

**BAB II**

**TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN PADA UMUMNYA,  
PERJANJIAN BAKU, KELALAIAN BANK, TINDAKAN *PHISING*,  
DAN *SOCIAL ENGINEERING***

**A. Perjanjian Pada Umumnya**

**1. Pengertian Perjanjian**

Perjanjian timbul akibat pengikatan yang memerlukan adanya kesepakatan dari kedua belah pihak. Hal ini diatur di dalam Buku III KUHPerdara tepatnya pada pasal 1313 KUHPerdara yaitu “Perjanjian merupakan suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Perjanjian terbentuk dari adanya “*action*” atau tindakan manusia, tindakan ini akan melibatkan peran hukum dalam pengikatannya dan hal tersebut dapat dikatakan sebagai tindakan hukum yang dari tindakannya dapat memunculkan suatu perjanjian (Joesoef, 2022, hlm. 27) .

Para sarjana hukum ikut mengemukakan pendapatnya mengenai perjanjian. R. Subekti menjabarkan pendapatnya mengenai pengertian dari perjanjian sebagai peristiwa yang terdapat dua pihak yang saling berjanji

untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu hal tertentu (Subekti, 2014, hlm. 1).

Berdasarkan pengertian yang dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan perjanjian merupakan suatu janji yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih. Kata “janji” dalam perjanjian mengandung perikatan, sebab dua belah pihak mengucapkan atau menuliskan hal yang mengandung makna bahwa satu pihak akan menerima hak dan pihak yang satu akan menjalankan kewajiban sesuai dengan apa yang telah disepakati. Unsur perikatan yang dapat ditemui pada perjanjian berupa hubungan hukum, harta kekayaan, pihak-pihak, dan prestasi. Unsur-unsur tersebut akan diikat oleh hukum sehingga pelaksanaan perjanjian tersebut dapat dipaksakan untuk terlaksana sebagaimana mestinya, apabila tidak terlaksana sesuai dengan yang dijanjikan maka akan menimbulkan konsekuensi hukum (Setiawan, 2015, hlm. 2).

## **2. Unsur-Unsur Perjanjian**

Perjanjian memiliki unsur-unsur di dalamnya yang hanya dapat ditemui apabila diteliti dan dilihat secara lebih mendalam (Marilang, 2017, hlm. 169). J. Satrio berpendapat bahwa unsur-unsur perjanjian tersebut terdiri dari unsur *essensialia*, unsur *naturalia*, dan unsur *accidentalialia*.

### **a. Unsur *essensialia***

Unsur *essensialia* merupakan unsur pokok, maka keberadaan unsur ini sangat penting. J.Satrio berpendapat bahwa ketidakberadaan unsur ini dalam suatu perjanjian

adalah mustahil, sehingga perjanjian tidak mungkin terjadi. Unsur ini dapat ditemui pada keseluruhan perjanjian seperti objek atau prestasi, harga, isi dari perjanjian dan kata sepakat dari kedua belah pihak.

b. Unsur *naturalia*

Unsur *naturalia* adalah unsur yang aturannya telah dijelaskan dan disebutkan oleh undang-undang. Sehingga apabila unsur ini tidak dimasukkan oleh para pihak ke dalam naskah perjanjian maka secara alami ketentuan perundang-undangan yang akan mengatur. Unsur *naturalia* dapat ditemui pada Pasal Pasal 1476 KUHPerdara yaitu biaya untuk penyerahan akan dibebankan oleh penjual dan biaya pengambilan oleh pembeli jika belum diperjanjikan sebelumnya.

c. Unsur *Accidentalialia*

Unsur *Accidentalialia* disebut sebagai unsur pelengkap. Unsur ini merupakan unsur yang dimasukkan oleh pihak sesuai dengan keadaan dan kebutuhan. Pada dasarnya, unsur *Accidentalialia* tidak diatur dalam undang-undang sehingga keberadaan unsur ini hanya berdasar kepada kesepakatan pihak yang melaksanakannya. Unsur ini dapat berupa jangka waktu pembayaran, cara pembayaran dan pilihan hukum.

### 3. Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian dapat berlangsung dan memiliki kekuatan hukum jika telah memunhi syarat-syarat yang diatur oleh undang-undang. Pasal 1320 KUHPerdata mengatur mengenai syarat sah perjanjian yang terdiri dari 4 syarat, yaitu:

#### a. Kedua Pihak Menyatakan Sepakat

Kata sepakat yang dimaksud dapat berupa suatu pernyataan yang tegas ataupun hanya disampaikan secara tersirat (diam-diam). Sepakat yang disampaikan oleh para pihak harus berasal dari kehendak yang mereka miliki tanpa ada unsur keterpaksaan atau ancaman. Pada Pasal 1321 KUHPerdata, jika suatu perjanjian dalam pelaksanaannya terdapat cacat kehendak maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Cacat kehendak tersebut berupa :

##### 1) Kekhilafan

Salim HS mengemukakan kekhilafan sebagai kehendak yang keliru. Kekeliruan ini dibagi menjadi dua, yaitu kekeliruan mengenai orangnya dan kekeliruan mengenai objeknya. Perbuatan dapat dikatakan khilaf apabila perbuatan tersebut dapat diketahui oleh pihak lawan bahwa hal tersebut adalah kekhilafan dan perbuatan tersebut dapat dimaafkan jika

perbuatannya memang berasal dari kebodohannya.

## 2) Paksaan

Salim HS menyebutkan paksaan sebagai ancaman yang diterima seseorang yang dapat menimbulkan kegelisahan jiwa seseorang dikarenakan rasa takut akan adanya kerugian besar yang akan dialami (H.S, 2019, hlm. 173). Ancaman ini dapat berupa perbuatan ataupun ucapan.

## 3) Penipuan

Subekti menyatakan pendapatnya bahwa perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak seperti memalsukan keterangan disertai adanya tipu muslihat agar mendorong pihak lawan untuk memberikan persetujuannya merupakan perbuatan penipuan.

### b. Para Pihak Cakap untuk Melaksanakan Perjanjian

Cakap artinya seseorang telah memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan hukum dan hubungan hukum seperti membuat perjanjian. Cakap atau tidaknya seseorang ditentukan oleh undang-undang. Dalam Pasal 1330

KUHPerdata menguraikan mengenai pihak-pihak yang dianggap tidak cakap membuat perjanjian, yaitu :

1) Orang yang belum dewasa

Berdasarkan pernyataan undang-undang Pasal 330 KUHPerdata, orang yang belum dewasa adalah orang yang belum memasuki umur 21 tahun dan belum kawin. Apabila perkawinan itu sudah berakhir disaat umur mereka belum menginjak 21 tahun maka status dewasa yang tidak berarti hilang.

2) Orang dibawah pengampuan

Seseorang yang sudah dewasa tetapi masih dibawah pengampuan dikarenakan dungum buta, sakit otak memiliki kedudukan yang sama dengan anak di bawah umur. Sehingga dalam bertindak hukum mereka masih membutuhkan pendampingan atau kuratornya. Hal ini disebutkan dalam Pasal 433 KUHPerdata yaitu:

“Setiap orang dewasa, yang selalu berada dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap harus ditaruh di bawah pengampuan, pun jika ia kadang-kadang cakap mempergunakan pikirannya”.

3) Perempuan yang telah menikah

Pengaturan pada KUHPperdata memberikan aturan bahwa perempuan yang telah menikah merupakan orang yang tidak cakap melakukan tindakan hukum sehingga ia harus diwakilkan oleh suaminya seperti yang diatur dalam Pasal 108 ayat (2) KUHPperdata, yaitu :

“Seorang istri, biar telah dikuasakan oleh suaminya, untuk membuat suatu akta, atau untuk mengangkat sesuatu perjanjian sekalipun, namun tidakla ia karena itu berhak, menerima sesuatu pembayaran, atau memberi perlunasan atas itu, tanpa izin yang tegas dari suaminya”

Seiring berkembangnya hukum, telah muncul Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963 yang menyatakan peraturan mengenai kedudukan istri sebagai orang yang diampu oleh suaminya sudah tidak relevan sehingga dianggap tidak berlaku lagi. Hal ini dipertegas oleh Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yaitu yang terdapat dalam Pasal 31 ayat (1) dan (2), suami dan istri memiliki kedudukan yang sama dalam kehidupan rumah tangga dan pergaulan masyarakat, dan

masing-masing pihak memiliki hak untuk melakukan perbuatan hukum.

c. Adanya Suatu Hal Tertentu

Suatu hal tertentu dapat disebut sebagai objek yang diperjanjikan dalam perjanjian. Mengenai objek perjanjian harus merupakan sesuatu yang jelas. KUHPerdara menyebutkan beberapa syarat objek yang dijadikan perjanjian, yaitu:

- 1) Objek yang disebutkan dalam Pasal 1332 KUHPerdara yaitu objek perjanjian haruslah barang yang dapat diperdagangkan;
- 2) Objek yang disebutkan dalam Pasal 1333 KUHPerdara yaitu objek yang dapat ditentukan jenisnya.

d. Perjanjian Merupakan Suatu Sebab yang Halal

Suatu sebab yang halal artinya perjanjian yang dibuat tidak boleh berisikan hal-hal yang dilarang oleh undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Dalam Pasal 1335 jo 1337 KUHPerdara, suatu sebab apabila tidak sejalan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum akan disebut sebagai suatu sebab yang terlarang.

Syarat sah perjanjian yang disebutkan dalam pasal 1320 KUHPerdara ini dibagi menjadi dua yaitu syarat subjektif dan syarat objektif.

a. Syarat subjektif

Syarat subjektif adalah syarat yang terdapat pada unsur pertama dan unsur kedua pada syarat sah perjanjian. Apabila syarat ini tidak terpenuhi maka konsekuensi yang akan timbul adalah perjanjian dapat dibatalkan.

b. Syarat objektif

Syarat objektif adalah syarat yang berkenaan dengan objek yang diperjanjikan. Objek ini dapat berupa barang ataupun prestasi. Pelanggaran terhadap syarat objektif akan menyebabkan perjanjian batal demi hukum.

#### **4. Asas-Asas Perjanjian**

Dalam pembentukan perjanjian, terdapat beberapa asas hukum yang berlaku. Menurut Niewenhuis asas-asas hukum berfungsi untuk membangun sistem di dalam perjanjian agar dapat membentuk sistem “*Check and Balance*” (Hernoko, 2014, hlm. 108). Keberadaan asas ini tidak dapat dilepaskan di dalam suatu perjanjian, adapun asas-asas tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dijelaskan secara tersirat oleh Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yaitu semua perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Adanya asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak yang untuk membuat perjanjian dengan bentuk apapun (tertulis, lisan, autentik, nonautentik, sepihak, standar/baku, dan lain-lain) dan dengan isi yang disesuaikan dengan kehendak para pihaknya.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme merupakan asas yang dapat ditemui keberadaannya pada Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara yaitu kata sepakat. Sepakat di dalam asas konsensualisme memiliki maksud sebagai kesamaan kehendak dari kedua belah pihak.

Termaktub di dalam Pasal 1458 KUHPerdara, yaitu Jual-beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar. Berdasarkan pasal tersebut asas konsensualisme dapat dimaknai sebagai akibat dari lahirnya suatu perjanjian. Selain itu, asas ini juga memiliki hubungan erat terhadap

asas kebebasan berkontrak yang terdapat di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara (Miru, 2018, hlm. 4).

c. Asas Kepastian hukum (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas kepastian hukum memiliki hubungan dengan akibat dari pelaksanaan perjanjian. Asas ini dijelaskan di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pasal ini memberikan makna bahwa tiap-tiap klausula yang ditentukan para pihak bersifat memaksa, dan apabila terdapat pihak yang melanggar maka ada konsekuensi hukum di dalamnya, hal ini yang disebut sebagai asas kepastian hukum.

d. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik dapat ditemui pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yaitu disebutkan, perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Maksud dari itikad baik adalah para pihak yang menjalakan perjanjian harus jujur, patuh terhadap norma-norma yang ada. Itikad baik bukan hanya dilakukan pada saat perjanjian berlangsung, namun dari awal kontrak akan dibuat itikad baik sudah harus ada untuk menjamin kepastian hukum (Kusmiati, 2020, hlm. 75).

e. Asas Kekuatan Mengikat

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota membahas mengenai asas kekuatan mengikat, yaitu perjanjian yang dibuat oleh para pihak berlaku dan mengikat para pihak sebagai undang-undang. Namun, mengikat dalam hal ini bukan hanya mengenai hal-hal yang disebutkan dalam perjanjian saja, namun mengenai hal-hal yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang seperti yang diatur dalam Pasal 1339 jo. Pasal 1347 KUHPerdota

## 5. Perbuatan Melawan Hukum dalam Perjanjian

Perbuatan Melawan Hukum diatur di dalam Buku III KUHPerdota yaitu pada Pasal 1365 KUHPerdota disebutkan:

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”

Berdasarkan pasal di atas maka dapat 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan dalam mengajukan gugatan atas dasar Perbuatan Melawah Hukum, yaitu :

- a. Perbuatan Melawan Hukum, yaitu oerbuatan yang dianggap melawan hukum didasarkan pada kaidah hukum tertulis maupun kaidah hukum tidak tertulis yang hidup di masyarakat

- b. Kesalahan, yaitu ada kesalahan yang dilakukan dengan kesengajaan atau kelalaian
- c. Kerugian, yaitu terdapat kerugian materil (kerugian yang nyata di derita) dan/ atau kerugian immateril
- d. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian, yaitu kerugian yang dialami harus merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan

## **6. Overmacht**

Pengertian overmacht secara jelas tidak dirumuskan oleh Undang-Undang. Overmacht hanya dapat ditemukan dalam Buku III KUHPerdara pada Pasal 1244, 1245, dan 1444 yang di dalamnya hanya menerangkan mengenai pertanggungjawaban yang tidak dikenakan kepada seseorang yang tidak dapat memenuhi perjanjian akibat keadaan memaksa. Walaupun begitu, R.Subketi dan R. Tjitrosudibio menjelaskan keadaan memaksa sebagai suatu kejadian yang tidak disengaja sehingga menyebabkan seseorang tidak dapat memenuhi prestasinya, Sedangkan Achmad Ichsan memberikan pandangan bahwa overmacht merupakan keadaan yang menyebabkan seseorang tidak berkesempatan melakukan kewajibannya.

Overmacht dapat menjadi suatu alasan pembenar dan bersifat mutlak bagi pihak yang tidak dapat memenuhi prestasinya. Namun, Subekti memberikan pandangannya terhadap overmacht yaitu tidak

selamanya hal yang merupakan overmacht bersifat mutlak. Subekti membagi overmacht menjadi 2 macam, yaitu :

a. Overmacht mutlak

Overmacht mutlak atau disebut juga sebagai overmacht absolut merupakan keadaan memaksa yang pelaksanaan perjanjiannya mustahil untuk dilaksanakan dikarenakan suatu keadaan (Setiawan, 2015, hlm. 24). Perjanjian bagaimanapun tidak dapat dilaksanakan dan diupayakan untuk dilaksanakan.

b. Overmacht relatif

Overmacht relatif adalah keadaan memaksa yang pelaksanaan perikatannya dapat terlaksana namun dengan pengorbanan yang sangat besar sehingga untuk pemenuhannya tidak sepatutnya dituntut untuk dilaksanakan. Untuk menentukan bahwa suatu keadaan termasuk keadaan memaksa yang relatif, terdapat 2 hal yang menjadi titik ukurnya, yaitu (Syahrani, 2006, hlm. 236):

- 1) Objektif, ukuran bilamana semua orang tidak dapat melaksanakan perikatan yang disebabkan oleh suatu keadaan. Seperti keadaan saat suatu perjanjian pengiriman barang tidak dapat dipenuhi karena keluarnya peraturan perundang-

undangan yang melarang adanya pengiriman disaat ada wabah covid-19.

- 2) Subjektif, ukuran dimana keadaan seseorang dapat berbeda dengan keadaan orang lain. Menurut X, perjanjian mungkin akan tetap terlaksana dikarenakan keadaan yang dialami oleh Z bukan merupakan suatu keadaan memaksa. Namun, di pihak Z keadaan tersebut merupakan keadaan memaksa karena ukuran subjektif ini melekat pada diri orang yang bersangkutan. Setiap pandangan orang akan berbeda-beda dikarenakan ukuran yang dimiliki setiap manusia juga berbeda.

Subekti berpendapat bahwa ada beberapa syarat agar suatu keadaan dapat disebut sebagai *overmacht*, yaitu (Apriyani dkk., 2021, hlm. 16) :

- a. Keadaan tersebut merupakan keadaan yang diluar kendali para pihak dan dapat memaksa para pihak;
- b. Keadaan tersebut harus tidak diperkirakan oleh para pihak pada saat perjanjian itu dibuat;
- c. Adanya halangan bagi para pihak untuk melakukan prestasi;
- d. Penghalang tersebut bukan merupakan kesalahan dari salah satu pihak;

- e. Penyebab *overmacht* bukan dari keadaan yang menjadi risiko yang ada pada debitur.

Pada praktiknya, meskipun pembuktian *overmacht* dapat dibuktikan oleh para pihak, namun, yang menetapkan bahwa di dalam sebuah perjanjian terdapat suatu keadaan memaksa adalah pihak pengadilan tepatnya hakim. Pembuktian adanya *overmacht* harus dilaksanakan melalui prosedur pengadilan agar diketahui apakah benar ada *overmacht* dan sejauh mana *overmacht* tersebut telah terjadi.

Apabila pengadilan telah membuktikan bahwa terdapat peristiwa *overmacht* maka akibat yang timbul adalah yang diatur di dalam Buku III KUHPerdara khususnya Pasal 1244 dan 1245 . Adapun pasal 1244 KUHPerdara menegaskan:

“Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.”

Selanjutnya pasal 1245 KUHPerdara dijelaskan mengenai:

“Tidaklah biaya, rugi, dan bunga, harus digantinya apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang”

Kedua pasal yang telah diuraikan di atas, memberikan makna bahwa setiap perjanjian yang di dalamnya terdapat pihak yang terbukti telah melakukan *overmacht* maka pihak tersebut tidak diwajibkan untuk

menanggung kerugian dan pemenuhan prestasinya juga tidak dapat dituntut untuk dilaksanakan. Bagi pihak yang berhak menerima prestasi juga kehilangan haknya untuk menuntut pemenuhan prestasi, sebab suatu perjanjian akan kehilangan kekuatannya apabila *overmacht* telah terjadi pada salah satu pihak (Setiawan, 2015, hlm. 30).

## **B. Perjanjian Baku**

### **1. Pengertian Perjanjian Baku**

Perjanjian baku ada untuk memudahkan para pihak dari segi waktu dan pelaksanaannya. Sebab, isi perjanjian hanya ditentukan oleh satu pihak sedang pihak yang lain tidak memiliki kekuatan untuk ikut memberikan pendapatnya dalam isi perjanjian. Pengaturan perjanjian baku dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, undang-undang ini menyebutnya sebagai klausula baku yaitu:

“Berupa 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”

Dapat dipahami bahwa undang-undang perlindungan konsumen tersebut memberikan pengakuan terhadap perjanjian baku. Undang-undang tersebut mengatur bahwa perjanjian baku akan mengikat para pihaknya, walaupun isi perjanjian hanya ditentukan oleh satu pihak.

Sultan Remi Sjachdeini mengartikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang semua poin-poin isinya distandarkan oleh satu pihak dan pihak yang lainnya hanya bisa memilih untuk menerima atau tidak menerima perjanjian tersebut tanpa memiliki kesempatan untuk meminta perubahan (Sjachdeini, 1993, hlm. 18) .

Perjanjian baku menjadi perjanjian yang bersifat memaksa, karena disaat para pihak setuju untuk melaksanakan perjanjian, maka segala konsekuensi yang mungkin akan timbul harus diterima oleh para pihak. Pada dasarnya perjanjian baku ini dilaksanakan oleh pihak yang memiliki kepentingan yang sama (Muaziz & Busro, 2015, hlm. 76).

## **2. Hak dan Kewajiban Para Pihak**

Para pihak di dalam perjanjian baku adalah pelaku usaha dan konsumen. Sedangkan objek perjanjiannya adalah barang dan/atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Pada hakikatnya dalam perjanjian baku walaupun pelaksanaan hak konsumen dipandang tidak terpenuhi dengan benar, namun perjanjian akan tetap disetujui oleh para pihak. Sebab, terdapat suatu kepentingan yang mendesak untuk dilakukan, sehingga keduanya saling bergantung (Pradnyani dkk., 2018, hlm. 3). Hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian harus dijalankan oleh masing-masing pihak sebagai suatu konsekuensi dari kata sepakat atas perjanjian.

Sebagai pelaku usaha dan konsumen terdapat beberapa hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Hak dan kewajiban ini berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian baku. Mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Hak konsumen terdiri dari :

- 1) Hak atas keamanan dan kenyamanan penggunaan produk;
- 2) Hak untuk memilih produk;
- 3) Hak atas informasi yang jelas dan benar terhadap produk;
- 4) Hak untuk berpendapat dan menyampaikan keluhan terhadap produk;
- 5) Hak atas edukasi penggunaan produk;
- 6) Hak atas perlindungan dalam menggunakan produk;
- 7) Hak atas perlakuan dan pelayanan yang baik;
- 8) Hak atas ganti kerugian yang timbul akibat penggunaan produk.

b. Kewajiban konsumen meliputi:

- 1) Wajib membaca dan mengikuti petunjuk mengenai informasi dan prosedur produk;
- 2) Wajib untuk beritikad baik dalam melaksanakan perjanjian;
- 3) Wajib untuk membayar nilai tukar yang telah disepakati;

- 4) Wajib mengikuti segala upaya penyelesaian hukum sengketa secara patut.

Bagi pelaku usaha, di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen disebutkan beberapa dasar hak dan kewajiban yang harus dijalani oleh pihak pelaku usaha selama perjanjian berjalan, yaitu(Kristiyanti, 2018, hlm. 43) :

a. Hak Pelaku Usaha, yaitu :

- 1) Hak atas pembayaran terhadap produk;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum;
- 3) Hak untuk membela diri dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- 4) Hak mendapatkan rehabilitasi nama baik perusahaan;

b. Kewajiban pelaku usaha, meliputi :

- 1) Wajib untuk beritikad baik selama pelaksanaan perjanjian;
- 2) Wajib memberikan informasi mengenai barang secara benar, jelas dan jujur;
- 3) Wajib memperlakukan dan melayani konsumen dengan baik;
- 4) Wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standar mutu yang berlaku selama perjanjian berlangsung;

- 5) Wajib memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa;
- 6) Wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi terhadap kerugian yang dialami nasabah akibat pemakaian barang dan/atau jasa;
- 7) Memberikan ganti rugi atau kompensasi terhadap kerugian yang dialami nasabah akibat ketidaksesuaian barang dan/atau jasa yang diperjanjikan dengan barang dan/atau jasa yang diterima konsumen.

### **C. Kelalaian Bank**

Kelalaian merupakan suatu kesalahan yang diakibatkan kurangnya kehati-hatian dalam menjalankan suatu kewajiban, sehingga secara tidak sengaja sesuatu itu terjadi (Auli, 2022). Dalam hal kelalaian yang dilakukan oleh bank pada dasarnya dapat dipicu oleh berbagai hal. Mengingat bank memiliki produk yang konvensional dan bank digital, maka kelalaian dapat terjadi oleh tiga penyebab, yaitu *Human Error*, *System Error*, dan *Business Risk*. Sebaik-baiknya seorang pelaku usaha bank dalam menjalankan usahanya, ketiga hal tersebut akan selalu dialami oleh setiap pelaku usaha bank.

Untuk menjaga eksistensinya, bank dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat. Mengingat hubungan antara nasabah dan bank diikat dengan suatu perjanjian, maka kepercayaan nasabah merupakan bentuk kewajiban

yang harus dijalankan oleh setiap pelaku usaha bank dan apabila tidak terlaksana maka akan ada konsekuensi yang timbul (Agustina, 2017, hlm. 3). Adapun menurut pakar bank, kelalaian bank dalam menjalankan peran dan fungsinya dapat berupa (Ikatan Bankir Indonesia & Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, 2013, hlm. 256):

1. Pengawasan intern yang kurang memadai;
2. Pelanggaran oleh pemilik/manajemen bank;
3. Kurangnya ketaatan terhadap ketentuan kehati-hatian;
4. Kecerobohan dalam mengelola bisnis;
5. Adanya ketidaksesuaian penerapan dengan pengaturan yang diatur di dalam undang-undang.

Terhadap lima kelalaian bank yang disebutkan di atas, maka terdapat beberapa poin yang harus dipenuhi suatu bank agar tidak terjadi kelalaian. Adapun itu (Anwar, 2022, hlm. 42) :

1. Melakukan Pengawasan yang Baik Terhadap Rahasia Bank

Nasabah dan bank memiliki *confidential relation*, yaitu nasabah memiliki kepercayaan dan bergantung pada bank karena suatu riwayat kepercayaan yang akan mengakibatkan bank sebagai pihak yang diandalkan dapat mendominasi situasi untuk kebaikan atau keburukan.

Termaktub di dalam Pasal 40 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yaitu bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan

simpanannya. Dan terhadap dana tersebut berdasarkan Pasal 37B ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan bank wajib untuk melakukan hal sebagai berikut:

- a. Menjamin dana simpanan nasabah yang disimpan pada bank;
- b. Membentuk Lembaga Penjamin Simpanan untuk melindungi dana nasabah

Pelaku usaha bank harus selalu mengupayakan agar rahasia bank ini tidak dapat diakses oleh siapapun. Pembukaan rahasia bank akan melanggar hak-hak yang dimiliki nasabah. apabila pembukaan tersebut tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan maka kemungkinan besar akan menimbulkan kerugian bagi nasabah (Usman, 2003, hlm. 166).

## 2. Melaksanakan Sistem Elektronik Bank Dengan Menerapkan Manajemen Risiko

Dalam pelaksanaan bank digital terdapat sistem elektronik perbankan. Dalam hal tersebut bank memiliki tanggung jawab dalam menjaga keamanan sistem elektroniknya, Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan mengenai :

“Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”.

Selanjutnya dituangkan di dalam Pasal 16 Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Ekonomi, yaitu bank sebagai penyelenggara sistem elektronik wajib untuk mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan yaitu salah satunya adalah memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Sistem elektronik yang disediakan oleh perbankan harus dipastikan merupakan sistem elektronik yang aman dan andal. Bank juga memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan sistem elektronik dapat dijalankan sebagaimana mestinya. Sebagai upaya melakukan sistem elektronik yang andal, bank harus menerapkan manajemen risiko. Dalam menyelenggarakan sistem teknologi informasi sendiri atau menggunakan jasa pihak penyedia jasa ada persyaratan yang harus dijalani bank, yaitu (Santoso & Pratiwi, 2018, hlm. 86) :

- a. Bank memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan manajemen risiko;

- b. Pihak penyedia jasa harus dapat menjamin keamanan seluruh informasi termasuk rahasia bank dan data pribadi nasabah;
- c. Pihak penyedia jasa memberikan akses kepada auditor intern, ekstern dan Bank Indonesia

Proses manajemen risiko dilakukan dengan berbagai aspek teknologi informasi. Bagi Bank Umum, untuk melaksanakan manajemen risiko diperlukan adanya pengendalian intern. Pasal 15 ayat (1) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dijelaskan mengenai sistem pengendalian intern, yaitu harus menyesuaikan tingkat risiko yang melekat dengan sistem pengendalian intern.

### 3. Meningkatkan Perlindungan Nasabah

Nasabah melakukan transaksi di bank harus disertai dengan jaminan terhadap hak-hak yang dimiliki. Salah satu hak yang dimiliki nasabah adalah perlindungan terhadap pemakaian barang dan/atau jasa perbankan. Perlindungan ini dapat tercipta dengan melakukan hal-hal sebagai berikut (Anwar, 2022, hlm. 47) :

- a. Menerapkan mekanisme pengaduan nasabah,
- b. Pendirian lembaga mediasi
- c. Peningkatan transparansi informasi produk, dan

d. Edukasi bagi nasabah.

Jika ditinjau dari Hukum pada sektor jasa keuangan, sanksi pelanggaran bank diatur di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yaitu pada Pasal 8 Ayat (1) diterangkan, bank wajib memberikan ganti kerugian atas kerugian nasabah yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Maka, apabila kelalaian terbukti berasal dari pihak bank maka pihak tersebut wajib mengganti kerugian nasabah.

#### **D. Tindakan *Phising***

*Phising* merupakan salah satu dari banyak cara seseorang untuk mendapatkan keterangan-keterangan mengenai nasabah seperti *username*, *password*, dan rincian-rincian lain yang berhubungan dengan kartu yang dimiliki oleh nasabah bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2019, hlm. 370). *Phising* ini dilakukan oleh seseorang dengan cara menyamar sebagai entitas terpercaya atau suatu instansi. Pada *phising*, tindakan tidak dilakukan secara *face to face* melainkan melalui sebuah *platform* elektronik sehingga public dapat dipancing dan tidak mudah curiga.

*Phising* dijalankan dengan melalui beberapa proses, pada umumnya pelaku *phising* akan menjalani proses sebagai berikut (Kurniawan, 2021) :

- a. Memilih calon korban dan mencari informasi umum mengenai calon korban;
- b. Menentukan tujuan *phising* atau data apa saja yang ingin diperoleh dari tindakan *phising* tersebut;
- c. Membuat web *phising*;
- d. Menyebar *link phising* dan memancing calon korban untuk mengakses *link* tersebut;
- e. Calon korban mengikuti instruksi pelaku sehingga data-data yang diinginkan dapat dimiliki oleh pelaku;
- f. Data korban akan dimanfaatkan seperti menjual informasi kepada pihak ketiga, melakukan pembobolan rekening bank dan digunakan untuk menjalankan aksi *scam*.

Proses-proses di atas, akan dilewati oleh pelaku *phising*. Namun, keberhasilan pelaku *phising* untuk mencapai tujuannya ditentukan dengan teknik *phising* yang digunakan. Terdapat beberapa teknik *phising* yang biasa digunakan salah satunya adalah *Social Engineering*, yaitu suatu manipulasi yang dilakukan pelaku *phising* yang sasarannya adalah psikologis korban. Pelaku akan melakukan berbagai cara agar calon korban merasa harus untuk mengakses *link* yang telah dikirimkan oleh pelaku *phising* (IGN Mantra, 2009). Tindakan *phising* merupakan perbuatan yang dapat merugikan korban, sehingga *phising* adalah sebuah kejahatan yang

melanggar Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya pada Pasal 30 ayat (3) yaitu :

“Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem elektronik dengan cara apapun dengan melanggar, /menerobos, melampau, atau menjebol sistem pengamanan”.

### **E. *Social Engineering***

*Social Engineering* adalah taktik yang digunakan dalam tindakan *phising* dan sering diterapkan para pelaku kepada nasabah bank. Sebab, pelaku ingin mengambil data pribadi nasabah untuk mencuri uang di rekening atau mengambil alih akun bank nasabah (Ramli, 2022). Jenis data yang diinginkan oleh pelaku *social engineering* adalah data yang bersifat krusial seperti *PIN*, kode OTP, nomor kartu ATM, *username*, dan lainnya. Berdasarkan sumber data dari Otoritas Jasa Keuangan, setidaknya ada 4 modus tindakan *social engineering* yang terjadi pada dunia perbankan, yaitu (Rizki, 2022):

- a. Informasi perubahan tarif transfer;
- b. Penawaran menjadi nasabah prioritas;
- c. Akun layanan konsumen palsu; dan
- d. Tawaran menjasi agen laku pandai bank.

*Social engineering* ini dapat dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu (Fadilah, 2022) :

- a. Interaksi fisik, contohnya seperti pelaku yang menawarkan bantuan kepada korban yang sedang kesusahan saat menggunakan mesin ATM dan mengelabui korban saat sedang lengah sehingga ia bisa menguras uang yang berada di dalam rekening korban.
- b. *Clickbait*, yaitu dilakukan dengan mengirimkan korban sebuah pesan yang isinya informasi palsu untuk memancing ketertarikan korban mengakses sebuah *link* atau *website* yang nantinya akan menarik seluruh data-data pribadi korban.