

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perbankan memegang peranan penting untuk menyelesaikan program pembangunan nasional dalam rangka mencapai pemerataan pendapatan, menciptakan pertumbuhan ekonomi, dan memelihara stabilitas nasional ke arah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak.¹ Dengan demikian, tugas yang diemban perbankan nasional tidaklah ringan. Selain bertindak sebagai agen pembangunan, bank sebagai entitas juga harus dapat mempertahankan kesinambungan usahanya dengan senantiasa menjaga kemampuan untuk menciptakan hasil usaha yang dapat meningkatkan struktur pendanaan dan permodalannya.² Kegiatan usaha bank yang dimaksud diatas meliputi penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Produk bank adalah *instrument* keuangan yang diterbitkan oleh bank. Instrumen yang dimaksud adalah produk yang diciptakan, diterbitkan, dan/atau dikembangkan oleh bank yang terkait dengan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana. Sedangkan aktivitas adalah jasa yang disediakan oleh bank kepada nasabah.³ Salah satu produk atau aktivitas perbankan penyediaan jasa yang

¹ Pasal 4 UU No 10 Tahun 1998 *jo* UU No.7 Tahun 1992 tentang *Perbankan*

² Jonker Sihombing, *Penjaminan Simpanan Nasabah Perbankan*, Penerbit P.T. Alumni, Bandung, 2010, hal. 1.

³ Butir I.A.1 Kegiatan Usaha Bank Umum A.1. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 15/6 DPNP tentang Kegiatan Bank Umum Berdasarkan Modal Inti

akan di bahas dalam laporan ini adalah produk atau aktivitas sistem pembayaran dan perbankan elektronik (*digital banking*).

Berbagai jenis produk atau aktivitas sistem pembayaran dan *electronic banking* yaitu berupa penyelenggara kliring, penyelenggara penyelesaian akhir transaksi antar bank (*settlement*), penyelenggara alat pembayaran dengan menggunakan kartu, penyelenggara uang elektronik (*electronic money*); *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *internet banking*, produk atau aktivitas sistem pembayaran dan *electronic banking* lainnya yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴

Electronic banking adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (finansial dan non-finansial), dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan *financial*

⁴Butir I.A.2.f Kegiatan Usaha Bank Umum A.1. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 15/6 DPNP tentang Kegiatan Bank Umum Berdasarkan Modal Inti

advisory, investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik *e-commerce*, dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.⁵

Terdapat empat jenis layanan perbankan digital yang paling umum diketahui oleh masyarakat karena kenudahaannya. 4 (empat) jenis layanan perbankan digital yang tersebut yaitu *internet banking*, *phone banking*, *SMS banking* dan *mobile banking*. Layanan-layanan jasa perbankan digital tersebut memiliki kegunaan yang sama yaitu untuk melakukan transaksi perbankan baik transaksi finansial maupun non finansial tetapi dengan cara penggunaannya yang berbeda seperti: *Pertama, internet banking* adalah layanan perbankan digital melalui jaringan internet yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*) melalui komputer yang memiliki koneksi internet.⁶ *Kedua, phone banking* adalah salah satu fitur bank yang ditujukan kepada nasabahnya agar bisa melakukan transaksi non-tunai (*inquiry* saldo, mutasi, transfer, dan lain sebagainya) melalui *smartphone*. *Ketiga, SMS banking* adalah layanan informasi atau transaksi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media *SMS*.⁷ *Keempat,*

⁵ Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum, Otoritas Jasa Keuangan (<http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>)

⁶ Penjelasan Pasal 10 huruf D Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif

⁷ *Ibid.*

mobile banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler.⁸

Mobile banking tidak jauh berbeda dengan *SMS banking* karena *mobile banking* juga dapat diakses langsung melalui *smart phone* seperti *SMS banking*, hanya saja *mobile banking* memiliki fitur-fitur yang tidak ada di *SMS Banking* sehingga tingkat kecanggihannya lebih tinggi. Untuk mengimplementasikan *mobile banking*, bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam *SIM Card* (kartu chips seluler) *Global for Mobile communication (GSM)* sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan.⁹

SMS dan *mobile banking* merupakan dua layanan perbankan digital yang paling sering digunakan masyarakat Indonesia belakangan ini yang merupakan akibat dari pertumbuhan transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik atau yang bisa kita sebut dengan *e-commerce*. *SMS Banking* dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service (SMS)*. Nasabah dapat mengirimkan *SMS* ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah.

Dalam perkembangan teknologi informasi layanan perbankan digital ini PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI berkontribusi dengan meluncurkan program “*BNI Digination*” yang akan menjadi sebuah

⁸ *Ibid.*

⁹ Layanan Digital Banking, Otoritas Jasa Keuangan, (2016)
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>

gerakan di seluruh wilayah operasional BNI untuk membantu percepatan literasi transaksi keuangan secara digital bagi masyarakat Indonesia, terutama bagi masyarakat yang memiliki akses terbatas ke lembaga-lembaga keuangan. Gerakan ini akan membuka kesadaran publik bahwa teknologi digital dapat diaplikasikan dengan sebaik mungkin dalam meningkatkan kesejahteraan bersama masyarakat Indonesia secara umum.¹⁰ *BNI Digination* ini terdiri dari beberapa produk digital yaitu:

Pertama, UnikQu yang merupakan uang elektronik berbasis *server* sebagai pengganti uang tunai yang dapat diisi ulang, digunakan untuk transaksi pembayaran di lebih dari 2.000 *merchant* yang telah bekerjasama. *UnikQu* dapat digunakan oleh nasabah dan Non nasabah yang telah mengunduh aplikasi *UnikQu* pada *smartphone* dan melakukan registrasi, pembelian dan menyimpan dananya pada aplikasi *UnikQu*.

Kedua, BNI Acquiring Online yang merupakan alat pembayaran menggunakan jaringan kartu kredit yang dapat digunakan di *merchant-merchant online* dengan jaringan *VISA, MasterCard* dan *JCB* yang bertujuan untuk menghadirkan solusi bagi perusahaan dan *start up* yang ingin mengintegrasikan aplikasinya ke sistem perbankan dengan mudah, cepat dan aman.

¹⁰ Ryan Kiryanto, Perkuat Literasi Digital Bidang Keuangan, BNI Luncurkan “BNI Digination”, Bank Negara Indonesia (22 February 2017), <http://www.bni.co.id/BeritaBNI/BeritaBNI/tabid/236/articleType/ArticleView/articleId/1184/language/id-ID/Perkuat-Literasi-Digital-Bidang-Keuangan-BNI-Luncurkan-BNI-Digination.aspx>

Ketiga, BNI Debit Online merupakan metode pembayaran transaksi belanja di semua *merchant* online yang menerima jaringan *MasterCard*. Mekanismenya adalah dengan menggunakan *Virtual Card Number (VCN)* sebagai pengganti nomor asli Kartu Debit BNI berlogo *MasterCard* pada halaman pembayaran online.

Keempat, BNI SMS Payment merupakan suatu inovasi dan alternatif metode pembayaran untuk transaksi belanja di semua *merchant* (toko) online yang bekerjasama dengan BNI dengan mekanisme yang mensyaratkan pemilik rekening Tabungan/Giro BNI yang telah melakukan aktivasi *BNI SMS Banking* cukup dengan melakukan konfirmasi *SMS* transaksi dan transaksi *online* langsung berhasil dilakukan.

Kelima, BNI i-Pay yang merupakan suatu inovasi dari *BNI Internet Banking* untuk transaksi pembayaran di semua *merchant* (toko) *online* yang bekerjasama dengan BNI. Mekanismenya adalah pengguna internet banking memilih metode pembayaran *BNI iPay* di halaman pembayaran *merchant* online dan melakukan otorisasi transaksi menggunakan perangkat *BNI e-secure* atau *m-secure*.¹¹

Dari beberapa layanan perbankan digital dan produk-produk baru “*BNI Digination*” yang telah dibahas sebelumnya, laporan magang ini akan lebih memfokuskan pada produk atau aktivitas system pembayaran

¹¹Eko Nordiansyah, BNI Kembangkan 8 Layanan Produk Perbankan Berbasis Digital, Metro Tv News (09 Mei 2017 17:15)
<http://m.metrotvnews.com/ekonomi/mikro/Dkq665nK-bni-kembangkan-8-produk-layanan-berbasis-digital>

elektronik BNI *mobile banking*. Seperti telah dijelaskan sebelumnya, *mobile banking* merupakan layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan baik itu finansial atau non-finansial melalui sebuah aplikasi yang ada pada *smartphone*. Layanan *mobile banking* dan *SMS banking* sama-sama digunakan untuk melakukan transaksi perbankan secara *mobile*, *online* dan *real time*, namun *mobile banking* memiliki lebih banyak *feature* yang lebih canggih dibandingkan dengan *SMS banking*.

Feature yang canggih namun tetap sederhana dan *user friendly* membuat *mobile banking* sangat mudah untuk dimengerti. Dengan demikian, terdapat empat hal yang perlu diperhatikan bank dalam mengimplementasikan *mobile banking* yaitu: *Pertama*, kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun non-finansial menggunakan *mobile banking*. *Kedua*, keamanan rahasia dalam menggunakan layanan perbankan digital *mobile banking*. *Ketiga*, keakuratan dalam memperoleh transaksi *mobile banking*. *Keempat*, kepercayaan nasabah terhadap bank yang menyediakan jasa layanan perbankan digital *mobile banking*.

Pertumbuhan nasabah pengguna *mobile banking* dewasa ini yang semakin banyak karena nasabah dapat melakukan transfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun berbeda melalui *mobile banking*. Yang akan menjadi fokus pembahasan disini adalah dari sisi keamanannya sendiri, *mobile banking* bisa mengurangi risiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan notifikasi ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan

uang, atau transfer antar rekening sehingga nasabah bisa segera melaporkan ke bank yang bersangkutan mengenai aktivitas perbankan yang tidak diakui pada rekening nasabah. Walaupun fitur keamanan ini dapat mengurangi risiko penipuan, namun masih saja ada nasabah pengguna *mobile banking* yang menjadi korban penipuan yang mengalami kerugian materiil dalam jumlah yang besar.

Dengan demikian perlu diketahui bahwa aspek tindak pidana penipuan yang ditelaah dalam laporan ini adalah *Phising* dan *SIM swap Phising* merupakan jenis penipuan di mana *hacker* menggunakan identitas palsu sebagai entitas yang memiliki reputasi baik atau orang lain untuk menguntungkan diri sendiri dengan menggunakan saluran komunikasi yang ada seperti *email* atau *sms* untuk mendistribusikan tautan atau lampiran berbahaya yang dapat digunakan untuk mencuri data rahasia, informasi *login* atau informasi rekening dari nasabah. Setelah penipu atau *hacker* telah mengumpulkan informasi yang cukup pada korban sasaran, mereka membuat identitas yang palsu. Pertama, mereka menghubungi provider *SIM* korban dan mengklaim bahwa kartu *SIM*-nya telah hilang atau rusak. Kemudian, mereka meminta *customer service* mengaktifkan kartu *SIM*-nya. Sebagian besar *SIM provider* tidak menyetujui permintaan tersebut kecuali dapat menjawab pertanyaan keamanan, dalam situasi tersebut penipu sudah siap dengan menggunakan data pribadi mereka yang telah dikumpulkan untuk mengelabui system keamanan provider tanpa menimbulkan kecurigaan apapun. Setelah penipu sudah mendapatkan akses ke nomor ponsel milik korban, penipu dapat mengakses rekening korban dan melakukan transfer dana melalui *mobile banking*.

Di Indonesia sendiri, Kasus penipuan melalui mobile banking bermula ketika terjadinya pencurian data nasabah pada bank-bank plat merah atau BUMN di Indonesia dalam skala dan jumlah kerugian materill yang besar melalui metode *phising*, *skimming* dan *social enginnering*¹². Kemudian, *SIM* swap dapat dilakukan apabila data yang dikumpulkan lengkap. Karena hal tersebut bank-bank BUMN di Indonesia terus berinovasi untuk menangani *external fraud* dengan membuat unit kerja yang di sebut dengan *fraud control authorization* yang dapat membuat parameter dengan penetapan *high risk reputation* untuk koordinator penyelesaian fraud yang masuk kategori *high reputation risk*; Melakukan *system update* secara berkala dan terus menerus dan memperbarui sistem dan mekanisme pengiriman *one time password* yang merupakan tanggung jawab unit kerja yang menangani e-banking. Hal-hal tersebut harus terus dilakukan lakukan oleh seluruh bank Indonesia yang menjadi penyelenggara kegiatan elektronik banking karena masalah ini terkait dengan fraud eksternal yang dapat mempengaruhi nama bak dan reputasi bank, sehingga bank berkewajiban untuk melindungi nasabah dan bertanggung jawab penuh terhadap kerugian nasabah.

Berdasarkan pembahasan di atas dan untuk memperdalam *mobile banking* dari aspek hukumnya, maka perlu dilakukan analisa yuridis terhadap pelaksanaan layanan perbankan digital BNI *mobile banking* dengan fokus

¹²Iwan Supriyatna, Pencurian Data Nasabah, Potret Carut-marut Perbankan ?, Kompas.com (4 April 2017 18:15)
(<http://ekonomi.kompas.com/read/2017/04/04/070000026/pencurian.data.nasabah.potret.carut-marut.perbankan>).

pembahasan pada perlindungan hukum dalam ruang lingkup perlindungan konsumen berdasarkan peraturan yang berlaku terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat penipuan yang dilakukan *hacker* saat nasabah melakukan transaksi menggunakan BNI *mobile banking* dan langkah apa yang wajib bank BNI lakukan untuk membantu nasabah keluar dari masalah ini.

1.2. Rumusan Masalah

Setelah melakukan aktivitas magang di Divisi Hukum PT BNI Tbk, Penulis mendapatkan dua rumusan masalah yang menarik untuk di analisa pada laporan ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaturan kegiatan BNI *mobile banking* berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan pada peraturan di PT BNI Tbk?
2. Bagaimana perlindungan hukum nasabah BNI *mobile banking* terhadap tindak pidana penipuan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan pada peraturan di PT BNI Tbk?

1.3. Maksud dan Tujuan Magang

Maksud dari dilakukannya kegiatan magang ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan dengan menyelesaikan tugas akhir, dan untuk mempelajari salah satu kegiatan perbankan bank umum yaitu layanan perbankan digital (*digital banking*). Mengenai pemilihan Instansi magang di PT BNI Tbk, karena dewasa ini banyak terjadi penipuan dan *hacking* melalui *mobile banking* dan *sms banking* beberapa bank besar di Indonesia, maka akan sangat menarik apabila dilakukannya analisa yuridis terhadap pelaksanaan aktivitas perbankan terutama

di sektor perlindungan hukum layanan perbankan digital (*digital banking*).

Tujuan dilakukannya kegiatan magang ini adalah:

1. Untuk menganalisis sejauh mana pengaturan tentang kegiatan BNI *mobile banking* berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pada peraturan di PT BNI Tbk;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah *mobile banking* berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan pada peraturan di PT BNI Tbk.

1.4. Manfaat Magang

Manfaat yang diharapkan oleh Penulis dari hasil laporan magang ini terdiri dari manfaat teoritis dan praktis

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil magang ini diharapkan dapat memberikan sebagai tambahan sumbangan pemikiran bagi pengembang ilmu hukum yang berkaitan dengan kegiatan *mobile banking* di Indonesia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil Magang ini diharapkan dapat menjadi tambahan acuan bagi perbankan dalam mengatur kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan BNI *mobile banking*.

1.5. Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan magang ini disusun secara sistematis dan teratur agar dapat membantu pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat di dalam laporan ini. Dengan susunan yang teratur ini, maka antara materi yang

terdapat dalam bab satu dengan bab yang lainnya dapat saling berhubungan, sehingga alur dari pada pembahasan materi yang dikemukakan di dalam laporan ini dapat berhubungan dengan baik. Laporan magang ini disusun dalam lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Di dalam Bab ini dijelaskan mengenai latar belakang magang, tujuan magang, ruang lingkup dan batasan magang, waktu dan lokasi magang, dan yang terakhir sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri atas kumpulan teori-teori yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pekerjaan yang diuraikan dalam pembahasan magang.

BAB III Gambaran Umum Tempat Magang

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah, visi-misi, struktur organisasi, dan *line of business* instansi magang tempat penulis melakukan aktivitas magang.

BAB IV Pembahasan dan Analisis

Didalam Bab ini dijelaskan tentang kegiatan-kegiatan apa saja yang penulis lakukan selama melaksanakan magang di instansi magang dan pembahasan mengenai masalah yang penulis angkat dalam laporan ini.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada di dalam BAB I, serta saran yang merupakan ide atau solusi untuk masalah yang diangkat dalam laporan ini.