara

sepihak yang kemudian dikenal dengan perjanjian baku. Perjanjian ini yang harus ditandatangani oleh nasabah tanpa ada kesepakatan diantara kedua belah pihak. Dalam hal ini nasabah hanya memiliki pilihan, yaitu menerima atau menolak terhadap perjanjian baku tersebut. Selanjutnya adalah tahap sesudah transaksi. Ini merupakan tahap penyelesaian permasalahan atau sengketa yang timbul antara bank dengan nasabah. Setiap bank memiliki standar berbeda dalam menyelesaikan permasalahan atau sengketa dengan nasabah. Cara yang sering dilakukan adalah cara damai. Hal ini dilakukan karena bank tidak ingin kredibilitasnya turun di mata masyarakat. Dalam rangka untuk melindungi nasabah apabila terjadi permasalahan atau sengketa dengan bank, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia PBI Nomor 7 / 7 / PBI / 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

Saran

1. Sebagai dasar tercapainya perlindungan hukum yang pasti bagi nasabah perbankan, pemerintah dalam hal ini Bank Indonesia diharapkan mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul antara bank selaku pelaku usaha dengan nasabah selaku konsumen. Diharapkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7 / 6 / PBI 2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan

Penggunaan Data Pribadi Nasabah serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 7 / 7 / PBI / 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dapat berperan untuk menunjang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Prlindungan Konsumen .

2. Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah diharapkan untuk lebih pro aktif mengetahui akan hak – haknya dan bank diharapkan untuk memperbaiki kinerjanya , sehingga hubungan hukum antara bank dengan nasabah akan berjalan baik karena saling mengetahui akan hak dan kewajiban masing – masing, sehingga kepercayaan nasabah terhadap bank akan semakin meningkat.