

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PADA PEMBUKAAN REKENING ONLINE DI BANK CENTRAL ASIA

Zeth Daud, Syafrida, Riana Wulandari

Fakultas Hukum, Universitas Tama Jagakarsa

Email: zethdaud12@gmail.com, syafridasyafrida7@gmail.com,
rianawulandari001@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi memberikan kemudahan, kecepatan layanan nasabahnya bank. Layanan nasabah perbankan saat ini seiring perkembangan teknologi dilakukan secara digital, salah satunya Bank Central Asia (BCA). Permasalahan, apa kendala dan pembukaan rekening online pada Bank Central Asia? Tujuan penelitian untuk mengetahui kendala pembukaan rekening online pada Bank Central Asia (BCA). Metode penelitian yuridis normatif menggunakan data dari hasil penelitian kepustakaan dan penelitian empiris dengan melakukan wawancara dan observasi pada Bank Central Asia ditempat penulis bekerja. Hasil penelitian, perlindungan hukum nasabah pembukaan rekening online di Bank Central Asia adalah Bank Central Asia wajib menerapkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/ 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan oleh Bank Umum, mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dengan cepat mandiri sesuai kebutuhan nasabah, menerapkan manajemen resiko, prinsip kehati-hatian dan wajib memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*). menerapkan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) tahun 2005.

Kata kunci: Pembukaan; Rekening Online; BCA.

ABSTRACT

The development of technology and information provides convenience and speed of bank customer service. Banking customer services are currently being carried out digitally along with technological developments, one of which is Bank Central Asia (BCA). Problems, what are the obstacles and opening an online account at Bank Central Asia? The aim of the research is to find out the obstacles to opening an online account at Bank Central Asia (BCA). The research method used in this writing is normative juridical and empirical by conducting interviews and observations at Bank Central Asia where the author works. The results of the research show that the legal protection for customers opening online accounts at Bank Central Asia is that Bank Central Asia is obliged to implement the provisions of Financial Services Authority Regulation Number 12/POJK.03/2018 concerning the Implementation of Banking Services by Commercial Banks, optimizing the use of customer data quickly and independently according to customer needs. , implement risk management, precautionary principles and must utilize distribution channels. implement Law no. 10 of 1998 concerning Banking and Bank Indonesia Regulations (PBI) of 2005.

Keywords: Opening; Online Account; BCA.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah menghadirkan sistem online menggunakan sarana teknologi berupa komputer dan telpon genggam. Salah penggunaan teknologi dan informasi digunakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Kebijakan di bidang hukum diperlukan untuk mendukung kegiatan kegiatan bidang perekonomian perdagangan yang tentunya tidak merugikan kepentingan nasional. Kegiatan perekonomian dibidang perbankan harus didukung oleh peraturan perundang-undangan perbankan. Hukum perbankan merupakan kumpulan peraturan hukum lembaga keuangan bank meliputi segala aspek yang dilihat dari segi esensi dan eksistensinya serta hubungannya dengan kehidupan masyarakat.¹

Lembaga keuangan perbankan merupakan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat sebagai nasabahnya dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Bank mengelola dana yang disimpan masyarakat bertujuan meningkatkan pertumbuhan keuangan perbankan. Oleh sebab itu bank berusaha untuk meningkatkan layanan melalui layanan *mobile banking*.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang fungsinya utamanya menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat.² Kegiatan menghimpun dana merupakan suatu kegiatan tulang punggung dari dana yang dikelola oleh bank untuk memperoleh keuntungan.³ Bank mengelola dana masyarakat berdasarkan prinsip konvensional dan prinsip syariah. dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, giro, sertifikat deposito, tabungan dan dalam bentuk lainnya. Penghimpunan dana masyarakat berupa simpanan dalam bentuk giro/ rekening koran tidak berlaku bagi BPR dalam menjalankan kegiatan usahanya.⁴ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan selanjutnya disingkat UU Perbankan, bahwa produk-produk perbankan berupa giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan penitipan.⁵ Dalam penulisan penulis membatasi produk bank deposito dan tabungan pada Bank Central Asia.

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Indonesia*, (Yogyakarta: Citra Aditya Bakti. 2000), hal 10.

² Djoni S Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika: 2010), hal. 1

³ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Indonesia*, (Yogyakarta: Citra Aditya Bakti. 2000), hal 215

⁴ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Indonesia, 2001), hal 221.

⁵ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perbankan*, UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Pasal 1

Penyimpanan uang di bank dimulai pembukaan rekening oleh nasabah yang disebut nasabah penyimpan. UU Perbankan menyatakan, nasabah penyimpan dana menempatkan dananya pada bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan pihak nasabah.⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (selanjutnya disingkat menjadi PBI) dikenal 3 (tiga) macam nasabah yaitu nasabah perorangan, nasabah perusahaan dan nasabah lembaga pemerintahan.⁷ Dalam hal ini penulis hanya menulis tentang nasabah perorangan saja.

Pembukaan rekening tabungan atau deposito oleh nasabah perorangan diawali mengisi formulir yang memuat data-data nasabah dan bagian belakang dari formulir memuat syarat yang harus dipenuhi nasabah. Mariam Darus Badruzaman dalam bukunya “Perjanjian Kredit Bank” bahwa formulir yang disediakan bank untuk diisi nasabah merupakan bentuk perjanjian baku. Selanjutnya Abdulkadir Muhammad berpendapat perjanjian baku atau '*standaard contract*' yang dibakukan adalah bentuk perjanjiannya, rumusan dan ukuran yang tidak dapat diganti atau diubah lagi. Produsen membuat atau mencetaknya dalam bentuk blanko yang permanen berupa naskah perjanjian lengkap memuat syarat- syarat baku yang harus dipenuhi oleh konsumen".

Calon nasabah perorangan bank dewasa adalah nasabah individu berusia 17 tahun atau lebih, mempunyai KTP bagi Warga Negara Indonesia (WNI) atau Paspor bagi Warga Negara Asing (WNA). Sedangkan nasabah perorangan belum dewasa adalah nasabah yang belum berusia 17 tahun belum memiliki KTP seperti pelajar, siswa Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah atau siswa sederajat lainnya.

Kategori perorangan dewasa dan perorangan belum dewasa dalam pembukaan rekening tabungan atau deposito di bank dibedakan berdasarkan usia dan ada atau tidaknya KTP. Pembukaan rekening bank perorangan syarat yang harus dipenuhi memiliki KTP, mengisi formulir yang disediakan bank. Hal ini sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah

⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 angka 17

⁷ Indonesia , *Peraturan Bank Indonesia tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah*, BI No. r 3/10/PBI/2001, Pasal 5

menyatakan calon nasabah harus dapat membuktikan identitas diri serta dokumen-dokumen pendukung identitas nasabah.⁸

Peraturan Bank Indonesia tentang Prinsip Mengenal Nasabah Pasal 5 huruf a angka 1 menyebutkan “Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan kartu identitas nasabah, Surat Izin Mengemudi (SIM), atau Paspor dilengkapi dengan alamat tinggal tetap apabila berbeda dengan yang tertera.” Selanjutnya Pasal 21 POJK Nomor 12/POJK.01.2017 KTP merupakan salah satu dokumen yang membuktikan identitas.

Mengenai KTP diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan disingkat menjadi UU Adminduk). menyatakan “Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing memiliki Izin Tinggal Tetap apabila telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin sebelumnya wajib mempunyai KTP.”⁹

UU Adminduk, tidak mengatur secara tegas umur 17 tahun dianggap telah dewasa, sedangkan Peraturan Bank Indonesia hanya mensyaratkan membuka rekening harus memiliki KTP. Sedangkan UU Adminduk hanya mewajibkan penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing memiliki izin tinggal tetap dan telah berumur 17 tahun atau telah kawin sebelumnya. UU Adminduk disebutkan KTP sebatas identitas resmi penduduk saja. Data identitas nasabah, nasabah membuka rekening dengan data lengkap E-KTP, NPWP, dan Tanda Tangan namun terindikasi rekening tersebut akan digunakan orang lain dengan iming-iming memberikan imbalan.¹⁰

Sektor perbankan merupakan urat nadi perekonomian Indonesia karena terjadinya transaksi keuangan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi rakyat. Kegiatan bisnis perbankan yang melibatkan masyarakat (nasabah). Nasabah merupakan salah satu sumber dana bagi bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Dalam praktek perbankan, sebelum pembukaan rekening dilakukan pengecekan identifikasi nasabah. Pada saat pembukaan rekening tidak semua nasabah hadir langsung ke bank, karena terdapat nasabah yang merupakan referensi dari pegawai bank. Nasabah ini tidak hadir langsung pada saat pembukaan rekening. Customer service tidak dapat

⁸ Indonesia *Peraturan Bank Indonesia tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah*, BI No. 3/10/PBI/2001, Pasal 4 ayat 2

⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan*, UU No 24 Tahun 2013, Pasal 63

¹⁰ Indonesia, *Undang Undang tentang Administrasi Kependudukan*, UU No.24 Tahun 2013, Pasal 1 butir 14

melakukan identifikasi terhadap calon nasabah ini. Kelemahan nasabah referensi pegawai bank adalah belum tentu dapat menggali informasi yang lengkap berkaitan identifikasi nasabah referensi. Pihak bank yang mereferensikan calon nasabah tidak dapat menginformasikan identifikasi nasabah sebagaimana yang dilakukan oleh pihak customer service.

Customer service pada saat pembukaan rekening online akan menginformasikan kepada calon nasabah tentang manfaat dan risiko yang akan terjadi pada calon nasabah. Salah satu resiko tersebut adalah pihak bank akan melakukan pemblokiran terhadap rekening jika terjadi penyalahgunaan terhadap rekening dan/atau oleh sebab-sebab lainnya. Penyalahgunaan rekening seperti adanya laporan dari nasabah diduga adanya penipuan berkedok online shop fiktif atau abal-abal atau palsu. Calon nasabah yang melakukan pembukaan rekening bank diragukan/ dicurigai, Kartu Tanda Penduduk atau e-KTP yang palsu, KTP ganda, cyber crime dan money laundering, kasus ini juga terjadi pada beberapa kantor cabang BCA .

Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen pengaturannya terdapat Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang terdapat pada UU No. 10 Tahun 1998, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) tahun 2005. Bank berkewajiban menetapkan kebijakan atau prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.¹¹ Teknis perlindungan hukum nasabah terdapatnya peraturan hukum yang mampu menyelesaikan pengaduan nasabah serta mediasi yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah perbankan serta Peraturan Bank Indonesia.¹²

Perkembangan teknologi komunikasi dan pengguna internet di Indonesia, meningkatkan pelayanan perbankan terhadap nasabahnya menghadirkan layanan perbankan dalam bentuk elektronik banking atau *e-banking* yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK. 03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum menyatakan sebagai berikut:

¹¹ Indonesia, *Surat Edaran Bank Indonesia tentang Pengaduan Nasabah*, SEBI No. 10/13/DPNP/2008 dan PBI No. 10/10/2008

¹² Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, PBI No. 7/7/PBI/2005 dan SEBI No. 10/13/DPNP/2008

1. Teknologi Informasi merupakan serangkaian kegiatan mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
2. Layanan perbankan elektronik (*electronic banking*) merupakan layanan bagi nasabah Bank dalam memperoleh informasi, berkomunikasi, dan ber transaksi dalam kegiatan perbankan melalui media elektronik.
3. Layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik melayani nasabah bertransaksi keuangan secara nyaman, cepat, dan mudah sesuai kebutuhan nasabah (*consumer experience*), pengamanan yang baik dilakukan secara mandiri oleh nasabah itu sendiri.¹³

Salah satu bentuk Layanan PT Bank Central Asia Tbk adalah transaksi mobile banking terbesar di Indonesia. BCA Mobile telah berhasil melayani 3,60 miliar transaksi di kuartal II-2022. Pada kuartal I-2021 mencapai 3,25 miliar kali transaksi. Ini membuat, nilai transaksi BCA Mobile naik 43,3% yoy dari Rp 1.783 triliun menjadi Rp 2.554 triliun di semester 1-2022. Presiden Direktur Bank BCA Jahja Setiaatmadja menyatakan pengembangan digital secara konsisten merupakan modal utama dan kekuatan BCA dalam transaksi perbankan. Dalam rangka menciptakan sistem pembayaran yang modern di Indonesia, BCA menerapkan BI-FAST pada platform myBCA, KlikBCA (internet banking BCA), dan BCA mobile. Nilai transaksi BI-FAST yang diproses oleh BCA mencapai Rp 271 triliun, dengan frekuensi 67 juta transaksi, sampai Juni 2022. BCA juga menyiapkan myBCA merupakan aplikasi pelayanan terintegrasi di masa depan. BCA telah menambahkan bentuk transaksinya berupa fitur KPR instant top up, pembayaran tagihan handphone pascabayar, push notification personal, hingga transfer virtual account single billing di kuartal II 2022.¹⁴

Beberapa bentuk layanan BCA yang disebut diatas yang paling cepat berkembang adalah layanan e-banking dalam bentuk Mobile Banking. Layanan tersebut merupakan kebutuhan masyarakat modern yang tidak terlepas dari digital banking. Mobile Banking merupakan bentuk transaksi perbankan memberikan kemudahan, keleluasan, kenyamanan, serta kecepatan waktu dalam bertransaksi. Layanan Mobile Banking

¹³ Indonesia, *Peraturan tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK. 03/2018 Pasal 1 nomor 1-4.

¹⁴ *Ibid*

dirancang sedemikian rupa dengan berbagai fitur yang menarik yang memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi. Nasabah tidak harus datang ke kantor bank terdekat atau ke mesin ATM dalam bertransaksi. Salah satu fitur terbaru kegiatan transaksi perbankan adalah pembukaan rekening secara online. Pada umumnya saat bank di Indonesia telah menerapkan fitur aplikasi Mobile Banking. Pembukaan rekening secara online yang menggunakan internet melalui Mobile Banking. Nasabah tidak perlu datang ke bank atau ATM dalam bertransaksi, cukup menggunakan fitur Mobile Banking transaksi lebih cepat dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Nasabah hanya menyambungkan keinternet smartphone dan mendownload aplikasi Mobile Banking yang telah disediakan oleh pihak perbankan di playstore pada smartphone.

Pembukaan rekening secara online pengaturannya terdapat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Layanan rekening secara online yang diatur dalam peraturan POJK ini bertujuan memberi kemudahan dan menghemat waktu bagi nasabah dalam bertransaksi layanan Perbankan. Setiap pembukaan rekening online memerlukan waktu lebih kurang 20 menit. Pelayanan pembukaan rekening online dapat diakses dalam waktu 24 jam oleh nasabah, pelayanan pembukaan rekening online tidak mengenal batas waktu dan tempat dimanapun nasabah berada dapat diakses yang penting terhubung dengan internet. Pada saat ini umumnya perbankan menyediakan layanan pembukaan rekening secara online dalam bentuk produk tabungan dan deposito, karena ini yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

Pembukaan rekening online di Bank Central yang didukung oleh perkembangan teknologi tidak selalu berdampak positif terhadap layanan pembukaan rekening online di Bank Central Asia. Kendala yang ditemui tidak hanya pada nasabah antara lain minim pengetahuan teknologi, gangguan sinyal, masih kurangnya sumber daya manusia yang profesional, antrian call pada pembukaan rekening dan Kejahatan perbankan yang dilakukan didukung oleh teknologi. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum nasabah pada pembukaan rekening online di Bank Central Asia ?.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk mendapat kebenaran terhadap suatu masalah atau isu yang berkembang dimasyarakat. Metode penelitian suatu cara atau langkah-langkah dalam melakukan suatu penulisan. Dalam melakukan penulisan ini, metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sifat Penelitian

Dalam penulisan ini sifat penelitian yuridis normatif dan empiris. Penelitian yuridis normatif dilakukan analisa menggunakan data hasil penelitian kepustakaan berupa data sekunder terdiri dari buku-buku, peraturan perundang-undangan, doktrin dan dokumen lainnya yang diperoleh dari perpustakaan umum maupun koleksi milik pribadi. Sedangkan penelitian yang bersifat empiris penulis lakukan dengan melakukan wawancara dan observasi di Bank Bank Central Asia ditempat penulis bekerja saat ini.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statue approach*), yaitu pendekatan menggunakan regulasi undang-undang yang berhubungan dengan isi hukum yang sedang berkembang.¹⁵ Selain itu menggunakan pendekatan konseptual (*Conseptul Approach*) bersumber dari teori-teori atau doktrin-doktrin yang berhubungan dengan objek yang diteliti dalam penulisan ini.

3. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Adminduk, Peraturan Bank Indonesia. Bahan Hukum Sekunder adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer sebagai penunjang bahan hukum primer dalam bentuk buku, yang terdiri dari:- buku-buku, jurnal dan literatur lainnya yang berkaitan objek yang diteliti. Bahan Hukum Tersier memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, antara lain kamus hukum, kamus bahasa Indonesia. Data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dianalisa secara kualitatif

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 96.

C. Hasil dan Pembahasan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/ 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan oleh Bank Umum. Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang menggunakan sarana elektronik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah seoptimal mungkin, lebih cepat, mudah, dan mandiri sesuai kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan aspek pengamanan.¹⁶ Layanan perbankan elektronik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah wajib menerapkan prinsip manajemen resiko, prinsip kehati-hatian dan sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/ 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan oleh Bank Umum.¹⁷ Bank yang menyelenggarakan layanan perbankan elektronik wajib menggunakan saluran distribusi (*delivery channel*) sesuai peraturan POJK Nomor 12/POJK.03/2018.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dan perkembangan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah dalam bentuk layanan perbankan digital (*digital banking*). Layanan perbankan digital diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan bank terhadap nasabahnya. Pada saat ini hampir semua bank umum di Indonesia menggunakan layanan e banking seperti ATM, sms, telephone, EDC (*electronic Data Capture*) dan internet.¹⁸ Layanan e-banking memberi layanan berbagai kemudahan dan cepat kepada nasabah dalam bertransaksi keuangan seperti, transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, telepon, tagihan ponsel, asuransi, internet, tiket penerbangan dan *virtual account*.

Layanan perbankan berbasis Teknologi dan Informasi (IT) yang dikenal (*electronic banking (ebanking)*) menampung kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan perbankan melalui *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Internet Banking*, *Short Massaging Service (SMS) banking*, *phone banking*, dan *Mobile Banking*.¹⁹ Perkembangan teknologi jaringan komunikasi seperti telepon seluler (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G) dan perangkat smarphone (iOS, Android, Windows)

¹⁶ Indonesia, *Peraturan tentang Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Nomor 12/POJK.03/2018, Pasal 1 angka 4.

¹⁷ Indonesia, *Peraturan tentang Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Nomor 12/POJK.03/2018, Pasal 2.

¹⁸ Bijak Ber- electronic Banking, Otorotas Jasa Kuangan, 2015, hal. 1.

¹⁹ Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum, OJK , 2016, hal.1-9

mendukung bank dalam menjalankan kegiatan usahanya dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui mobile banking.²⁰ Tahapan pembukaan rekening yang berlaku pada Bank Central Asia melalui aplikasi pada perangkat elektronik, tahapannya adalah sebagai berikut:

- a) Calon nasabah wajib mengunduh aplikasi BCA mobile pada perangkat seluler yang dimiliki.
- b) Pilih fitur “Buka rekening baru” pada BCA mobile banking
- c) Pada menu registrasi pilih jawaban “tidak” atau klik lanjut.
- d) Selanjutnya pilih jenis tabungan atau jenis simpanan sesuai keinginan .
- e) Setelah nasabah melakukan pilihan jenis tabungan atau simpanan nasabah akan mendapat sms di ponsel selanjutnya klik kirim.
- f) Nasabah wajib melengkapi dokumen yang dibutuhkan sesuai tampilan simbol kamera yang terdapat pada menu, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), foto diri, foto tanda tangan dan Nomor Pokok Wajib Pajak (jika ada).
- g) Selanjutnya calon nasabah membuka tujuan pembukaan rekening dan informasi pribadi lainnya.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih, yang tidak dapat dilepaskan dengan kegiatan manusia. ibarat seperti mata uang yang mempunyai dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatifnya. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berdampak positif tapi juga dapat memberikan dampak negatif. Manfaat positif tersebut adalah dapat meningkatkan pembangunan dalam segala bidang rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yang dicita-citakan oleh konstitusi.

Perkembangan layanan digital perbankan salah satunya adalah kegiatan pembukaan rekening secara online. Bagi nasabah hal ini memberikan manfaat kemudahan, karena dalam membuka rekening nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor cabang yang membutuhkan waktu yang lama dan mungkin mencapai juga tempat yang jauh. Pembukaan rekening secara online tidak hanya membawa dampak positif bagi nasabah tapi dapat memberikan dampak negatif antara lain membuka peluang adanya kejahatan perbankan yang dilakukan dengan menggunakan sarana teknologi.

²⁰ *Ibid*

Akibat adanya kejahatan perbankan yang dilakukan menggunakan teknologi tentu akan menimbulkan kerugian kepada nasabah.

Pembukaan rekening bank secara online mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/ 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan oleh Bank Umum. Layanan perbankan digital mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dengan cepat mandiri sesuai kebutuhan nasabah. Bank yang menyediakan layanan elektronik atau layanan digital dalam pelaksanaannya wajib menerapkan manajemen resiko, prinsip kehati-hatian yang mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/ 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan oleh Bank Umum. Bank dalam memberikan layanan elektronik wajib memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*) sebagaimana diatur pada peraturan POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan oleh Bank Umum.

Layanan pembukaan rekening pada Bank Central Asia dengan menggunakan Aplikasi Perangkat Elektronik, calon nasabah wajib mengunduh aplikasi BCA mobile pada perangkat seluler yang dimiliki, pilih fitur “buka rekening baru”, pilih jawaban “tidak” atau klik lanjut, pilih jenis tabungan atau jenis simpanan sesuai keinginan.. Selanjutnya nasabah wajib melengkapi dokumen yang tertera pada kamera. Dokumen yang dimaksud seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), foto diri, foto tanda tangan dan Nomor Pokok Wajib Pajak serta tujuan dilakukan pembukaan rekening dan informasi pribadi lainnya yang dibuthkan oleh bank.

Kendala pembukaan rekening secara online terbatasnya jumlah petugas yang menangani bagian pembukaan rekening online dan jaringan internet yang tidak stabil. Pada Bank Central Asia kendala dialami dibagian unit kerja SLDI tingginya anrian call yang masuk, nasabah tidak dapat melakukan vidio call. Pada Bank Central Asia pada saat melakukan verifikasi terhadap calon nasabah wajah melalui HP kadang tidak terlihat, ditemukan KTP ganda, wajah tidak sesuai dengan rekkening yang dimilik sebelumnya, dugaan tindak kriminal, identitas fiktif/ palsu ditemui pada aplikasi di Dukcapil, tampila nomor pesan handphone gagal dan nasabah tidak dapat login ke my BCA.web.

Keluhan dari nasabah yang masuk ke BCA adalah nasabah tidak dapat melanjutkan proses pembukaan rekening dengan data yang telah diisi sebelumnya, nasabah belum menerima setelah vidio selesai, tampil layat vidio call terputus, nasabah

tidak memperoleh email dari pembukaan rekening berhasil dan nasabah tidak mendapat akses kamera pada saat saat pengambilan foto dan dokumen pembukaan rekening.

Kendala lainnya yang ditemukan pada pembukaan rekening secara online pada Bank Central Asia adalah terjadi penyalahgunaan rekening, dalam bertransaksi calon nasabah dipandu, namun tetap tidak memahami, pembukaan rekening tidak sesuai kebutuhan nasabah existing namun tidak mengetahui transaksi terakhirnya, contoh terjadinya jual beli rekening, rekening penampung, rekening panipu, rekening judi, sehingga menyebabkan pembukaan rekening ditolak. Jaringan yang menyebabkan suara nasabah tidak terdengar dengan jelas atau terputus putus, video nasabah tidak muncul atau muram, data yang diinput oleh nasabah tidak sesuai dengan ketentuan, foto nasabah, foto KTP atau tanda tangan tidak sesuai dan gagal catat *instant card*.

Dengan adanya masalah dan dampak yang ditimbulkan pada pembukaan rekening online solusinya adalah melakukan panduan terhadap nasabah yang tidak mempunyai kemampuan untuk membuka rekening secara online. Panduan dilakukan melalui *Know Your Customer (KYC)* yang tidak hanya dilakukan terhadap nasabah saja tetapi juga dilakukan terhadap pendamping nasabah tersebut yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pemanfaatan rekening yang digunakan untuk tindak pidana kriminalitas.

Dalam menanggapi kendala serta keluhan-keluhan dari nasabah pada pembukaan rekening secara online, BCA memberikan solusi sesuai dengan jenis keluhan yang terjadi. Adapun jenis keluhan dan penanganan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nasabah yang tidak melakukan *video call*, penanganannya memastikan nasabah sudah memberikan akses kamera dan lokasi dan kestabilan internet saat tampil pop up message dari aplikasi myBCA, Mobile atau arahkan nasabah untuk membuka blokir akses kamera dan /atau lokasi di pengaturan *handphone* nasabah.
2. Tampil pesan nomor *handphone* gagal didaftarkan setelah proses pembukaan rekening dilakukan, penanganannya Cek status nomor *handphone* yang digunakan nasabah di nomor *handphone* e-banking, apabila belum terdaftar dinformasikan kepada nasabah untuk melakukan pendaftaran dan/ atau aktivisasi finansial nomor *handphone* e-Banking sesuai ketentuan berlaku. Apabila sudah terdaftar pastikan kepemilikan nomor *handphone* tersebut. Apabila kepemilikan nomor *handphone* milik nasabah yang bersangkutan, informasikan ke nasabah

bahwa myBCA milik nasabah sudah dapat digunakan. Apabila nomor *handphone* tersebut terdaftar atas nama nasabah lain, lakukan prosedur penanganan nomor *handphone* recycle di Sentra Layanan Digital.

3. Nasabah yang masih dalam proses pengisian formulir pembukaan rekening tidak dapat di-login ke myBCA, penanganannya informasikan ke nasabah untuk kembali ke aplikasi myBCA dan menyelesaikan pengisian data pembukaan rekening BCA.
4. Nasabah yang tidak dapat melanjutkan proses pembukaan rekening dengan data yang telah diisi, penanganannya apabila belum melewati waktu 7 hari kalender, informasikan bahwa proses pembukaan rekening dapat dilanjutkan menggunakan BCA ID dan password yang sebelumnya sudah didaftarkan. Apabila sudah melewati waktu 7 hari kalender, informasikan ke nasabah untuk mengulangi pengisian formulir pembukaan rekening.
5. Nasabah yang belum menerima informasi rekening setelah selesai *video call*, penanganannya, cek status pembukaan rekening nasabah. Apabila status pembukaan rekening sedang dalam proses informasikan nasabah untuk menunggu notifikasi pembukaan rekening berhasil sampai H+1.
6. Tampilan layar video call terputus, penanganannya informasikan nasabah untuk memastikan kestabilan koneksi internet dan melakukan *video call* kembali untuk menyelesaikan proses pembukaan rekening.
7. Nasabah tidak memperoleh email pembukaan rekening berhasil, penanganannya cek status pembukaan rekening nasabah. Jika status pembukaan rekening berhasil, maka lakukan verifikasi identitas identitas nasabah dan kirim ulang pembukaan rekening berhasil. Jika status pembukaan rekening gagal informasikan nasabah bahwa pembukaan rekening melalui aplikasi myBCA mobile belum dapat dilakukan.
8. Nasabah tidak dapat akses kamera pada saat pengambilan foto dokumen dan pembukaan rekening, penanganannya pastikan nasabah sudah memberikan akses kamera *handphone* pada saat tampil pop up message dari aplikasi myBCA atau arahkan nasabah untuk membuka blikir akses kamera di pengaturan *handphone* nasabah.

9. Tampilan pesan nomor *handphone* telah terdaftar di e-Banking BCA, penanganannya cek status nomor *handphone* yang ingin digunakan nasabah apakah memang telah terdaftar sebagai nomor *handphone* e-Banking milik nasabah. Apabila milik nasabah informasikan ke nasabah untuk melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi myBCA mobile. Apabila nasabah tetap ingin menggunakan nomor *handphone* tersebut, maka informasikan pembukaan rekening dapat dilakukan di cabang. Apabila nomor *handphone* terdaftar atas nama nasabah lain, lakukan prosedur penanganan nomor *handphone* recycle di sentra layanan digital.
10. Nasabah yang ingin melanjutkan proses pembukaan rekening, namun memperoleh pesan untuk memakai nomor *handphone* yang digunakan diawal pembukaan rekening penanganannya nasabah menggunakan nomor *handphone* yang sama dengan *handphone* yang digunakan sebelumnya. Apabila nasabah tetap ingin memakai nomor *handphone* tersebut (bukan nomor *handphone* diawal pembukaan rekening) informasikan bahwa nasabah harus mengulangi pengisian formulir pembukaan rekening.

D. Kesimpulan

Perlindungan hukum nasabah pada pembukaan rekening secara online di Bank Central Asia adalah mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/ 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan oleh Bank Umum. Layannan perbankan digital mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dengan cepat mandiri sesuai kebutuhan nasabah, menerapkan manajemen resiko, prinsip kehati-hatian dan wajib memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*). Selain itu menerapkan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) tahun 2005.

E. Saran

Agar pembukaan rekening online nasabah pada Bank Central tidak menimbulkan masalah, maka Bank Central Asia berkewajiban menerapkan prinsip kehati-hatian, mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dengan cepat mandiri sesuai kebutuhan nasabah dan wajib memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- , *Hukum Perbankan Indonesia*, (2000). Yogyakarta, Citra Aditya Bakti.
- , *Rahasia Bank*, (1996), Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Jumhana, Muhammad, (2000), *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Marzuki, Peter Mahmud, (2011), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Mertokusumo, Sudikno, (1991). *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty.
- Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking*.
- S. Gazali, Djoni S dan Usman, Rachmadi, (2010), *Hukum Perbankan*, Bandung: Sinar Grafika
- Soekanto, Soejono. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Usman, Rachmadi, *Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (2001).Jakarta, Gramedia Pustaka Indonesia.

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, *Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan*, UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006.
- Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, PBI No. 7/7/PBI/2005 dan SEBI No. 10/13/DPNP/2008.
- Indonesia, *Surat Edara Mahkamah Agung tentang Pengaduan Nasabah*. SEBI No. 10/13/DPNP/2008 dan PBI No. 10/10/2008
- Indonesia, *Undang-Undang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998