

# Analisis perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna Internet Banking

Tri Puji Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20302097&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking, karena pada prakteknya produk layanan internet banking yang merupakan salah satu delivery channel layanan perbankan terkait erat dengan teknologi yang di satu sisi memang telah memberikan banyak manfaat, namun di sisi lain mengandung risiko yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, perlindungan terhadap nasabah pengguna internet banking diperlukan dalam rangka melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking serta bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode penelitian berupa penelitian kepustakaan dan melakukan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang mengatur khusus mengenai internet banking, namun dalam tatanan hukum positif di Indonesia terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking yang dilakukan terkait aspek transparansi informasi produk belum sepenuhnya dilakukan, terkait aspek keamanan teknologi informasi internet banking telah dilakukan dengan memenuhi aspek-aspek keamanan teknologi namun tetap perlu dilakukan peningkatan terhadap kehandalan teknologi informasi, terkait aspek perlindungan data pribadi nasabah telah dilakukan dengan pendekatan self regulation dan government regulation, terkait aspek pembuktian dilakukan dengan adanya pengakuan digital signature sebagai alat bukti yang sah, terkait aspek upaya penyelesaian sengketa dilakukan dengan adanya berbagai pilihan media penyelesaian yaitu melalui luar pengadilan atau melalui pengadilan, serta terkait aspek pertanggungjawaban bank dilakukan dengan adanya tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian pada nasabah pengguna internet banking. Terciptanya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking membutuhkan keterlibatan banyak pihak antara lain nasabah sendiri, bank, Pemerintah, Bank Indonesia, dan pihak-pihak terkait lainnya.

*This thesis discusses the legal protection for internet banking customers, because the internet banking service product as one of the delivery channel of banking services closely related to technology has provided many benefits but contain many risks on the other side that could cause losses for the customer. Therefore, the protection for internet banking customers is required in order to protect the rights of customers banking services. This study was conducted to determine how laws and regulations that protect internet banking customers and how the implementation of legal protection for internet banking customers. The study was a descriptive qualitative research, and the research methods are library research and interviews.*

The results showed that although there is no specific regulation for internet banking, but legal protection for

internet banking customers can find by the laws that already exist. The implementation of legal protection for internet banking customers from the aspects of transparency information product has not been fully carried out, from the aspects of information technology has been done by the security aspects of technology but still necessary to improve the reliability of the information technology, from the aspects of customer personal data protection carried out by self regulation and government regulation approach, aspects of verification done by the recognition of digital signatures as valid or strength evidence, the settlement of disputes through litigation and non litigation, related aspects of bank account performed with the responsibility of the bank in the event of a loss in internet banking customers. The legal protection for internet banking customers require the involvement of many parties including customers, banks, government, Bank Indonesia, and other relevant parties.</i>