



Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking

R.M. Sagi Janitra¹, Mohammad Ghufron Az², Diah Aju Wisnuwardhani³

¹ **R.M. Sagi Janitra**; Program Studi Magister Hukum Pascasarjana Universitas Merdeka Malang; Jl. Terusan Dieng Nomor 62-64; Malang; Jawa Timur; Indonesia.

² **Mohammad Ghufron Az**; Fakultas Hukum Universitas Merdeka Malang; Jl. Terusan Dieng Nomor 62-64; Malang; Jawa Timur; Indonesia.

³ **Diah Aju Wisnuwardhani**; Fakultas Hukum Universitas Merdeka Malang; Jl. Terusan Dieng Nomor 62-64; Malang; Jawa Timur; Indonesia.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2021-10-19

Received in revised form

2021-11-08

Accepted 2021-12-01

Kata kunci:

Internet Banking; Nasabah; Klasula Baku.

Keywords:

Internet Banking; Customer; Standart Clause.

DOI: <https://doi.org/10.26905/idjch.v12i3.7361>.

How to cite item:

Janitra, S., Ghufron Az, M., & Wisnuwardhani, D. (2021). Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 12(3), 334-343 doi:10.26905/idjch.v12i3.7361.

Abstrak

Bagi nasabah, fasilitas layanan internet banking, memberikan keuntungan berupa klesibilitas untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Internet banking juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat terutama mereka yang selalu sibuk dalam mengelola keuangan mereka. Adapun rumusan masalah pada penulisan ini bagaimanakah penggunaan asas kebebasan berkontrak dalam kontrak baku pada internet banking dilihat dari sudut pandang Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna internet banking atas isi dari kontrak baku tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah Perjanjian baku pada internet banking di dalam isinya harus sesuai dengan dasar-dasar hukum maupun pasal-pasal yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana perjanjian tersebut tidak diperbolehkan apabila merugikan pihak pelaksana perjanjian baku yang dalam hal ini adalah nasabah atau debitur dan Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kewajiban-kewajiban yang termuat dalam Undang-Undang perbankan, juga dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen. Bank juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita nasabah, baik yang timbul karena kesalahan sistem, maupun karena kesalahan yang dilakukan oleh petugas bank. Bank baru dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya setelah memenuhi prestasinya dan membayar ganti rugi kepada nasabah, atau apabila kerugian tersebut karena kesalahan nasabah itu sendiri atau karena suatu keadaan memaksa.

Corresponding Author:

* **R.M Sagi Janitra.**

E-mail address sagijanitra99@gmail.com

Abstract

For customers, internet banking service facilities provide the advantage of being able to make online payments. Internet banking also provides accommodation for banking activities through computer networks anytime and anywhere quickly, easily, and safely because it is supported by a strong security system, especially for those who are always busy managing their finances. As for the formulation of the problem in this paper, how is the use of the principle of freedom of contract in standard contracts on internet banking seen from the point of view of Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection and what is the legal protection for internet banking users for the contents of the standard contract? The result of this research is that the standard agreement on internet banking in its contents must be in accordance with the legal bases and articles that have been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, where the agreement is not allowed if it harms the party implementing the agreement standard which in this case is a customer or debtor and the Bank is responsible for carrying out all obligations contained in the Banking Act, also in the Consumer Protection Act. The bank is also responsible for losses suffered by customers, whether they arise due to system errors or due to errors made by bank officers. A bank can only be released from its responsibilities after fulfilling its performance and paying compensation to the customer, or if the loss is due to the customer's fault or due to a compelling situation.

1. Pendahuluan

Penggunaan teknologi komputer, telekomunikasi dan informasi mendorong berkembangnya transaksi melalui internet di dunia. Perusahaan-perusahaan berskala dunia semakin banyak memanfaatkan fasilitas internet. Sementara itu tumbuh transaksi-transaksi melalui elektronik atau on-line dari berbagai sektor, yang kemudian memunculkan istilah *electronic banking, electronic commerce, electronic trade, electronic business, electronic retailing*.

Pelayanan *electronic transaction* (e-banking) merupakan bentuk-bentuk baru dari *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi oleh teknologi. Istilah *delivery channel* di dalam perbankan adalah suatu fasilitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah, dalam rangka memberikan kemudahan dan kenyamanan di dalam bertransaksi. *Delivery channel* ini menjadi sangat

penting akibat adanya persaingan yang sangat ketat diantara perbankan nasional untuk dapat meraih sumber dana dari masyarakat. Ada beberapa jenis *delivery channel* mulai dari yang konvensional sampai dengan yang berteknologi canggih yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabahnya.

E-banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM (Anjungan Tunai Mandiri), *Phone Banking, electronic funds transfer, internet banking, mobile phone*. Sebenarnya ada dua tujuan yang ingin dicapai oleh suatu bank ketika ia memperluas layanan jasanya melalui internet banking. Tujuan tersebut adalah: 1) Produk-produk yang kompleks dari bank dapat ditawarkan dalam kualitas ekuivalen dengan biaya yang murah dan potensi nasabah yang lebih besar; 2) Dapat melakukan hubungan

di setiap tempat dan kapan saja, baik pada waktu siang maupun malam.

Selain hal tersebut, internet banking diharapkan juga dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dunia usaha dan nasabah dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Internet banking merupakan salah satu pelayanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang. Dengan kata lain, pemanfaatan layanan internet banking menjadikan lembaga perbankan tidak lagi memerlukan pengembangan kantor baru atau wilayah layanan baru, di mana biaya yang diperlukan sangat besar.

Persepsi ini didukung semata-mata karena adanya inovasi pada perusahaan yang memungkinkannya berinteraksi secara lebih dan sekaligus dapat mempromosikan layanannya sendiri. Kompleksitas layanan yang diberikan internet banking kepada nasabah antar satu bank dengan bank yang lain berbeda-beda tergantung pada infrastruktur teknologi yang dimiliki. Secara konseptual, bank dalam menawarkan layanan internet banking dilakukan melalui dua jalan, pertama melalui bank konvensional dengan representasi kantor secara fisik, kedua suatu bank mendirikan suatu virtual bank dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk menyimpan deposit dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lain yang dimilikinya.

Secara umum layanan internet banking berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindabukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan *Personal Identification Number* (PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain, terkecuali pengambilan uang atau penyetoran uang. (Purbo dkk., 2001) Bagi nasabah, fasilitas layanan

internet banking, memberikan keuntungan berupa klesibilitas untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Internet banking juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat terutama mereka yang selalu sibuk dalam mengelola keuangan mereka. Nasabah juga dapat mengakses layanan internet melalui personal komputer, ponsel atau media wireless lainnya. Hal ini berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Penyelenggaraan layanan internet banking yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi perbankan semakin mudah, akan tetapi di sisi yang lain membuatnya juga semakin beresiko. Dengan kata lain, faktor keamanan menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan bahkan mungkin dapat menjadi salah satu fitur unggulan yang dapat ditonjolkan oleh pihak bank. (Brian Ami, 2005))

Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi, transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilangsungkan secara elektronik. Tidak terkecuali juga pada bidang perbankan, artinya transaksi-transaksi antar bank dan antara bank dengan nasabahnya dilaksanakan secara elektronik. Sehingga kemudian, Teknologi Informasi telah menciptakan apa yang disebut dengan *electronic banking*. Sebagai salah satu bentuk kemajuan elektronik banking, aktivitas internal banking telah menjadi bagian dari kegiatan sehari-hari dalam bisnis perbankan dewasa ini.

Praktek perbankan di Indonesia, pada umumnya model perjanjian yang dipakai adalah perjanjian standar atau kontrak baku yang klausul-klausulnya telah disusun dengan sedemikian rupa sebelumnya oleh pihak bank. Demikian juga dalam kontrak Internet banking, pada kenyataannya kedudukan yang dipandang seimbang antara kon-

Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking

R.M. Sagi Janitra, Mohammad Ghufroon Az, Diah Aju Wisnuwardhani

sumen dan produsen di dalam Asas Kebebasan Berkontrak tidaklah nyata, sehingga nasabah hanya mempunyai pilihan antara menerima seluruh isi klausul-klausul itu atau tidak menerimanya sama sekali. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka nasabah mempunyai hak untuk mendapatkan informasi secara benar, jelas dan jujur dari pihak bank mengenai resiko-resiko yang muncul dari penggunaan Internet banking, dan hak-hak lainnya yang dapat melindungi nasabah dari kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian bank.

2. Metode

Penelitian yang digunakan merupakan penelitian yuridis normatif yang merupakan penelitian yang mengkaji dan menganalisis aturan hukum yang bersifat formal yakni undang-undang. Pendekatan yang digunakan dalam analisa penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konsep (*Conceptual Approach*) berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak pada internet banking.

3. Pembahasan

3.1 Penggunaan asas kebebasan berkontrak dalam kontrak baku internet banking dari sudut pandang undang-undang perlindungan konsumen

Klausula baku merupakan isi atau bagian dari suatu perjanjian. Perjanjian yang menggunakan klausula baku ini disebut dengan perjanjian baku. Di dalam suatu perjanjian baku tercantum klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat yang dapat merugikan pihak yang lemah yang dapat menimbulkan penyalahgunaan keadaan. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh pihak kreditur yang umumnya disebut

dengan perjanjian *adhesive* atau perjanjian baku. Pada pihak lainnya yaitu debitur yang pada umumnya disebut dengan *adherent*, dimana ia tidak turut dalam menyusun perjanjian atau kontrak, dan ia tidak mempunyai pilihan. Dalam hal penyusunan perjanjian atau kontrak kreditur mempunyai kedudukan monopoli, sehingga pihak debitur hanya diberikan pilihan mau menandatangani atau menolak perjanjian atau kontrak tersebut. Penyusun perjanjian atau kontrak yang dalam hal ini adalah pihak kreditur bebas dalam membuat isi redaksinya sehingga pihak lainnya berada dalam keadaan di bawah kekuasaannya.

Pengertian perjanjian baku menurut Abdul Kadir Muhammad, istilah perjanjian baku dialih-bahasakan dari istilah yang dikenal dengan *standart contract*. Kata baku atau standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen atau debitur yang akan mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha atau kreditur yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran. (Abdulkadir, 2006) Dalam suatu perjanjian para pihak diwajibkan memenuhi beberapa jenis persyaratan baik bagi para pihak yang melakukan perjanjian maupun objek yang dijadikan tujuan dalam perjanjian tersebut, diantaranya: 1). Adanya kata sepakat dari para pihak yang akan melakukan perjanjian. Bisa dalam bentuk lisan dan tulisan; 2) Adanya kecapakan dari para pihak dalam membuat perjanjian, harus yang sudah cukup usia (pria minimal 21 tahun dan wanita minimal 19 tahun), tidak gila, dan tidak dibawah kuratil;

Kedua syarat tersebut diatas disebut sebagai syarat subjektif, jika dilanggar maka perjanjian itu dapat dibatalkan oleh salah satu pihak yang merasa dirugikan: 1) Adanya barang atau jasa yang akan dijadikan objek atau pokok dalam perjanjian yang bisa diuangkan; 2) Adanya terdapat tujuan tertentu untuk membuat perjanjian tersebut, yang tidak boleh bertentangan dengan perundangan dan ketertiban umum. Kedua syarat tersebut diatas jika

dilanggar maka perjanjian batal demi hukum (artinya tidak pernah ada). Keempat syarat-syarat tersebut diatas sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdota.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa dalam prakteknya isi perjanjian absolute sering memberatkan atau membebani pihak yang lemah, sedangkan pihak penguasa atau pihak yang kuat (pihak perbankan) tidak mau dibebankan apapun kewajiban yang terjadi, tetapi isi perjanjian yang menguntungkan. Menurut pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut sebagai UU Perlindungan Konsumen), perjanjian baku 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."

Bentuk perjanjian absolute dalam praktiknya sebenarnya banyak dapat dilihat diantaranya adalah nota pembelian, tiket pengangkutan barang, akte kelahiran, dan akte pernikahan. Syarat-syarat dalam perjanjian baku yang selalu muncul dalam masyarakat antara lain: cara mengakhiri perjanjian, cara memperpanjang perjanjian, cara penyelesaian sengketa (melalui arbitrase), penyelesaian sengketa melalui kepentingan pihak ketiga. (Darus, 1981)

Pengertian tentang perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul - klausul yang sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lainnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan (Sjahdeni, 1993). Klausula eksonerasi adalah klausul yang isinya terdapat cantuman didalam perjanjian dimana salah satu pihak ada yang menghindar tidak bertanggungjawab untuk memenuhi kewajibannya. (Ayu & Bagus, 2016) Pecantuman klausul eksonerasi menurut ahli hukum Sidharta adalah klausul yang membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan pihak produsen/penjual/penyedia jasa (Sidharta,

2000). Bentuk perjanjian baku menurut UUPK adalah isi perjanjian baku tidak boleh melanggar pasal 18 UUPK 9 tentang Pencatuman Klausula Baku.

Adapun isi bentuk perjanjian baku yang dilarang untuk dicantumkan dalam dokumen yaitu: 1) Pengalihan tanggungjawab pelaku usaha (bank) yang diberikan kepada konsumen/nasabah; 2) Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang telah dibeli konsumen; 3) Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang telah dibayarkan konsumen; 4) Pemberian kuasa kepada pelaku usaha dari konsumen baik langsung/tidak untuk melakukan tindakan sepihak terhadap barang angsuran; 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya/manfaat barang/jasa; 6) Pelaku usaha diberikan untuk mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa; 7) Konsumen wajib tunduk pada peraturan baru, tambahan /lanjutan; - Konsumen memberikan kuasa pada pelaku usaha terhadap objek jaminan (hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli secara angsuran); 8) Bentuk isi perjanjian baku yang klausulnya tidak jelas, sulit terlihat, tidak dapat dimengerti oleh pihak konsumen; 9) Pelaku usaha mengilangkan barang bukti; 10) Jika ada peraturan-peraturan baru maka konsumen diwajibkan harus mentaatinya. Apabila terjadi pelanggaran – pelanggaran terhadap isi dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha / bank sebagaimana yang telah diuraikan tersebut diatas maka mengakibatkan perjanjian – perjanjian dapat batal demi hukum artinya (perjanjian dianggap tidak pernah ada).

3.2 Perlindungan hukum bagi pengguna internet banking atas asas dari kontrak baku

Perlindungan konsumen bersumber pada dua bentuk, yang pertama diberikan oleh undang-undang dan juga berasal dari perjanjian. Melihat

Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking

R.M. Sagi Janitra, Mohammad Ghufron Az, Diah Aju Wisnuwardhani

belum adanya satu peraturan pun yang khusus mengatur mengenai internet banking (terutama dalam perlindungan konsumen), maka dapat dikatakan bahwa perjanjian menjadi hal penting. Menurut Pasal 1338 KUHPdata perjanjian adalah merupakan undang-undang bagi mereka yang membuat, sehingga dapat dikatakan perjanjian mempunyai kedudukan seperti undang undang bagi mereka yang membuatnya.

Ada dua jenis transaksi/perjajian yang terdapat dalam internet banking, yaitu: 1) perjanjian registrasi awal internet banking, Perjanjian dilakukan pada saat nasabah bank pertama kali mendaftarkan diri untuk menjadi pengguna internet banking pada suatu bank. Perjanjian registrasi awal ini pun dapat dibedakan dalam 2 jenis, berdasarkan atas: a) kedudukan perjanjian registrasi awal internet banking yang dilakukan, dibedakan menjadi; (1) Internet banking sebagai “sub perjanjian” yang mengikuti perjanjian utamanya yaitu perjanjian pembukaan rekening; (2) Internet banking sebagai perjanjian tersendiri. b) cara melakukan registrasi menjadi user, yang dibedakan menjadi: (1) Registrasi secara online.

Registrasi secara manual; (2) Perjanjian internet banking menyangkut instruksi nasabah mengenai layanan inquiry dan/atau transaksi finansial yang ada dalam internet banking tersebut (selanjutnya disebut perjanjian instruksi nasabah). Jika melihat bentuk-bentuk perjanjian registrasi awal dalam internet banking yang dilakukan bank, maka berdasarkan Pasal 1338 KUHPdata maka kesemua bentuk tersebut di atas diperbolehkan dan undang-undang selama memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sesuai dengan Pasal 1338 KUHPdata.

Selanjutnya dalam menganalisa perlindungan hukum yang diberikan oleh berbagai bentuk perjanjian registrasi internet banking di atas maka perjanjian yang dibuat secara manual dan berdiri sendiri lebih memberikan perlindungan hukum bagi pihak nasabah, hal ini terutama apabila terjadi perselisihan dikemudian hari maka masalah pem-

buktian akan menjadi lebih mudah. Selain itu perjanjian dalam bentuk ini memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan internet banking seperti hak dan kewajiban, risiko, ganti rugi, dan lain-lain.

Sebaliknya perjanjian yang dibuat sebagai “sub perjanjian” dan dilakukan secara online kurang memberikan perlindungan bagi pihak nasabah, karena kurang terjaminnya kepastian hukum. Seperti halnya bentuk perjanjian yang di atas maka bentuk ini akan dapat memberikan permasalahan nantinya apabila berhubungan dengan pembuktian, begitu juga dalam hal hak dan kewajiban para pihak, tanggung jawab bank. Pada umumnya nasabah yang ingin mengakses fasilitas internet banking terlebih dahulu harus melakukan registrasi, kemudian login website yang dituju lalu memasukkan *user id* dan *password*. Baru kemudian dapat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank yang bersangkutan. Layanan yang dilakukan melalui internet ini dapat dibedakan menjadi 2 hal: 1) Layanan *Inquiry*, Yaitu meliputi pengecekan saldo, pemantauan mutasi secara pribadi dan info mengenai rekening nasabah; 2) Layanan Transaksi Finansial, Yaitu meliputi berbagai transaksi perbankan seperti transfer (pindah bukuan), pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, dan transaksi lainnya.

Perjanjian pada umumnya apabila suatu perjanjian dilakukan secara normal (dilakukan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan) tentulah tidak akan terjadi suatu kerugian dari kedua belah pihak, sehingga complaint/keluhan tidak akan terjadi, akibat yang sama akan terjadi dalam transaksi dengan mempergunakan media internet ini. Tetapi lain halnya apabila terjadi suatu keadaan dimana apa yang diperjanjikan tidak sesuai dengan kenyataan sehingga salah satu pihak merasa dirugikan, maka sudah dapat digambarkan bahwa pihak yang dirugikan akan mengajukan tuntutan (*claim*) karena timbulnya wanprestasi/*breanch of contract*.

Tanggung jawab bank untuk memberikan ganti rugi dapat didasarkan pada adanya wanprestasi dapat pula atas perbuatan melawan hukum, namun kadangkala konsumen sering terbentur pada adanya pembatasan atau pembebasan tanggung jawab dari pihak penjual, seperti yang termuat dalam perjanjian-perjanjian baku sepihak. (Darus, 1996) Dikarenakan tidak adanya acuan/aturan khusus dalam internet banking, bukan berarti bahwa telah terjadi kekosongan hukum. Oleh karena itu untuk mengantisipasi masalah ini perlu melihat peraturan-peraturan lainnya yang berhubungan dengan pengaturan tanggung jawab dan juga dalam perjanjian internet banking itu sendiri, terutama yang mengatur mengenai hak dan kewajiban antara nasabah dan bank.

Hal yang sangat penting dalam pengaturan dan praktik perbankan adalah terciptanya keseimbangan transparansi dalam hak dan kewajiban antara bank dan konsumennya. Di satu pihak bank tidak dapat menetapkan persyaratan-persyaratan yang bersifat sepihak, sementara di lain pihak konsumen tidak dapat mengharapkan hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh bank, oleh karena itu diperlukan transparansi mengenai hak-hak dan kewajiban di antara masing-masing pihak secara adil.

Transparansi dan keseimbangan hak dan kewajiban antara bank dan konsumen juga berlaku bagi aktifitas internet banking. Di luar bank dan konsumen bagi aktifitas internet banking juga perlu diatur hak dan kewajiban pihak ketiga yang terkait, misalnya dalam hal dilakukannya *outsourcing* oleh pihak ketiga. Sepanjang menyangkut hak dan kewajiban antara bank dengan konsumennya, di Indonesia berlaku Undang-Undang perbankan dan juga tentunya Undang-Undang perlindungan Konsumen.

Menganalisa persoalan ini maka harus dilihat antara isi perjanjian dengan undang-undang yang berlaku atau berhubungan dengan persoalan tanggung jawab ini. Hubungan hukum antara kon-

sumen bank dengan bank terjadi akibat dari perjanjian internet banking tersebut, oleh sebab itu perlindungan hukum ataupun masalah tanggung jawab pun tidak terlepas dari isi perjanjian itu sendiri. Perjanjian itu sendiri biasanya dibuat dalam bentuk kontrak baku yang dibuat secara sepihak oleh pihak bank. Isi perjanjiannya pun terkesan menguntungkan pihak bank saja. Selain itu perjanjian ini juga kadang dibuat dalam tulisan yang sangat kecil sehingga sulit untuk dibaca dan sulit dimengerti. Hal ini sangat menunjukkan bahwa belum seimbangny perlindungan yang diberikan dalam perjanjian ini.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan kewajiban-kewajiban bank yang mempunyai hubungan dengan pelaksanaan internet banking dapat dilihat dalam beberapa pasal: 1) Menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. (Pasal 19 ayat 4); 2) Melaporkan pembukaan kantor di bawah kantor cabang bank umum kepada Bank Indonesia. (Pasal 18 ayat 3); 3) Merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. (Pasal 40 ayat 1 dan penjelasannya).

Dalam Surat keputusan Direktur bank Indonesia No. 27/164/KEP/DIR serta Surat Edaran bank Indonesia No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, mengatur juga mengenai kewajiban bank dalam menggunakan sistem dan aplikasi Teknologi Sistem Informasi. Kewajiban bank tersebut antara lain: 1) Memiliki sistem kontrol terhadap sistem dan aplikasi tersebut yang mencakup pengadaan, pengembangan, pengoperasian dan pemeliharannya; 2) Menerapkan prinsip-prinsip sistem pengawasan dan pengamanan terhadap penggunaan sistem dan aplikasi yang mengandung risiko tinggi, khususnya yang menyangkut teknologi database, komputer mikro, dan komunikasi data; 3) Memiliki Disaster dan

Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking

R.M. Sagi Janitra, Mohammad Ghufro Az, Diah Aju Wisnuwardhani

Recovery Plan yang sudah teruji dan memadai. Jadi ketentuan yang membebaskan bank dari tanggung jawab atas *multyfunction* system adalah melanggar ketentuan di atas. Karena bank sepatutnya harus dapat mengantisipasi masalah ini dan memiliki recovery plan-nya.

Selain bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban dalam Undang-Undang Perbankan, dalam penyelenggaraan internet banking bank juga bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban-kewajiban tersebut meliputi: 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (Pasal 7 a); 2) Melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 7 c); 3) Menjamin mutu barang/da atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutubarang dan/atau jasa yang berlaku. (Pasal 7 d); 4) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan baran dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. (Pasal 7 b); 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. (Pasal 72); 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. (Pasal 7 g).

Selanjutnya, dalam pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan tenggang 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi ini sebagaimana dimaksud di atas tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Sebaliknya ketentuan ini tidak berlaku

apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa terhadap Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud di atas maka kepada yang bersangkutan dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Oleh karena itu, guna menciptakan hubungan kontraktual yang seimbang antara bank dan nasabah di Indonesia berkaitan dengan kegiatan internet banking, maka hal itu harus tercermin dalam rumusan pembagian pertanggungjawaban yang terdapat dalam syarat-syarat kontraktual antara bank dengan nasabah.

Khusus mengenai perlindungan konsumen/nasabah bank yang biasanya berada dalam posisi yang relatif lebih lemah, dalam hal ketentuan-ketentuan di bidang perbankan belum mengatur secara tegas, maka perlu difikirkan lebih lanjut sejauh mana Undang-undang perlindungan Konsumen dapat diperluas penerapannya. Namun demikian, sifat dan risiko yang khas dari kegiatan internet banking dan keterbukaan untuk mengaturnya secara khusus melalui tindakan legislatif kiranya perlu dipertimbangkan kemungkinannya.

Berdasarkan analisis Penulis, atas kerugian materiil yang diderita nasabah dalam mekanisme internet banking, nasabah bank pengguna internet banking dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggungjawaban dari pihak bank maupun pihak ketiga, berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam KUH Perdata, Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun pertanggungjawaban dari pihak bank adalah sebagai berikut: 1) Apabila kerugian materiil yang

diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah bank pengguna internet banking itu sendiri, maka nasabah bank pengguna internet banking tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah bank pengguna internet banking sendiri, dan berarti pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna internet banking tersebut; 2) Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna internet banking tersebut serta bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna internet banking; 3) Jika kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah bank pengguna internet banking tersebut, atas dasar perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerduta).

Dalam hal penyelesaian sengketa nasabah (konsumen yang dirugikan) dengan pihak bank, maka dapat ditempuh melalui upaya hukum berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu: (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (2) dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu: 1) Penyelesaian di luar pengadilan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau 2) Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

4. Simpulan

Mengingat perjanjian baku, tetap akan mengikat para pihak dan pada umumnya beban tanggung gugat bagi para pihak adalah berat sebelah, maka langkah yang harus dilakukan bukanlah melarang atau membatasi penggunaan perjanjian baku melainkan melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku tersebut. Perjanjian baku pada internet banking di dalam isinya harus sesuai dengan dasar-dasar hukum maupun pasal-pasal yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana perjanjian tersebut tidak diperbolehkan apabila merugikan pihak pelaksana perjanjian baku yang dalam hal ini adalah nasabah atau debitur. Perlindungan konsumen bersumber pada dua bentuk, yang pertama diberikan oleh undang-undang dan juga berasal dari perjanjian. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kewajiban-kewajiban yang termuat dalam Undang-Undang perbankan, juga dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen. Bank juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita nasabah, baik yang timbul karena kesalahan sistem, maupun karena kesalahan yang dilakukan oleh petugas bank. Bank baru dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya setelah memenuhi prestasinya dan membayar ganti rugi kepada nasabah, atau apabila kerugian tersebut karena kesalahan nasabah itu sendiri atau karena suatu keadaan memaksa.

Daftar pustaka

- Badruzaman, Mariam Darus. 1996. *KUHPerduta Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*. Bandung: Alumni.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1981. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Cetakan Alumni.
- Muhammad, Abdulkadir. 2006. *Hukum perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking

R.M. Sagi Janitra, Mohammad Ghufron Az, Diah Aju Wisnuwardhani

- Usman, Rachmadi. 2001. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suharnoko. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Sembiring, Sentosa. 2000. *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju.
- Susiolo, Y. Sri. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Widiyono, Tri. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia, Simpanan Jasa dan Kredit*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sjahdeni, Remy. 1993. *Kebebasan Bekontrak dan Perlindungan Seimbang Dalam Perjanjian Kredit*. Jakarta: Bankir Indonesia.
- Zaini, Zulfi Diane. 2011. *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*. Bandung: Keni Media.