

January 2023

ANALISIS HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI INDONESIA (STUDI KASUS BANK X)

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa>



Salsabila Putrianda

salsaputrianda@gmail.com

Part of the Administrative Law Commons, Banking and Finance Law Commons, Bankruptcy Law Commons, Business Organizations Law Commons, Civil Law Commons, Civil Procedure Commons, Computer Law Commons, Conflict of Laws Commons, Constitutional Law Commons, Construction Law Commons, Contracts Commons, Courts Commons, Criminal Law Commons, Criminal Procedure Commons, Family Law Commons, Government Contracts Commons, Health Law and Policy Commons, Human Rights Law Commons, Insurance Law Commons, International Law Commons, International Trade Law Commons, Internet Law Commons, Jurisprudence Commons, Law and Economics Commons, Law and Philosophy Commons, Law and Politics Commons, Law of the Sea Commons, Legal History Commons, Legislation Commons, Marketing Law Commons, Military, War, and Peace Commons, Oil, Gas, and Mineral Law Commons, Organizations Law Commons, Other Law Commons, Privacy Law Commons, Public Law and Legal Theory Commons, Religion Law Commons, Rule of Law Commons, Social Welfare Law Commons, State and Local Government Law Commons, Supreme Court of the United States Commons, Taxation-Federal Commons, Taxation-Federal Estate and Gift Commons, Taxation-Transnational Commons, Tax Law Commons, Torts Commons, Transnational Law Commons, Transportation Law Commons, Water Law Commons, and the Workers' Compensation Law Commons

Recommended Citation

Putrianda, Salsabila (2023) "ANALISIS HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI INDONESIA (STUDI KASUS BANK X)," *"Dharmasiswa" Jurnal Program Magister Hukum FHUI*: Vol. 2, Article 32.

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa/vol2/iss3/32>

This Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Law at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in "Dharmasiswa" Jurnal Program Magister Hukum FHUI by an authorized editor of UI Scholars Hub.

ANALISIS HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI INDONESIA (STUDI KASUS BANK X)

Cover Page Footnote

Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, (Jakarta, Graha Ilmu, 2014), hlm. 65. Indonesia, Bank Indonesia regulation regarding Implementation of Risk Management in the use of information technology by commercial banks, number 9 year 2007, art. 1 paragraph (3). Sakina Rakhma Diah Setiawan, "Tahun 2017, Pengguna Internet di Indonesia Mencapai 143,26 Juta Orang" Kompas.com, 19 Februari 2018, tersedia pada <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2017-pengguna-Internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang>, diakses pada tanggal 19 Februari 2018. PT. Solusi Finansialku Indonesia, <https://www.finansialku.com/memahami-Internet-Banking/> accessed on 7 September 2018. Indonesia, Bank Indonesia regulation regarding Implementation of Risk Management in the use of information technology by commercial banks, number 9 year 2007, art. 1 paragraph (3). Duhaime, "Bank Definition", <http://www.duhaime.org/LegalDictionary/B/Bank.aspx> accessed on 12 November 2018. Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti: 1996), hlm. 1. Internet Bank, <https://www.bankrate.com/glossary/i/internet-bank/>, accessed on 20 November 2018. Veithzal Rivai and Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), pg. 277. Onno W. Purbo and Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, (Jakarta: Elex Media kompinto, 2001), pg. 85. Kimberly Amadeo, "Banking and How It Work", <https://www.thebalance.com/what-is-Banking-3305812> accessed 25 November 2018. Penerapan Manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui Internet (Internet Banking), <http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2004/se-6-18-04-dpnp.pdf>, accessed 24 November 2018. Interview with Head of Risk Management of Bank X

ANALISIS HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN NASABAH DALAM MENGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI INDONESIA (STUDI KASUS BANK X)

Salsabila Putrianda

Fakultas Hukum Universitas Indonesia
Korespondensi : salsaputrianda@gmail.com

Abstrak

Dengan perkembangan teknologi dan internet yang sangat pesat, semua hal menjadi lebih mudah. Salah satu sektor yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah sektor perbankan, sebuah subsektor ekonomi yang memobilisasi dana publik. Dibalik kenyamanan yang diperoleh dari penggunaan *Internet Banking*, Ada juga risiko yang terdapat dalam penggunaan layanan ini, antara lain, banyak pelanggaran hukum mengenai data pribadi melalui Internet dan juga tentang risiko keuangan yang diderita oleh nasabah bank di penggunaan Internet Banking. Para penjahat IT menyebabkan industri perbankan harus menyiapkan fitur keamanan yang mampu menjaga tingkat kepercayaan publik bahwa transaksi elektronik tersebut aman. Kemudian hal ini menimbulkan sejumlah pertanyaan, yaitu bagaimana ketentuan dan undang-undang tentang Internet Banking di Indonesia, kemudian bagaimana Bank dapat bertanggung jawab dalam keamanan data dan informasi nasabah, dan bagaimana bank melindungi pelanggan ini ketika ada masalah saat menggunakan *Internet Banking*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian doktrinal, dimana penelitian berbasis perpustakaan dilakukan dari bahan-bahan pada buku, jurnal, dan juga hukum dan peraturan, ditambah dengan wawancara pada pekerja Bank X. Dengan demikian terdapat berbagai bentuk perlindungan bagi pelanggan yang menggunakan layanan *Internet Banking* yang disediakan oleh bank, sedangkan dalam hal tanggung jawab bank sebagai penyedia layanan *Internet Banking*, pelanggan lebih meningkatkan kesadaran dan ketelitian dalam menggunakan layanan *Internet Banking*.

Kata Kunci : Legal Analysis on Customer's Legal Protection in Using Internet Banking in Indonesia (Study Case of Bank X)

Abstract

With the present development of technology and the internet, everything has been made easier. One sector that is affected by the development of information and communication technology is Banking, an economic sub-sector that mobilizes public funds. Behind the convenience obtained from the use of Internet Banking, there are also risks that can be used in the use of this service, among others, many violations of law regarding personal data via the Internet and also regarding financial risks suffered by bank customers in the use of Internet Banking. The IT criminals cause the Banking industry to be able to prepare security features that are able to maintain the level of public confidence that electronic transactions are safe. Then this raises a number of questions, namely how the provisions and laws regarding Internet Banking in Indonesia, how a Bank can be responsible in the security of customer data and information, and how banks protect these customers when there are problems when using Internet Banking. This research is conducted by utilizing the normative research method, in which library based research is conducted from the materials on the books, journal, and also laws and regulations, and field research by conducting interview on Bank X workers. Thus there are various forms of protection for customers using Internet Banking services provided by banks, while in terms of bank responsibility as an Internet Banking service provider, the customer is more aware and thorough in using Internet Banking services.

Keyword: Internet Banking, Customer Protection, Cybercrime.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi sangat pesat, hal ini terlihat dari keberadaan internet. Internet memainkan peran yang sangat penting dalam masyarakat. Itu membuat segalanya lebih mudah, orang dapat mengakses apa saja dengan mudah, bahkan mereka dapat memperoleh informasi orang lain di Internet. Saat ini, jika orang ingin berbelanja, mereka tidak harus pergi ke mal untuk berbelanja. Banyak *Electronic Commerce* di Indonesia yang menjual kebutuhan masyarakat, tinggal menginstal dan mengakses aplikasinya di ponsel dan membeli barang secara online, bisa juga disebut belanja online. Bahkan ketika orang sedang bertransaksi, mereka tidak perlu pergi ke ATM atau bank. Hampir semua aktivitas yang dulunya dilakukan secara offline, kini dapat dilakukan dengan lebih mudah secara online menggunakan komputer, laptop, tablet, atau ponsel. Teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan inovasi Perbankan sekaligus memberikan efektivitas yang efisien dan luar biasa.¹ Salah satu inovasinya adalah bank menciptakan produk dan layanan. Produk dan layanan yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan

¹Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, (Jakarta, Graha Ilmu, 2014), hlm. 65.



UNIVERSITAS
INDONESIA

Veritas, Pradika, Justitia

DHARMASISYA
JURNAL HUKUM MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS INDONESIA

DHARMASISYA

Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Volume 2 Nomor 3 (September 2022) 1469-1478

e-ISSN: 2808-9456

jenis bank sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 (selanjutnya disebut UU Perbankan). Dalam hal Perbankan, kini nasabah dapat melakukan transaksi dengan *Internet Banking*. Dalam hal menarik nasabah, Bank memiliki ide tentang Internet Banking. Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia Nomor. 9/ 15/ PBI/ 2007 (selanjutnya disebut PBI tentang Penerapan Manajemen Risiko) Pasal 1 ayat (3), layanan perbankan melalui media elektronik atau yang selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi Perbankan melalui sarana elektronik. media seperti ATM, Phone Banking, transfer dana elektronik, Internet Banking, ponsel.² Setiap tahun, pengguna internet semakin meningkat. Hal itu terlihat dari survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Pada 2017, jumlah pengguna internet mencakup 54,68 persen dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 262 juta.³ Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia menggunakan Internet setiap hari. Internet membuat segalanya lebih mudah. Internet Banking adalah aktivitas transaksi yang berhubungan dengan Perbankan. Kegiatan transaksi dapat dilakukan di kantor, rumah atau tempat lain dengan menggunakan jaringan internet. Fasilitas Internet Banking pertama kali digunakan oleh salah satu bank dunia, Security First Network Bank. Di Indonesia saat ini sudah banyak bank Indonesia yang memberikan fasilitas tersebut, seperti BCA, Bank Mandiri, BRI, BNI, Danamon, Niaga, dan bank lainnya.⁴ Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) per Juli 2012 menunjukkan 63 juta pengguna Internet di Indonesia. Angka ini menunjukkan sekitar 24,23 persen penduduk Indonesia telah menggunakan Internet. Hasil survei menunjukkan peningkatan dari tahun- tahun sebelumnya pengguna Internet di Indonesia pada 2011 sebanyak 55 juta pengguna, pada 2010 sebanyak 42 juta pengguna, dan 2009 sebanyak 30 juta pengguna. Salah satu penerapan teknologi informasi dalam dunia Perbankan adalah transaksi elektronik berupa Internet Banking.⁵

² Indonesia, Bank Indonesia regulation regarding Implementation of Risk Management in the use of information technology by commercial banks, number 9 year 2007, art. 1 paragraph (3).

³Sakina Rakhma Diah Setiawan, "Tahun 2017, Pengguna Internet di Indonesia Mencapai 143,26 Juta Orang" *Kompas.com*, 19 Februari 2018, tersedia pada <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2017-pengguna-Internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang>, diakses pada tanggal 19 Februari 2018.

⁴ PT. Solusi Finansialku Indonesia, <https://www.finansialku.com/memahami-Internet-Banking/> accessed on 7 September 2018.

⁵ Indonesia, Bank Indonesia regulation regarding Implementation of Risk Management in the use of information technology by commercial banks, number 9 year 2007, art. 1 paragraph (3).

Dengan menggunakan Internet Banking bank akan dimudahkan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah karena layanan Internet Banking yang diberikan oleh bank dapat menembus batas ruang dan waktu. Selain perbankan, Internet Banking juga akan memberikan kemudahan kepada nasabah, antara lain fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan. Di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan *Internet Banking*, terdapat juga risiko yang dapat digunakan dalam penggunaan layanan ini antara lain banyaknya pelanggaran hukum mengenai data pribadi melalui internet dan juga mengenai risiko keuangan yang dialami nasabah bank di Indonesia. Penggunaan Internet Banking para pelaku kejahatan teknologi informasi telah menyebabkan industri Perbankan harus mampu menyiapkan fitur keamanan yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik aman. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlunya perlindungan hukum diberikan kepada pengguna Internet Banking dalam rangka melindungi hak nasabah sebagai konsumen dalam layanan Perbankan, mengingat hukum juga memadukan dan melayani masyarakat.

Permasalahan utama yang timbul karena latar belakang tersebut di atas adalah bagaimana regulasi Internet Banking di Indonesia dan juga bagaimana bank dapat bertanggung jawab atas keamanan data dan informasi nasabah selama menggunakan Internet Banking. Maka dalam artikel ini akan diidentifikasi regulasi Internet Banking di Indonesia, dan juga akan dianalisis mengenai tanggung jawab Bank terhadap keamanan data dan informasi nasabah selama menggunakan Internet Banking. Dengan demikian Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan Bank, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, dan prosedur serta proses dalam pelaksanaan kegiatan usaha tersebut. Internet adalah jaringan komputer global yang menyediakan berbagai fasilitas informasi dan komunikasi, terdiri dari jaringan yang saling berhubungan menggunakan protokol komunikasi standar. Internet Banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan Internet. Merupakan kegiatan Perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi lainnya melalui website bank. Perlindungan Hukum Pelanggan adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Bank Indonesia adalah bank sentral Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode doktrinal dengan tambahan wawancara dengan narasumber terkait. Penelitian perpustakaan bersumber dari perpustakaan, dengan menggunakan buku-buku, peraturan perundang-undangan, jurnal, dan pendapat ulama yang terkait dengan masalah hukum ini. Kemudian referensi tersebut akan dianalisis dan dielaborasi untuk penelitian ini. Sumber daya hukum utama adalah UU Perbankan, PBI tentang Penerapan Manajemen Risiko, Peraturan Bank Indonesia No. 16/ 1/ PBI/ 2014 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/ POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 38 / POJK 03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/ POJK 07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan UU No. 11 tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dan juga ada penelitian lapangan, dimana dalam metode ini pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara dengan Kepala IT Bank X yang merupakan pakar dalam hal ini.

Bank adalah sebuah lembaga, biasanya didirikan dengan kewenangan untuk menerbitkan surat promes yang dimaksudkan untuk diedarkan sebagai uang (dikenal sebagai uang kertas); atau untuk menerima uang orang lain dalam bentuk simpanan umum, untuk

membentuk dana bersama yang akan digunakan oleh lembaga, untuk keuntungannya sendiri, untuk satu atau lebih tujuan memberikan pinjaman sementara dan diskon; berurusan dengan uang kertas, uang kertas asing dan domestik, koin, emas batangan, kredit, dan remisi uang; atau dengan kedua kewenangan ini, dan dengan hak istimewa, selain kewenangan dasar ini, untuk menerima simpanan khusus dan membuat koleksi untuk pemegang kertas yang dapat dinegosiasikan, jika lembaga merasa perlu untuk terlibat dalam bisnis tersebut.⁶ Perbankan adalah industri yang menangani uang, kredit, dan pertukaran moneter lainnya. Bank memberikan tempat berlindung untuk menyimpan uang dan kredit tambahan. Mereka menawarkan akun investasi, deklarasi penyimpanan dan catatan keuangan. Bank memanfaatkan toko ini untuk memberikan kredit. Uang muka ini termasuk pinjaman rumah, kredit bisnis, dan uang muka kendaraan.

Menurut UU Perbankan Pasal 1 ayat (2), Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dibentuk kredit dan / atau bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Lebih lanjut dijelaskan pada ayat (3) yang dimaksud dengan bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan konvensional dan syariah dalam kegiatan pemberian jasa keuangan dalam lalu lintas pembayaran. Dapat disimpulkan bahwa bisnis Perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana, dan penyediaan jasa bank lainnya. Menurut UU ini, bank juga menyediakan jasa bank lainnya. Seiring perkembangan zaman, industri Perbankan mengalami perubahan besar akibat deregulasi regulasi. Sehingga bank lebih kompetitif dalam memberikan layanan bank lain. Layanan ini termasuk transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, fasilitas investasi, valuta asing dan banyak lagi. Hukum perbankan menurut Muhammad Djumhana merupakan kumpulan peraturan perundang-undangan yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang mencakup semua aspek baik esensi, keberadaannya, serta keterkaitannya dengan bidang kehidupan lainnya.⁷

Berdasarkan undang-undang perbankan no. 7 Tahun 1992 pasal 6 huruf n, Kegiatan Usaha Bank Umum termasuk melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Artinya secara hukum Bank dapat melakukan usaha lain sepanjang tidak bertentangan dengan hukum, dimana salah satunya Bank dapat menyelenggarakan Internet Banking selama sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan pasal yang secara khusus mengatur Perbankan elektronik dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/ 15/ PBI / 2007 adalah Pasal 22 dan Pasal 23. c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1 / PBI / 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menyebutkan bahwa prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen yang diterapkan dalam memberikan perlindungan kepada Jasa Sistem Pembayaran Konsumen meliputi, kewajaran dan kehandalan, transparansi, perlindungan data Konsumen dan / atau informasi dan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif. 5 prinsip menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 / POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang pertama, transparansi. Prinsip ini mensyaratkan PUJK untuk memberikan informasi dengan bahasa yang terbuka, jelas dan mudah dipahami kepada konsumen tentang semua produk yang dimiliki. Hal ini penting dilakukan agar konsumen dapat memahami betul produk yang ditawarkan.

⁶Duhaime, "Bank Definition", <http://www.duhaime.org/LegalDictionary/B/Bank.aspx> accessed on 12 November 2018.

⁷Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti: 1996), hlm. 1.

Kedua, perlakuan adil. Prinsip ini menegaskan bahwa PUJK adil dan tidak diskriminatif kepada konsumen dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara konsumen satu dengan yang lain, terutama berdasarkan suku, agama dan ras. Ketiga, keandalan. Maksud 'keandalan' dalam prinsip ini adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal. Keempat, kerahasiaan dan keamanan data / informasi konsumen. Prinsip ini mengatur bahwa PUJK menjaga dan mengamankan data konsumen. PUJK hanya diperbolehkan menggunakan data dan informasi sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disepakati konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan. Dan kelima, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen sederhana, cepat, dan terjangkau. Prinsip ini terkait dengan pelayanan / penyelesaian keluhan yang dilakukan konsumen dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Layanan pengaduan nasabah ini difasilitasi oleh OJK untuk memfasilitasi pengaduan. Kemudian mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang efektif juga ditawarkan kepada konsumen sehingga sengketa dapat diselesaikan dengan cepat. Menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak memperoleh keamanan, kemudahan dalam menggunakan produk atau barang, serta berhak memperoleh kompensasi. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE dinilai telah cukup mampu mengatur permasalahan hukum sistem Internet Banking sebagai salah satu layanan Perbankan yang merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi informasi. Kendala seperti aspek teknologi dan aspek hukum tidak lagi menjadi faktor penghambat perkembangan Internet Banking di Indonesia, walaupun dalam pasal UU ITE tidak ada pasal khusus yang mengatur tentang Internet Banking itu sendiri, namun ada pasal yang mengatur tentang media Internet.

II. PEMBAHASAN

Internet Banking adalah layanan untuk melakukan transaksi Perbankan melalui jaringan Internet.⁸ Merupakan kegiatan Perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi lainnya melalui website bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus ke kantor bank. Pelanggan dapat menggunakan komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphome yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat pelanggan dan sistem bank. Keberadaan E-Banking ini merupakan hasil dari perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh perbankan untuk menjawab keinginan nasabah Perbankan yang menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman dan murah tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja, dari ponsel, komputer, laptop, dll. Di Indonesia, Internet Banking telah diperkenalkan kepada konsumen Perbankan sejak beberapa tahun yang lalu. Beberapa bank besar baik BUMN maupun swasta yang menyediakan layanan tersebut antara lain BCA, Bank Mandiri, BNI, BII, Bank Lippo, Bank Permata dan lain sebagainya. Dari waktu ke waktu semakin banyak bank yang menyediakan layanan atau layanan Internet Banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15 / PBI / 2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas layanan bagi nasabahnya, bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis, antara lain dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Perkembangan strategi ini selanjutnya mendorong

⁸Internet Bank, <https://www.bankrate.com/glossary/i/internet-bank/>, accessed on 20 November 2018



UNIVERSITAS
INDONESIA

Veritas, Pradika, Justitia

DHARMASISYA
JURNAL HUKUM MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS INDONESIA

DHARMASISYA

Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Volume 2 Nomor 3 (September 2022) 1469-1478

e-ISSN: 2808-9456

investasi baru dalam teknologi yang digunakan dalam pemrosesan transaksi dan informasi. Keandalan bank dalam mengelola teknologi sangat menentukan keberhasilan bank dalam menghasilkan informasi yang lengkap, akurat, up-to-date, terpercaya, utuh, aman, konsisten, tepat waktu dan relevan sehingga informasi yang dihasilkan mendukung keputusan bank-proses pembuatan dan operasi bisnis.⁹ Oleh karena itu, bank juga memfasilitasi transaksi perdagangan dan peredaran uang dengan memberikan jaminan kepada nasabah, bertindak sebagai agen, dan menyediakan beberapa layanan lainnya termasuk yang berbasis teknologi informasi seperti Electronic Banking atau Internet Banking. Secara umum, layanan Internet Banking berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, transfer antar rekening, informasi terkini suku bunga dan kurs valuta asing, administrasi perihal perubahan Personal Identification Number (PIN), alamat⁸ rekening atau kartu, personal data dan lainnya, kecuali untuk menghasilkan uang atau menyimpan uang.¹⁰

Fasilitas Internet Banking pertama kali digunakan oleh salah satu bank di Dunia, yaitu Security First Network Bank. Internet Banking juga terkadang dikenal sebagai Electronic Banking atau E-Banking. Selain kedua istilah tersebut, Internet Banking juga disebut sebagai Virtual Banking, Cyber Banking, Online Banking dan Home Banking. Proses penggunaannya relatif sangat mudah, cukup dengan mengunjungi website bank untuk melakukan transaksi Perbankan. Transaksi yang dapat dilakukan melalui Internet Banking pun bermacam-macam, mulai dari cek saldo, transfer dana, transfer rekening, hingga kebutuhan rumah tangga seperti membayar tagihan telepon dan rekening listrik. Bank adalah tempat yang aman untuk menyimpan kelebihan uang tunai. Federal Deposit Insurance Corporation mengasuransikan mereka.¹¹ Bank juga membayar bunga penabung atau persentase kecil dari deposito. Gambaran E-Banking yang mudah dipahami sebagai gambarannya adalah: "Teller/customer service desk sepertinya berpindah ke tempat customer, dimana customer juga menjadi teller / customer service", atau Teller / customer service berada di tangan pelanggan. Nasabah dapat dengan leluasa melakukan transaksi apapun selama berada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tidak dapat dilakukan. Secara umum dalam penyediaan layanan Internet Banking, bank memberikan informasi tentang produk dan layanannya melalui portal di Internet, memberikan akses kepada nasabah untuk bertransaksi dan memutakhirkan data pribadinya.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat terjadi di segala bidang termasuk di bidang Perbankan. Kegiatan perbankan dapat dilakukan melalui media elektronik seperti melalui internet. Kemudian muncul istilah Internet Banking yang saluran jaringannya digunakan untuk menyediakan layanan Perbankan seperti pembukaan rekening, transfer dan pembayaran online. Dalam menjalankan aktivitas Electronic Banking (e-Banking), wajib menerapkan manajemen risiko pada aktivitas layanannya secara efektif.¹² Pembobolan sejumlah rekening bank merupakan bukti bahwa keamanan transaksi internet banking sangat penting. Fakta ini semakin memperkuat argumen dari hasil penelitian bahwa adopsi internet banking harus mengacu pada jaminan keamanan dan privasi. Yang menjadi permasalahan sebenarnya adalah adopsi teknologi terkini, termasuk internet banking, tidak lepas dari proses

⁹ Veithzal Rivai and Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), pg. 277.

¹⁰ Onno W. Purbo and Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, (Jakarta: Elex Media komputo, 2001), pg. 85

¹¹ 11 Kimberly Amadeo, "Banking and How It Work", <https://www.thebalance.com/what-is-Banking-3305812> accessed 25 November 2018

¹² Penerapan Manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui Internet (Internet Banking), <http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2004/se-6-18-04-dpnp.pdf> , accessed 24 November 2018.

edukasi kepada karyawan dan nasabah karena keduanya merupakan faktor yang mempengaruhi bertransaksi. Realitas membobol rekening bank harus segera diselesaikan demi menjaga reputasi internet banking. Perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan rasa kepercayaan dan keamanan pelanggan terhadap sistem, oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum yang memadai. Namun terlepas dari nilai layanan internet banking, dari sisi hukum keberadaan layanan internet banking masih menyisakan sejumlah kendala. Kondisi ini diperparah dengan perubahan layanan internet banking baik dari segi teknologi maupun bisnis yang sangat cepat. Perlindungan nasabah Perbankan merupakan salah satu permasalahan yang hingga saat ini belum mendapat tempat yang baik dalam sistem Perbankan nasional. Untuk itu isu perlindungan dan pemberdayaan konsumen menjadi perhatian khusus dalam Pilar Keenam Arsitektur Perbankan Indonesia. Bersumber dari tujuan mengangkat isu perlindungan bank atau nasabah konsumen ke dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, hal ini menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan konsumen jasa Perbankan pada posisi yang setara dengan bank. Seringkali dalam kenyataannya, nasabah selalu dianggap lemah atau berada dalam posisi yang dirugikan jika terjadi kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi hal tersebut, perbankan bersama masyarakat akan memiliki beberapa agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan nasabah atau konsumen Perbankan. Agendanya adalah mengembangkan mekanisme pengaduan nasabah, membentuk lembaga mediasi perbankan, meningkatkan transparansi informasi produk dan mengedukasi produk dan layanan bank kepada masyarakat luas. Mengenai upaya melindungi nasabah bank sebenarnya tidak bergantung pada penerapan hukum perdata semata seperti yang diharapkan melalui undang-undang sanksi dan kompensasi. Ketentuan hukum lainnya seperti hukum pidana atau hukum tata usaha negara juga memuat aturan yang dapat melindungi konsumen seperti pengetatan perizinan dan mekanisme pengawasan.

Kondisi saat ini bahkan perlindungan pelanggan telah mendapat perhatian yang serius dengan diberlakukannya peraturan perundang-undangan yang mengatur yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun kehati-hatian tetap diperlukan dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi dalam pengelolaan atau pengelolaan bank sehingga terjadi kerugian bagi nasabah Internet Banking memiliki kekhususan tersendiri sehingga terdapat beberapa risiko yang sangat spesifik untuk Internet Banking¹³, termasuk Risiko Teknologi yang terkait dengan keandalan dan sistem keamanan. Kecanggihan software dan hardware sangat menentukan besarnya risiko teknologi yang dihadapi oleh bank penyelenggara layanan Internet Banking, Reputational Risk yang erat kaitannya dengan citra perusahaan dari bank itu sendiri. Nama baik bank Internet Banking menjadi jaminan utama dalam layanan Internet Banking. Kegagalan atau malfungsi sistem, teknologi atau aplikasi yang digunakan di Internet Banking dapat membuat nasabah enggan atau enggan untuk melakukan transaksi Perbankan melalui Internet, Risiko Outsourcing yang dalam prakteknya hampir semua bank yang menyediakan layanan transaksi melalui internet menggunakan layanan pihak ketiga sebagai penyedia layanan Internet (ISP) atau sebagai operator data dalam pengoperasian dan pemeliharaan data. Di satu sisi bank dapat menghemat biaya yang cukup besar dengan cara outsourcing namun di sisi lain terdapat resiko yang mungkin timbul dengan adanya outsourcing seperti penutupan ISP secara tiba-tiba karena kesulitan keuangan, kurangnya kerahasiaan data yang terjamin karena ISP tersebut mudah dibobol oleh hacker, minimnya kemampuan ISP, dll. Resiko Hukum, masih banyak permasalahan hukum di Internet Banking yang tidak jelas dan belum diatur secara eksplisit. Hal ini dapat menimbulkan potensi masalah yang besar di

¹³ Interview with Head of Risk Management of Bank X

bidang hukum perdata atau pidana jika di kemudian hari timbul sengketa atau perselisihan terkait transaksi Perbankan yang dilakukan melalui Internet. Selain itu, permasalahan lintas batas dalam transaksi Internet Banking juga sedikit banyak terkait dengan aspek hukum yang belum jelas. Serta Risiko Transaksi yaitu risiko yang mungkin terjadi saat ini dan di masa mendatang sebagai akibat dari penipuan, kesalahan, dan ketidakmampuan dalam menyalurkan produk dan layanan, mempertahankan posisi kompetitif, dan mengelola informasi. Risiko transaksi ditemukan dalam setiap pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, perhitungan sistem, kompleksitas, produk dan layanan, dan pengendalian internal. Risiko transaksi yang tinggi dapat terkandung dalam produk-produk Internet Banking, terutama jika tidak direncanakan, dilaksanakan dan dipantau dengan baik.

Sehubungan dengan perkembangan perselisihan antara bank dan nasabah seringkali terjadi seperti nasabah datang langsung ke bank, menelepon di call center, atau menulis di media cetak dengan menyampaikan pengaduan ke bank. Bahkan terkadang nasabah melapor ke polisi dan mengajukan tuntutan ganti rugi ke bank melalui pengadilan, namun mengalami banyak kendala. Sedangkan bank kurang memperhatikan keluhan nasabah, atau meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan nasabah sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7 / PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Oleh karena itu bank bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh pengelolaannya sesuai dengan teori perusahaan; yaitu, yang membebaskan tanggung jawab pada perusahaan atas dasar kerugian itu adalah pantai bisnisnya. Namun pada kenyataannya kerugian yang ditimbulkan oleh lembaga Perbankan, khususnya bank yang dilikuidasi, diderita oleh banyak pihak yang merugi sehingga mereka merupakan kelompok konsumen yang memiliki kepentingan dan tuntutan yang sama. Untuk memulihkan dana yang disimpan juga dengan bunga jika memungkinkan, pada dasarnya nasabah merupakan pihak yang merangkap sebagai pihak yang mendapat perhatian pertama untuk dibayar dari hasil penjualan aset bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf. a Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pencabutan Izin Usaha, Pencairan dan Likuidasi Bank. Untuk menjaga komitmen dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan data pribadi, keuangan dan transaksi Nasabah Pengguna, Internet Banking menggunakan beberapa sistem yang melindungi informasi rekening dan data Nasabah, misalnya User ID dan PIN (Personal Identification Number) yang merupakan kode rahasia. dan kewenangan penggunaan yang diberikan kepada Nasabah, yaitu setiap kali login ke Internet Banking Nasabah harus memasukkan User ID dan PIN, dan untuk transaksi finansial Nasabah harus memasukkan kembali PIN tersebut untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang lain saat komputer ditinggalkan dalam keadaan terkoneksi ke Internet Banking. Otomatis log out, jika tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari 10 menit, Internet Banking secara otomatis akan berhenti dan kembali ke menu utama, enkripsi SSL 128-bit, semua data di Mandiri Internet Banking dikirimkan melalui Protokol Secure Socket Layer (SSL), yang merupakan standar untuk pengiriman data rahasia melalui Internet. Protokol SSL ini akan mengacak data yang dikirim menjadi kode rahasia dengan menggunakan enkripsi 128 bit, artinya terdapat 2 peringkat 128 kombinasi angka kunci, namun hanya satu kombinasi yang dapat membuka kode tersebut. Dan Firewall, untuk membatasi dan menjamin bahwa hanya Nasabah yang memiliki akses untuk masuk ke sistem Internet Banking. Contoh cybercrime dalam transaksi Perbankan yang menggunakan fasilitas Internet sebagai basis transaksinya adalah sistem layanan kartu kredit dan layanan Perbankan online, karena lemahnya sistem otentikasi yang digunakan untuk memastikan identitas pemesanan barang di toko online.

Perbankan internet telah memberikan banyak manfaat bagi perkembangan dunia perbankan. Namun internet banking memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan media elektronik lainnya. Dalam dunia bisnis, salah satu keunggulan internet banking adalah adanya potensi Perlindungan Hukum bagi Nasabah yang Merugi dalam Transaksi untuk menghindari biaya pemeliharaan kantor cabang tradisional. Diperkirakan, setiap transaksi di satu cabang membutuhkan biaya 12 kali lipat dari transaksi melalui internet banking. Artinya, internet banking menjadi solusi untuk menghilangkan semua biaya operasional di kantor cabang. Bahkan lebih dari itu, internet banking kini dapat menjadi sales window, dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan, bank dapat mengeluarkan biaya yang cukup besar dengan biaya yang kecil.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang analisis hukum atas perlindungan hukum nasabah dalam menggunakan Internet Banking, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaturan Internet Banking di Indonesia adalah UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan undang-undang no. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Peraturan Bank Indonesia No. 9/15 / PBI / 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi, Peraturan Bank Indonesia No. 16/1 / PBI / 2014 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 / POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 38 / POJK 03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18 / POJK 07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Jadi, kita bisa mengacu pada peraturan perundang-undangan yang disebutkan di atas.
2. Bank dapat bertanggung jawab dalam melindungi data dan informasi nasabah dengan syarat dan ketentuan nasabahnya sebelum menggunakan Internet Banking. Mereka juga punya sistem sendiri-sendiri jika kelak bisa timbul perselisihan. Beberapa Bank menggunakan PIN dan User ID untuk menggunakan Internet Banking mereka, dan beberapa lainnya menggandakan keamanannya dengan One Time Password. Dengan bijak, mereka sudah berusaha melindungi sistem mereka agar data dan informasi pribadi pelanggan aman dan tidak bocor. Dan juga melindungi sistem dari virus atau lebih buruk lagi, hack. Namun masih terdapat kelalaian yang mungkin dapat dilihat dari sisi Bank itu sendiri, sehingga masih banyak kejahatan yang terjadi di sektor Internet Banking. Hal ini perlu menjadi perhatian, karena masih banyak orang yang menjadi korban. Bank menawarkan berbagai bentuk perlindungan bagi nasabah dengan menggunakan layanan Internet Banking yang disediakan oleh bank, seperti dari segi keamanan teknologi, perlindungan hukum dan kebijakan privasi, sedangkan dari segi tanggung jawab bank sebagai penyedia layanan Internet Banking, nasabah lebih meningkatkan kesadaran dan ketelitian dalam menggunakan layanan Internet Banking.

Daftar Pustaka

Buku

- Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta, Graha Ilmu, 2014,
Sakina Rakhma Diah Setiawan, "Tahun 2017, Pengguna Internet di Indonesia Mencapai 143,26 Juta Orang" *Kompas*,
Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti: 1996),
Veithzal Rivai and Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013),
Onno W. Purbo and Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, (Jakarta: Elex Media kompinto, 2001),
Hermansyah, "*Hukum Perbankan Nasional Indonesia*", Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2000.

Peraturan Perundang-undangan

- Indonesia, Bank Indonesia regulation regarding Implementation of Risk Management in the use of information technology by commercial banks, number 9 year 2007, art. 1 paragraph (3).

Internet

- <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2017-pengguna-Internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang>
PT. Solusi Finansialku Indonesia, [https://www.finansialku.com/memahami-Internet Banking/](https://www.finansialku.com/memahami-Internet-Banking/)
<http://www.duhaime.org/LegalDictionary/B/Bank.aspx>
<https://www.bankrate.com/glossary/i/internet-bank/>,
[https://www.thebalance.com/whatis- Banking-3305812](https://www.thebalance.com/whatis-Banking-3305812)
Penerapan Manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui Internet (Internet Banking), <http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2004/se-6-18-04-dpnp.pdf>