

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMBERIAN JASA LAYANAN PERBANKAN DAN SISTEM PEMBAYARAN MELALUI REKENING PONSEL CIMB NIAGA

CUSTOMER PROTECTION AGAINST BANKING SERVICES AND CIMB NIAGA CELLPHONE ACCOUNT PAYMENT SYSTEM

Ida Ayu Wayan Meryawira Sendidevi

Officer PT. XL Axiata Tbk.

Email : sendidevi.sd@gmail.com

Naskah diterima : 06/15/2015; direvisi : 10/09/2015; disetujui: 11/09/2015,

ABSTRACT

Legal relation between parties in the cellphone account administration based on the valid Legal provision. There are no specific regulation concerning the providence of cellphone account and therefore to provide legal certainty on cellphone account its legal basic rely on existing Law and internal regulation of CIMB Niaga. Product information transparency, users safety and complain and dispute resolution effort are the things that should be fulfilled in the providence of cellphone account since they are the costumer rights which regulated in Law Number 8 of 1999 concerning customer protection.

Keywords: Cellphone account, costumer protection

ABSTRAK

Hubungan hukum antara para pihak dalam penyelenggaraan rekening ponsel didasarkan pada ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Penyelenggaraan Rekening Ponsel secara khusus belum diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan untuk memberikan kepastian hukum rekening ponsel diselenggarakan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang telah ada dan peraturan internal Bank CIMB Niaga. Transparansi informasi produk, keamanan penggunaan serta upaya penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa adalah hal wajib yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan rekening ponsel karena merupakan hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Rekening Ponsel, Perlindungan Konsumen, Layanan Perbankan

PENDAHULUAN

BANK DALAM perekonomian memiliki peran yang sangat penting sebagai Lembaga Keuangan yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian. Bank merupakan badan usaha yang dalam kegiatan usahanya berperan sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

Dalam menjalankan fungsi-fungsinya, bank berdasarkan prinsip kehati-hatian. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank

harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pemberian produk dan jasa yang dilakukan oleh suatu bank pada dasarnya disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang relative cepat telah memberikan pengaruh terhadap perkembangan perekonomian di dunia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini memberikan pengaruh pada sektor keuangan, terutama perbankan.

Kemajuan teknologi informasi ikut menambah tantangan yang dihadapi oleh perbankan. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan pesatnya perkembangan jenis usaha dan kompleksitas produk dan jasa bank, sehingga resiko-resiko yang muncul menjadi lebih besar dan bervariasi. Selain itu, persaingan industri perbankan yang cenderung bersifat global juga menyebabkan persaingan antar bank menjadi semakin ketat sehingga bank-bank nasional harus mampu beroperasi secara lebih efisien dengan teknologi informasi. Kehadiran sistem *online* yang ditengahi oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa batas waktu dan tempat.

Rekening ponsel merupakan produk dengan layanan yang menembus batas yang memberikan jasa financial ke seluruh lapisan masyarakat bahkan yang tidak memiliki rekening bank sekalipun. Rekening ponsel memungkinkan nasabah untuk mentransfer uang ke nomor ponsel dari seluruh operator ponsel di Indonesia, menggunakan jenis ponsel apapun dan yang paling utama adalah tidak memerlukan kartu ATM dan rekening bank.

Suatu yang ditawarkan oleh bank kepada masyarakat pasti terdapat hubungan hukum yang menyertai produk layanan perbankan tersebut. Hubungan hukum tersebut mengatur mengenai hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah yang dikaitkan dengan penggunaan layanan rekening ponsel juga akan menyangkut hak dan kewajiban dari pada operator (perusahaan telekomunikasi) yang terlibat di dalamnya. Hal ini sangat penting bukan hanya tentang hak

dan kewajiban semata melainkan resiko-resiko yang mungkin timbul menyertai kemudahan yang diberikan terutama memanfaatkan nomor ponsel sebagai nomor rekening ponsel diantaranya ponsel.

Mengingat rekening ponsel merupakan layanan baru dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran yang terbilang masih merupakan terobosan baru dalam pengembangan layanan perbankan menyebabkan jaminan kepastian hukum tentang produk tersebut penting untuk diketahui sehingga memberikan jaminan kepastian hukum dalam penggunaannya yang akan berdampak pada keamanan dan kenyamanan masyarakat memanfaatkan jasa layanan perbankan tersebut. Berdasarkan apa yang telah diuraikan di atas pembahasan akan difokuskan pada hubungan hukum para pihak, kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel CIMB Niaga berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Normatif yang dimana untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini tidak hanya terbatas pada mengkaji Peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar pelaksanaannya sebagai bahan hukum primer tetapi juga perlu didukung dengan data lapangan sebagai bahan hukum sekunder untuk mengetahui aturan mana yang diterapkan dalam penggunaan rekening ponsel sebagai bagian dari pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran yang merupakan produk layanan *branchless banking* pada Bank CIMB Niaga.

Sesuai dengan jenis penelitian tersebut, maka pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konsep (*Conceptual Approach*).

PEMBAHASAN

1. Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Pemberian Jasa Layanan Perbankan dan Sistem Pembayaran Melalui Rekening Ponsel CIMB Niaga

Rekening ponsel merupakan produk layanan baru yang menembus batas yang memberikan jasa financial ke seluruh lapisan masyarakat baik yang sudah memiliki rekening bank maupun yang belum memiliki rekening sekalipun.

Rekening ponsel adalah layanan terbaru dari *mobile banking* CIMB Niaga (*Go Mobile*) dimana pengguna rekening ponsel tidak harus memiliki rekening di CIMB Niaga atau bank manapun, karena rekening ponsel memanfaatkan nomor ponsel layaknya rekening bank. Rekening Ponsel sebagai bagian dari layanan *mobile banking* CIMB Niaga memberi memberi keleluasaan untuk menarik uang tunai di Indomaret, Alfamart, dan ATM CIMB NIAGA manapun tanpa kartu ATM. Selain dapat menarik uang, dengan rekening ponsel juga dapat mengirim uang kepada siapapun yang memiliki nomor ponsel di seluruh Indonesia tanpa kecuali.

Rekening Ponsel tidak hanya memberi kemudahan untuk menarik atau mengirim uang ke seluruh nomor ponsel di seluruh Indonesia tanpa biaya transfer, tetapi juga membebaskan biaya administrasi dan tanpa minimum nominal di saldo rekening ponsel. Selain dapat menikmati fitur tersebut, dengan rekening ponsel juga dapat melakukan kegiatan perbankan lainnya, seperti : mengirim uang gratis ke seluruh nomor ponsel di Indonesia; menerima kiriman uang dari rekening ponsel, rekening Bank CIMB Niaga sendiri/lainnya, rekening bank lain anggota ATM bersama atau Prima; mengirim uang ke rekening Bank CIMB Niaga sendiri/lainnya, rekening bank lain anggota ATM bersama atau Prima; tarik tunai tanpa ATM di mana saja tanpa biaya; setor tunai tanpa kartu di mesin setor tunai

(CDM) CIMB NIAGA mana saja; berbelanja menggunakan ponsel Anda di merchant-merchant yang telah bekerja sama dengan CIMB NIAGA; membeli pulsa prabayar untuk operator Simpati, Kartu AS, Mentari, IM3, IM2, Axis, Three (3), dan XL; membayar tagihan telepon, kartu kredit, tiket pesawat, pinjaman, pendidikan, asuransi, lingkungan, dan internet/TV kabel.

Dalam panduan syarat dan ketentuan rekening ponsel Bank CIMB Niaga memberikan penjelasan mengenai rekening ponsel adalah wadah untuk menampung uang elektronik(*e-money*) milik pemilik rekening ponsel pada bank yang menggunakan nomor ponsel pemilik rekening sebagai nomor identitas rekening ponsel. Seluruh pemilik nomor ponsel di Indonesia dengan jenis ponsel apapun baik merupakan nasabah Bank CIMB Niaga maupun non-nasabah Bank CIMB Niaga dapat menggunakan layanan ini hanya dengan datang satu kali ke cabang terdekat Bank CIMB Niaga untuk mendaftarkan nomor ponselnya pada sistem Bank CIMB Niaga sebagai Nomor Rekening Ponsel dan membuat kode rahasia (PIN) untuk penarikan tunai dan transaksi financial lainnya.

Pada dasarnya rekening ponsel adalah pengembangan *Electronic Money* yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Dalam penyelenggaraan Uang Elektronik (*Electronic Money*) ditentukan Jenis Uang Elektronik Berdasarkan Pencatatan Identitas Pemegang. Berdasarkan tercatat atau tidaknya data identitas pemegang uang elektronik, penerbit dapat mengeluarkan jenis uang elektronik yang terdaftar dan tercatat data identitas pemegang (*registered*) dan jenis tidak terdaftar dan tidak tercatat data identitas pemegang (*unregistered*).

Dalam penyelenggaraan rekening ponsel untuk bisa menggunakan layanan rekening ponsel CIMB Niaga bagi non-nasabah pemi-

lik nomor ponsel datang ke cabang terdekat CIMB Niaga dengan membawa ponsel yang akan di daftarkan dan kartu Identitas berfoto (KTP, SIM, Paspor, KITAS/KIMS) yang masih berlaku. Jika tidak ada saldo sama sekali pada Rekening Ponsel, maka minimum setoran awal yang ditentukan adalah Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah), jika sudah ada menerima dana maka tidak ada setoran awal. Untuk saldo minimum yang tersimpan pada Rekening Ponsel adalah Rp. 0 (nol) tanpa ada biaya/potongan apapun. Non-nasabah dapat bisa menggunakan layanan dan fitur dalam *Go mobile* dengan menggunakan dana di dalam Rekening Ponsel untuk melakukan transaksi.

Bagi nasabah Bank CIMB Niaga yang sudah menggunakan *Go Mobile* maka secara otomatis sudah terdaftar pada rekening ponsel dan sudah bisa langsung digunakan. Bagi nasabah Bank CIMB Niaga yang belum menggunakan *Go Mobile* tinggal mendaftarkan untuk penggunaan *Go Mobile* ke Bank CIMB Niaga terdekat dan langsung terdaftar pada rekening ponsel dan bisa menggunakan layanan tersebut.

Setiap pemilik nomor ponsel bisa memiliki lebih dari satu rekening ponsel dengan mendaftarkan satu per satu nomor ponselnya ke sistem rekening ponsel CIMB Niaga, namun jika pemilik rekening ponsel tersebut memiliki tabungan CIMB Niaga, maka hanya satu nomor rekening ponsel yang akan terhubung dengan rekening banknya. Untuk saldo rekening bank terpisah dari saldo rekening ponsel.

Berdasarkan ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DSAP perihal Uang Elektronik (*Electronic Money*) dalam penyelenggaraan rekening ponsel ditetapkan batas maksimum saldo rekening ponsel adalah Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) dengan batas maksimum nilai transaksi (dana keluar) dalam 1 bulan adalah sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah). Dalam hal ini saat saldo maksi-

mum rekening ponsel terpenuhi pemilik rekening ponsel tidak bisa lagi menerima begitu pun jika batas maksimum transaksi dana keluar dalam 1 bulan terpenuhi pemilik rekening ponsel tidak bisa melakukan transaksi dana keluar sampai dengan masuk bulan selanjutnya. Untuk nomor ponsel yang menerima dana yang belum terdaftar sebagai rekening ponsel CIMB Niaga hanya dapat menampung dana sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), setelah didaftarkan maka secara otomatis bisa menyimpan dana hingga Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah).

Dalam rekening ponsel bank akan menetapkan provider ponsel yang nomor ponselnya dapat digunakan sebagai nomor rekening ponsel, setiap nomor ponsel hanya dapat digunakan untuk satu rekening ponsel yang hanya dapat diakses melalui nomor ponsel tersebut, atas saldo uang elektronik yang tersimpan dalam rekening ponsel, bank tidak berkewajiban membayar bunga, mutasi dan saldo rekening ponsel tercatat dalam sistem khusus bank yang diperuntukkan bagi pengelolaan uang elektronik dan terpisah dari rekening dana pihak ketiga pada umumnya serta tidak termasuk dalam program penjaminan oleh Lembaga Penjamin Simpanan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

Layanan Rekening Ponsel ini dapat digunakan dengan tipe ponsel apa saja baik GSM maupun CDMA dengan nomor ponsel dari operator ponsel di Indonesia, yang harus diperhatikan dalam penggunaannya adalah pulsa yang cukup dan sambungan internet melalui sebuah *data plan* untuk tipe *handphone smartphone* yang menggunakan aplikasi *Go Mobile*. Aplikasi *Go Mobile* rekening ponsel bebas di unduh dan digunakan tanpa biaya akan tetapi dalam hal ini jika ada menggunakan SMS ataupun data selular maka penyedia layanan ponsel (operator) akan membebankan biaya SMS

maupun data selular dengan tarif berbeda pada setiap operator.

Ada dua cara dalam penggunaan rekening ponsel yaitu :¹

1. *Pertama dengan menggunakan SMS menu, ketik "Go Mobile" dan kirim ke 1418 kemudian selanjutnya adalah dengan mengikuti instruksi sms tersebut dengan memilih transaksi apa yang akan di lakukan;*
2. *Kedua bila menggunakan smartphone, unduh aplikasi Go Mobile ke ponsel melalui <http://mobile.cimbclicks.co.id/apps> dengan catatan bagi tipe ponsel yang belum tersedia, setelah mengakses link <http://mobile.cimbclicks.co.id/apps>, pilih opsi 'Using Mobile Browser'. Untuk transaksi melalui Go Mobile dengan login ke aplikasi Go Mobile kemudian masukkan user ID, selanjutnya dengan memasukkan passcode kemudian pilih transaksi yang akan dilakukan, input data yang diperlukan dan melakukan konfirmasi dengan memasukkan 2 digit angka pin yang di minta secara acak.*

Untuk memperluas aksesnya dalam penyelenggaraan rekening ponsel Bank CIMB Niaga menetapkan pedagang (*Merchant*) dan agent penerbit dalam hal ini adalah Indomaret dan Alfamart. Alfamart dan Indomaret telah bekerjasama dengan PT. Bank CIMB Niaga Tbk, untuk memperkenalkan program rekening ponsel di seluruh toko Alfamart dan Indomaret di Indonesia. CIMB Niaga rekening ponsel merupakan salah satu layanan dompet virtual (*e-money*) yang dapat digunakan untuk pembayaran barang belanjaan (*Purchase*), isi ulang saldo (*Top Up*), dan tarik uang tunai (*Cashout*).²

Fitur-fitur lain yang dapat digunakan oleh pemilik rekening ponsel baik yang mengakses melalui aplikasi *Go Mobile* maupun SMS menu dapat memilih jenis transaksi yang tersedia pada menu sesuai dengan kebutuhan transaksi pemegang dengan mengikuti petunjuk transaksi dan mengisi format transaksi sesuai ketentuan yang kemudian di konfirmasi dengan PIN *m-Banking* yang sudah ditentukan.

Hubungan hukum menyangkut tentang kesepakatan para pihak dalam hal ini berkaitan dengan pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel. Hubungan hukum antara para pihak terjadi jika ada kesepakatan di antara para pihaknya termasuk di dalam pemanfaatan jasa perbankan.

Hubungan bank dengan nasabah pada prinsipnya didasarkan oleh dua unsur, yaitu hukum dan kepercayaan. Kepercayaan ini berupa masyarakat menyimpan sejumlah dana miliknya kepada bank melalui jasa produk perbankan. Hubungan hukum antara bank dan nasabah didasarkan pada adanya perjanjian di antara keduanya. Hubungan hukum antara bank dan nasabah terjadi setelah kedua pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan bank. Dalam setiap produk bank terdapat ketentuan yang ditawarkan oleh bank sebagai klausula baku.

Klausula 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, klausula baku aturan sepihak yang dicantumkan dalam kwitansi, faktur/bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli tidak boleh merugikan konsumen.

Pihak bank sebagai pelaku usaha telah menetapkan klausula baku yang berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan

¹ Frequently Asked Question (FAQ) CIMB Niaga Nomor 7

² <http://www.alfamartku.com/layanan/cimb-rekening-ponsel.html> diakses pada tanggal 20 April 2015

nya yang dituangkan dalam bentuk formulir perjanjian, jika nasabah menyetujui hal-hal yang tercantum dalam formulir tersebut maka nasabah telah menyetujui isi serta maksud perjanjian tersebut dan dengan demikian berlaku *facta sunt servanda* yaitu perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak sebagai Undang-Undang bagi pihak tersebut. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1338 KUHPerdata.

Asas kebebasan berkontrak tersebut tidak berarti bahwa para pihak bebas untuk melakukan perjanjian apa saja menurut kepentingan dan kehendak mereka. Kebebasan yang dimaksudkan dibatasi oleh ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu :

1. *Sepakat mereka yang mengikatkan diri;*
2. *Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;*
3. *Suatu hal tertentu;*
4. *Suatu sebab yang halal.*

Pelaku usaha dalam hal ini ada pihak bank diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dihubungkan dengan penggunaan rekening ponsel dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran, layanan ini bisa digunakan oleh semua pemilik nomor ponsel di Indonesia dengan ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan perturan yang ditetapkan oleh pihak bank penerbit.

Sebagai pengguna, pemilik rekening ponsel memiliki tanggung jawab diantaranya :³

1. Pemilik rekening ponsel bertanggung jawab terhadap keamanan ponsel yang digunakan sebagai media untuk men-

gakses rekening ponsel yang dimilikinya dengan melakukan pemeliharaan dan penyimpanan yang memadai guna mencegah terjadinya kegagalan maupun penyalahgunaan dan/atau pelanggaran dan/atau kejahatan oleh pihak ketiga yang tidak bertanggungjawab terhadap rekening ponsel.

2. Pemilik Rekening Ponsel wajib mengikuti setiap langkah dan petunjuk dalam melakukan aktivasi, pelaksanaan transaksi ataupun penggunaan layanan perbankan lainnya yang berkaitan dengan rekening ponsel dan pemilik rekening ponsel wajib senantiasa bertindak secara berhati-hati dengan memperhatikan segala faktor resiko yang mungkin terjadi pada transaksi melalui media ponsel serta memperlakukan secara pribadi dan rahasia setiap perangkat pengamanan seperti namun tidak terbatas pada kode pengguna, kode sandi, kode rahasia PIN, *passcode*, *m-Banking* baik yang dibuat sendiri oleh nasabah atau pun yang dibentuk oleh sistem bank.
3. Dengan memperhatikan segala ketentuan tersebut di atas, pemilik rekening ponsel dengan ini menyatakan bertanggungjawab sepenuhnya atas kerugian dan tuntutan yang ditimbulkan oleh penyalahgunaan dan/atau pelanggaran dan/atau kejahatan atas rekening ponsel, termasuk tetapi tidak terbatas atas kerugian yang timbul dikarenakan kelalaian dan/atau kesalahan, tindakan ketidak hati-hatian atau kecerobohan serta penyalahgunaan kode pengamanan oleh pemilik rekening ponsel dan bank dilepaskan dari segala kerugian dan tuntutan yang timbul dari pemilik rekening ponsel dan pihak ketiga manapun.

Dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel, pihak bank penerbit bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan reken-

³ Lihat Syarat dan Ketentuan Rekening Ponsel CIMB Niaga

ing ponsel dan dijelaskan dalam *Frequently Asked Question* tanpa mengabaikan hak-hak nasabah maupun pemilik rekening ponsel.

Dalam hal penggunaan rekening ponsel memanfaatkan keberadaan operator ponsel dimana yang digunakan sebagai nomor rekening ponsel adalah nomor ponsel yang untuk mengakses layanannya menggunakan jaringan selular, berdasarkan hal tersebut dalam hal terjadi kegagalan akses karena kelalaian pemilik rekening ponsel maupun permasalahan jaringan berdasarkan syarat dan ketentuan rekening ponsel yang telah ditetapkan Bank CIMB Niaga telah ditetapkan bahwa bank tidak bertanggung jawab atas tidak dapat digunakannya rekening ponsel untuk melakukan transaksi, dalam hal nomor ponsel diblokir dan/atau dinonaktifkan oleh provider ponsel atau terjadi gangguan komunikasi dari provider ponsel. Bahwa pemilik rekening ponsel melepaskan bank dari segala tuntutan dan kerugian yang mungkin akan timbul dikemudian hari.

Dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel operator ponsel bertanggung jawab atas penyelenggaraan telekomunikasi. Pihak bank memanfaatkan nomor ponsel yang diterbitkan operator sebagai nomor rekening ponsel yang didaftarkan pada sistem rekening ponsel bank penerbit sehingga untuk keseluruhan sistem baik itu riwayat transaksi, sistem yang bekerja dalam layanan ini, maupun keluhan tentang kegagalan transaksi upaya untuk pemblokiran rekening ponsel adalah merupakan bagian dari wewenang penerbit.

Operator ponsel dalam hal ini bertanggung jawab berkaitan dengan kendala tentang jaringan karena untuk mengakses rekening ponsel baik itu melalui sms menu maupun aplikasi *go mobile* bergantung pada jaringan yang disediakan oleh operator ponsel dimana operator ponsel akan membebankan biaya sms dan biaya penggunaan

data kepada konsumen, operator ponsel membantu melakukan pemblokiran terhadap kartu yang hilang dengan melakukan penggantian fisik kartu dengan fisik kartu baru dengan nomor yang sama, melakukan aktivasi jika nomor ponsel telah mati atau melewati masa tenggang.

Pedagang (*merchant*) dan agent penerbit dalam penyelenggaraan pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel dalam hal ini adalah Indomaret dan Alfamart, sebagai pedagang Indomaret dan Alfamart menerima pembayaran dengan uang elektronik dalam hal ini adalah rekening ponsel dengan permintaan token melalui sms untuk membuat kupon yang digunakan untuk pembayaran.

Dalam hal ini berkaitan dengan hubungan hukum antara pihak penerbit (bank), pedagang, dan agent penerbit tunduk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*), dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Perihal Uang Elektronik (*Electronic Money*).

Jadi, dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel CIMB Niaga hubungan hukum antara pihak bank dengan nasabah dan pemilik rekening ponsel adalah hubungan hukum sebagai penerbit dan pemegang yang tunduk dengan segala ketentuan yang menjadi dasar pelaksanaannya, hubungan antara bank dengan operator ponsel berdasarkan pada hubungan tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka memperluas pemberian jasa layanan perbankan yang tunduk dengan segala ketentuan sebagai dasar pelaksanaannya, hubungan hukum antara nasabah dan pemilik rekening ponsel dengan operator ponsel adalah hubungan hukum dalam penyelenggaraan telekomunikasi yang tunduk pada ketentuan yang menjadi dasar pelaksanaannya, dan hubungan hukum antara bank dengan pedagang dan agent adalah hubungan

dalam penyelenggaraan uang elektronik sehingga tunduk pada ketentuan yang menjadi dasar pelaksanaannya. Jaminan Kepastian Hukum Dalam Pemberian Jasa Layanan Perbankan dan Sistem Pembayaran Melalui Rekening Ponsel CIMB Niaga

Berdasarkan hal yang menjadi pokok kajian dalam penelitian ini tentang kepastian hukum dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran berkaitan dengan segala Peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar pelaksanaannya. Peraturan Perundang-Undangan tersebut antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
6. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana;
7. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi;
9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum;
10. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
11. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*);
12. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2015 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
13. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana;
14. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Perihal Uang Elektronik (*Electronic Money*);
15. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/25/DPNP tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
16. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum;
17. Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
18. Peraturan internal yang ditetapkan oleh Bank CIMB Niaga

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dalam Pasal 1, Pasal 2 dan Pasal 3 bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, dan perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Berdasarkan asas, fungsi dan tujuan tersebut pihak perbankan melakukan segala bentuk upaya dalam penyediaan layanan keuangan yang mudah dan sederhana menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak terlepas dari tujuan untuk mensejahterakan rakyat. Penanggulangan kemiskinan merupakan sasaran utama agenda peningkatan kesejahteraan rakyat dengan pendekatan ekonomi yang berbasis hak. Masih banyaknya masyarakat Indonesia yang belum bisa mengakses pelayanan jasa keuangan, menjadi perhatian Bank Indonesia dan Pemerintah, maka dari itu Bank Indonesia meluncurkan program *National Strategy Financial Inclusion* (NSFI) sebagai upaya untuk memperluas akses masyarakat terhadap jasa keuangan.

Penggunaan rekening ponsel dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran merupakan transaksi elektronik karena termasuk dalam layanan *electronic banking* yang dalam penggunaannya didaftarkan terlebih dahulu dalam sistem elektronik untuk rekening ponsel pada Bank CIMB Niaga, sehingga dalam penggunaannya juga memperhatikan hal-hal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berkaitan dengan penyelenggaraan sistem elektronik ditentukan dalam Pasal 15 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya, ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Rekening ponsel pada dasarnya merupakan pengembangan daripada uang elektronik (*electronic money*) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Pengaturan ini dibuat dengan mempertimbangkan bahwa perkembangan alat pembayaran berupa uang elektronik yang sebelumnya diatur sebagai kartu prabayar tidak hanya diterbitkan dalam bentuk kartu namun juga telah berkembang dalam bentuk lainnya, bahwa seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi alat pembayaran berupa uang elektronik yang diterbitkan oleh bank maupun lembaga selain bank kini semakin berkembang, bahwa untuk meningkatkan kelancaran dan keamanan bagi seluruh pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik diperlukan pengaturan yang lebih lengkap.

Berdasarkan hal-hal yang telah ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) apabila bank atau lembaga selain bank tidak memenuhi segala ketentuannya maka akan dikenakan sanksi administratif yang berupa penghentian kegiatan uang elektronik, selain itu jika para pihak yang terlibat dalam kegiatan uang elektronik sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) tidak memenuhi segala ketentuan yang diatur di dalamnya maka pertama akan mendapatkan sanksi berupa teguran tertulis pertama, teguran tertulis kedua dan terakhir adalah pencabutan izin sebagai penerbit.”

Dalam penyelenggaraan uang elektronik untuk ketentuan lebih lanjut Bank Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP perihal Uang Elektronik (*Electronic Money*). Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP perihal Uang Elektronik (*Electronic Money*) di tentukan dalam penyelenggaraan

uang elektronik (*electronic money*) ditentukan jenis uang elektronik berdasarkan pencatatan identitas pemegang.

Berdasarkan tercatat atau tidaknya data identitas pemegang uang elektronik, penerbit dapat mengeluarkan jenis uang elektronik yang terdaftar dan tercatat data identitas Pemegang (*registered*) dan jenis tidak terdaftar dan tidak tercatat data identitas pemegang (*unregistered*).

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DSAP perihal Uang Elektronik (*Electronic Money*) ditentukan batas paling banyak nilai uang elektronik.

1. Batas paling banyak nilai uang elektronik untuk jenis *registered* dan *unregistered* diatur sebagai berikut :
 - a. Batas nilai uang elektronik untuk jenis *unregistered* paling banyak adalah Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah);
 - b. Batas nilai uang elektronik untuk jenis *registered* paling banyak Rp. 5000.000,00 (lima juta rupiah);
2. Batas nilai transaksi untuk kedua jenis uang elektronik sebagaimana yang dimaksud dalam angka 1 dalam 1 (satu) bulan untuk setiap uang elektronik secara keseluruhan paling banyak Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah), yang meliputi transaksi pembayaran, transfer dana, dan fasilitas transaksi lainnya yang disediakan oleh Penerbit. Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DSAP perihal Uang Elektronik (*Electronic Money*) ditentukan mekanisme pencairan uang hasil transaksi bagi pedagang, agen penerbit dalam pengisian ulang dan tarik tunai nilai uang elektronik, fasilitas transfer dana, penetapan manajemen resiko operasional dan peningkatan keamanan teknologi, transparansi produk, masa berlaku media uang elektronik.

Berkaitan dengan fasilitas transfer dana yang dapat dilakukan dengan menggunak-

an rekening ponsel, untuk transaksi tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.

Dalam penyelenggaraan rekening ponsel dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran bank penyelenggara memanfaatkan nomor ponsel sebagai nomor identitas rekening ponsel yang dimana dalam hal ini ada keterlibatan pihak telekomunikasi dimana penyelenggaraan rekening ponsel selain bergantung pada sistem bank penyelenggara juga bergantung pada operator ponsel dimana berkaitan dengan pemanfaatan sms menu dan jaringan selular untuk melakukan akses rekening ponsel maka dari itu dalam penyelenggarannya rekening ponsel juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Perkembangan teknologi informasi memungkinkan bank untuk memanfaatkannya untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah yang dimana dalam penggunaannya untuk kegiatan operasional bank juga dapat meningkatkan resiko yang dihadapi bank sehingga perlu untuk diterapkan manajemen resiko secara efektif. Berdasarkan hal tersebut untuk penggunaan teknologi Informasi oleh bank umum diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor : 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Tidak jarang timbul perselisihan antara bank dengan nasabah yang disebabkan karena adanya kesenjangan informasi mengenai karakteristik produk bank yang ditawarkan bank kepada nasabah. Akibatnya, hak-hak na-

sabah untuk mendapatkan informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh menjadi tidak terpenuhi. Kurangnya informasi yang memadai mengenai produk bank memungkinkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan kegiatan usaha perbankan yang dapat merugikan nasabah sehingga diperlukan adanya transparansi informasi mengenai produk bank untuk meningkatkan *good governance* di sektor perbankan.

Selain aspek transparansi informasi mengenai produk bank yang masih kurang memadai, nasabah dihadapkan pula pada masalah pemberian data pribadi oleh bank kepada pihak lain di luar bank tersebut untuk tujuan komersial tanpa izin nasabah. Transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berkaitan dengan transparansi informasi produk dan penggunaan data pribadi nasabah mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Dalam penyelenggaraan rekening ponsel dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran perlindungan terhadap hak-hak nasabah sebagai pengguna jasa perbankan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang akan dijelaskan tersendiri pada bab selanjutnya dalam penelitian ini. Selain diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa perbankan diatur dalam Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Dalam hal pemanfaatan produk/jasa perbankan berkaitan dengan segala keluhan dari nasabah di dalam pemanfaatan produk/jasa tersebut adalah sebagai pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini bila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang akhirnya dapat merugikan nasabah dan/atau bank. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Penyelesaian pengaduan nasabah bila tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan resiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah menjadi hal yang penting untuk dapat mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai. Berkaitan dengan hal ini melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank. Peraturan Bank Indonesia ini diterbitkan untuk mendukung kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

Berdasarkan pada Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku untuk memberikan jaminan kepastian hukum berkaitan dengan produk dan jasa perbankan dalam penyelenggaraan rekening ponsel Bank CIMB Niaga sebagai penerbit rekening ponsel menetapkan syarat dan ketentuan penggunaan rekening ponsel yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya yang mencakup hal-hal berkaitan dengan penjelasan tentang rekening Ponsel, Pembukaan dan Aktivasi Rek-

ening Ponsel, Transaksi dan Layanan Rekening Ponsel, Limit dan Biaya Penggunaan Rekening Ponsel, Tanggung Jawab Pemilik Rekening Ponsel, Pemblokiran dan Penutupan Rekening Ponsel, Penanganan Keluhan (Pengaduan) serta ketentuan lain-lain yang berkaitan dengan Rekening Ponsel.

Penyelenggaraan rekening ponsel belum diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan, tetapi untuk memberikan jaminan kepastian hukum penyelenggaraan rekening ponsel mengacu pada ketentuan Peraturan Perundang-Undang yang telah ada. Pengaturan hukum perbankan adalah untuk memberikan jaminan kepastian hukum di dalam penyelenggaraan usaha perbankan yang mampu memberikan perlindungan hukum bagi para pihaknya. Bahwa hukum itu ada untuk memberikan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum yang diwujudkan dalam suatu aturan sebagai dasar pelaksanaannya.

2. Perlindungan Konsumen Dalam Pemberian Jasa Layanan Perbankan dan Sistem Pembayaran Melalui Rekening Ponsel CIMB Niaga Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian akibat penggunaannya, sehingga hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

Perlindungan kepada konsumen didasarkan kepada adanya sejumlah hak yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang merugikan yang mungkin dilakukan oleh pihak lain. Hak-hak ini sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari Negara atas pemenuhannya.

Keberadaan undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan pengertian ini maka dapat diartikan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk melindungi konsumen yang bisa meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

Berkaitan dengan kedudukan seimbang disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Tujuan perlindungan konsumen disebutkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen bertujuan :⁴

- a. *meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;*
- b. *mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;*
- c. *meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;*
- d. *menciptakan sistem perlindungan kon-*

⁴ Lihat Pasal 3 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

sumen 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;*
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha*
- g. produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.*

Dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran menggunakan Rekening Ponsel, hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar nasabah memperoleh gambaran yang utuh tentang produk/jasa layanan yang akan dimanfaatkannya. Hak atas informasi ini merupakan hak nasabah dalam hal ini sebagai konsumen yang memanfaatkan jasa perbankan yang diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain dijamin dalam Undan-Undang Perlindungan Konsumen, Bank Indonesia juga mengeluarkan aturan yang berkaitan dengan hal ini sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang peraturan perundangan-undangan yang berkaitan dengan pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Dalam prakteknya, berkaitan dengan informasi produk CS pada bank tidak menginformasikan tentang produk secara memadai. Mengkaji tentang penerapan transparansi informasi produk yang dilakukan terhadap layanan Rekening Ponsel tidak dipungkiri bahwa transparansi informasi produk adalah hal yang paling

krusial karena menjadi dasar bagi pelaksanaan hak-hak lainnya misalnya hak untuk memilih produk. Hal inilah yang sering dikeluhkan oleh konsumen bahwa mereka kurang mendapatkan informasi di awal. Tingkat pendidikan yang bermacam-macam dan tingkat keingintahuan setiap konsumen adalah tidak sama tentang suatu produk sehingga tingkat pemahaman terhadap produk tersebut menjadi berbeda-beda. Kebijakan dan prosedur penerapan prinsip transparansi informasi produk dimaksudkan untuk memberikan pedoman dan acuan bagi pelaksanaan transparansi informasi produk.

Pelaksanaan terhadap pemenuhan hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan dalam layanan Rekening Ponsel dimaksudkan agar nasabah pengguna layanan memperoleh pengetahuan yang diperlukan untuk terhindar dari kerugian akibat penggunaan layanan Rekening Ponsel secara tidak tepat, karena dengan pengetahuan yang memadai nasabah akan berusaha menghindari hal-hal yang dapat menjadi resiko yang menimbulkan kerugian terutama dalam hal penyalahgunaan oleh pihak yang bukan pemilik sah.

Terselenggaranya sistem keamanan terhadap teknologi Rekening Ponsel merupakan wujud daripada pemenuhan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, serta hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Pengamanan terhadap sistem Rekening Ponsel mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik karena dalam penggunaannya menggunakan sistem elektronik dimana ditentukan dalam Pasal 3 Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

Selain itu mengacu pada adanya perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah, dimana dalam penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan operasionalnya dapat meningkatkan resiko yang dihadapi bank sehingga Bank Indonesia menetapkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum yang diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Nomor 9/30/DPNP tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi pada Bank Umum.

Dalam hal keamanan penggunaan Rekening Ponsel baik melalui aplikasi *Go Mobile* atau SMS menu pihak Bank CIMB Niaga menetapkan 2 kode keamanan untuk transaksinya, pertama pengguna akan dikirimkan sebuah passcode setelah selanjutnya untuk melanjutkan transaksi akan diminta untuk melakukan konfirmasi dengan memasukkan mBanking PIN yang ada miliki. Untuk transaksi melalui ATM pun pengguna akan diminta untuk memasukkan passcode yang dikirimkan ke ponsel yang di daftarkan sebagai Nomor Rekening Ponsel lalu kemudian memasukkan mBanking PIN.

Menyangkut tentang keamanan penggunaan Rekening Ponsel pada dasarnya tidak hanya bergantung pada penyelenggaraan oleh pihak perbankan melainkan juga dibutuhkan partisipasi penggunaanya dalam hal ketelitian dan memahami semua prosedur pelaksanaannya karena sesungguhnya sebaik apapun suatu aturan dibuat jika tidak dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana

maka tujuan daripada aturan tersebut tidak akan tercapai.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur tentang upaya penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan nasabah yang secara khusus diatur juga dalam Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diatur mengenai Perlindungan Konsumen yang dalam hal ini Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Penyelesaian pengaduan nasabah bila tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan resiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Berdasarkan aturan hukum yang ada untuk memberikan jaminan kepastian hukum dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui Rekening Ponsel tujuan daripada pembentukan hukum untuk memberikan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum akan tercapai tidak hanya bergantung pada aturan semata melainkan bagaimana aturan tersebut dijalankan disinilah peran serta daripada penegak hukum, pelaku usaha serta masyarakat menjadi penting dalam mengimplementasikan guna untuk tujuan hukum tersebut.

Dalam syarat dan ketentuan Rekening Ponsel yang ditetapkan Bank CIMB Niaga Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan sehubungan dengan Rekening Ponsel, maka Pemilik Rekening Ponsel dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis dengan melampiri foto kopi identitas Pemilik Rekening Ponsel ke cabang Bank dan/atau secara lisan melalui Phone Banking14041. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Pemilik Rekening Ponsel serta memberikan jawaban kepada Pemilik Rekening Ponsel sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank setelah Bank menerima keluhan/pengaduan secara lengkap.

Jadi, berdasarkan segala ketentuan yang telah ditetapkan berkaitan dengan Upaya Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Penyelesaian Sengketa bahwa pemenuhan hak-hak konsumen diupayakan semaksimal mungkin sehingga konsumen sebagai pihak yang menggunakan jasa perbankan tidak merasa dirugikan dan pihak perbankan dalam menjalankan kegiatan usahanya lebih efisien terutama dalam manajemen resiko-resiko yang timbul atau mungkin timbul pada setiap produk maupun layanannya.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hal-hal yang telah dijelaskan dalam pembahasan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan hukum antara para pihak dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui rekening ponsel CIMB Niaga adalah hubungan hukum antara pihak bank dengan pemilik rekening ponsel sebagai penerbit dan pemegang yang tunduk dengan segala ketentuan yang menjadi dasar pelaksanaannya, hubungan antara bank dengan operator ponsel berdasarkan pada hubungan tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka memperluas pemberian jasa layanan

perbankan yang tunduk dengan segala ketentuan sebagai dasar pelaksanaannya, hubungan hukum antara pemilik rekening ponsel dengan operator ponsel adalah hubungan hukum dalam penyelenggaraan telekomunikasi dan hubungan hukum antara bank dengan pedagang dan agent adalah hubungan dalam penyelenggaraan uang elektronik.

Jaminan kepastian hukum dalam pemberian jasa layanan perbankan dan sistem pembayaran melalui Rekening Ponsel belum diatur secara khusus, namun didalam pelaksanaannya untuk memberikan jaminan kepastian hukum penggunaan rekening ponsel mengacu pada ketentuan yang ada diantaranya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dalam penyelenggaraannya diatur lebih lanjut dengan peraturan pelaksana serta Peraturan internal yang ditetapkan oleh Bank CIMB Niaga.

Perlindungan konsumen pada aspek transparansi informasi produk belum sepenuhnya dilakukan oleh petugas bank padahal hal tersebut adalah suatu kewajiban, pada aspek keamanan penggunaan Rekening Ponsel sesungguhnya telah diupayakan pada sisi bank yang dimana tingkat ketelitian pengguna dan pemahaman pengguna secara menyeluruh tentang layanan menjadi faktor yang bisa menyebabkan kesalahan, kegagalan maupun pe-

nolakan dalam transaksi. Pada aspek upaya penyelesaian pengaduan nasabah dan upaya penyelesaian sengketa mengacu pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor jasa Keuangan Bank CIMB Niaga menetapkan Pemilik Rekening Ponsel dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis dengan melampiri foto kopi identitas Pemilik Rekening Ponsel ke cabang Bank dan/atau secara lisan melalui Phone Banking 14041, untuk kesalahan transaksi, kegagalan transaksi maupun penolakan dalam transaksi yang disebabkan kelalaian pengguna adalah bukan merupakan tanggung jawab Bank penerbit.

Daftar Pustaka

- Frequently Asked Question (FAQ) CIMB Niaga Nomor 7.
- Syarat dan Ketentuan Rekening Ponsel CIMB Niaga.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- <http://www.alfamartku.com/layanan/cimb-rekening-ponsel.html>.
- Indonesia, Undang-Undang tentang Bank Indonesia UU No. 23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 7 Tahun 2009
- Indonesia, Undang-Undang tentang Perbankan UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182
- Indonesia, Undang-Undang tentang Telekomunikasi UU No. 36 Tahun 1999
- Indonesia, Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan UU No. 21 Tahun 2011
- Indonesia, Undang-Undang tentang Transfer Dana UU No. 3 Tahun 2011, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 283
- DASP
- Indonesia, Undang-Undang tentang Lembaga Penjamin Simpanan UU No. 24 Tahun 2004, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 96
- Indonesia, Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik UU No. 11 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58
- Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen UU No. 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42
- Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi PP No. 52 Tahun 2000
- Indonesia, Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik (Electronic Money) PBI No. 11/12/PBI/2009
- Indonesia, Peraturan Bank Indonesia tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum PBI No. 9/15/PBI/2007
- Indonesia, Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah PBI No. 7/6/PBI/2005
- Indonesia, Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah PBI No. 7/7/PBI/2005
- Indonesia, Peraturan Bank Indonesia tentang Transfer Dana PBI No. 14/23/PBI/2012
- Indonesia, Surat Edaran Bank Indonesia perihal Uang Elektronik (Electronic Money) No.11/11/DASP