



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP INTERNET  
BANKING**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H.)**

**DEWI TITISARI  
0606004981**

**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
JAKARTA  
2008**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dewi Titisari

NPM : 0606004981

Tanda Tangan :

Tanggal : 22 Desember 2008



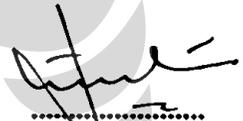
## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Dewi Titisari  
NPM : 0606004981  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Terhadap Internet  
Banking

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Inosentius Samsul, S.H., M.H



.....

Ketua Sidang/Penguji : Dr. Nurul Elmiyah, S.H. MH



.....

Penguji : Dr. Rosa Agustina, S.H., M.H



.....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Thesis ini. Penulisan Thesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum pada program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Dalam menyusun Thesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga akhirnya Thesis ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Inosentius Samsul, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Thesis ini;
2. Ayah, Ibu, Adik, Eyang Ti, Tuo dan seluruh keluarga tercinta yang memberikan dorongan dengan penuh kesabaran dan memberikan wawasan tentang penulisan ini serta memberikan doa yang tiada henti kepada saya;
3. Calon suamiku tercinta beserta keluarganya, yang selalu mendoakan, mendukung, menyemangati saya tanpa kenal lelah, sehingga saya dapat menyelesaikan Thesis ini;
4. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terimakasih banyak atas doa, semangat dan segala bantuannya.

Akhir kata, saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam mengerjakan Thesis ini. Karena adanya bantuan dari berbagai pihak seperti yang sudah disebutkan diatas maka Thesis saya dapat selesai tepat pada waktunya, maka semoga Thesis ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu hukum .

Jakarta, Desember 2008

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Titisari  
NPM : 0606004981  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Internet Banking” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Desember 2008

Yang menyatakan,

(Dewi Titisari)

## ABSTRAK

**Nama** : Dewi Titisari  
**Program Studi** : Ilmu Hukum  
**Judul** : Perlindungan Konsumen Terhadap Internet Banking

Tesis ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen internet banking. Permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimanakah praktek penggunaan internet banking, yang kedua bagaimanakah perlindungan yang didapat bagi konsumen internet banking, dan yang ketiga adalah bagaimanakah upaya yang harus dilakukan agar hukum perlindungan bagi para konsumen internet banking makin sempurna.

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang menitikberatkan pada penelitian kepustakaan.

Hasil penelitian mendapat kesimpulan bahwa hukum yang ada pada saat ini di Indonesia belum melindungi konsumen internet banking sepenuhnya.

**Kata Kunci** : Perlindungan Konsumen, Internet Banking

## **ABSTRACT**

**Name** : Dewi Titisari  
**Study Program** : Legal Study  
**Title** : Consumer Protection Against Internet Banking

This thesis will cover about the consumer protection law against internet banking. First, this research will focus on how is the usage of internet banking, second, how the consumer of internet banking will get law protection, and third, what we should do to make the consumer protection law for internet banking user, become more perfect.

This research is a normative law research, which means it will emphasize thorough literature.

The result of this research is there are no consumer protection laws for internet banking consumers in Indonesia.

**Keyword** : Consumer Protection, Internet Banking

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>5</b>
1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	<b>5</b>
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	<b>5</b>
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	<b>6</b>
1.4. Metode Penelitian .....	<b>7</b>
1.4.1. Jenis Penelitian .....	<b>7</b>
1.4.2. Tekhnik Pengumpulan Data .....	<b>8</b>
1.4.3. Analisis Data .....	<b>8</b>
1.5. Kerangka Teori Dan Konsepsional .....	<b>8</b>
1.6. Sistematika Laporan Penelitian .....	<b>13</b>
<b>BAB II : PRAKTEK PENGGUNAAN INTERNET BANKING DI INDONESIA</b>	<b>15</b>
2.1. Hubungan Bisnis Perbankan Dengan Konsumen Perbankan .....	<b>15</b>
2.2. Produk Produk Dalam Perbankan .....	<b>19</b>
2.3. Sistem Internet Banking Di Indonesia .....	<b>21</b>

2.4. Jenis-Jenis Internet Banking Yang Sering Digunakan Oleh Konsumen di Indonesia .....	26
2.5. Risiko Penggunaan Internet Banking .....	29
<b>BAB III : PERLINDUNGAN TERHADAP KEPENTINGAN KONSUMEN INTERNET BANKING</b>	<b>34</b>
3.1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	35
3.2. Hak-Hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh Perundang-Undangan .....	38
3.2.1. Hak-Hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh UUPK .....	38
3.2.2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Perundang-Undangan Dibidang Perbankan	41
3.2.3. Peraturan Peraturan Lain Yang Masih Berkaitan Dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Internet Banking .....	45
3.3. Kedudukan Konsumen Dalam Internet Banking .....	54
3.3.1. Transaksi Konsumen .....	54
3.3.2. Penerapan Hak-Hak Konsumen Dalam Layanan Internet Banking .....	57
<b>BAB IV : PENYEMPURNAAN TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN INTERNET BANKING</b>	<b>59</b>
4.1. Kasus Pemalsuan Domain Internet Banking Milik Bank Central Asia (BCA) .....	59
4.2. Kasus Pemalsuan Domain Internet Banking Milik Bank Mandiri .....	64
4.3. Kekurangan Dalam Perlindungan Terhadap Konsumen Yang Melakukan Internet Banking .....	69
4.4. Penambahan Yang Dapat Dilakukan Agar Perlindungan Konsumen Terhadap Internet Banking Makin Sempurna .....	73

<b>BAB V : PENUTUP</b>	<b>79</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>79</b>
5.2. Saran .....	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>83</b>



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> E-banking Dan Internet Banking Dalam Kerangka E-commerce.	<b>22</b>
<b>Gambar 2.2.</b> Website Palsu Bank Mandiri	<b>65</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** Undang Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Era baru dalam dunia perdagangan telah kita masuki sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi informasi. Teknologi telah mengakibatkan perdagangan dunia tidak lagi terbatas pada batas-batas teritorial, bahkan kadang tidak lagi diperlukan pertemuan antara para pihak, orang tetap dapat melakukan transaksi perdagangan. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah melahirkan dampak yang luas dalam perikehidupan manusia. Di masa-masa yang akan datang teknologi informasi akan menjadi alternatif dalam menyelenggarakan kegiatan bisnis (*e-business*<sup>1</sup>) maupun pemerintahan (*e-government*<sup>2</sup>) yang selama berabad-abad sebelumnya dijalankan di dunia nyata. Cara ini dipilih karena diyakini bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang lintas batas wilayah akan meningkatkan efisiensi dan kecepatan penyelenggaraan bisnis dan pemerintahan.

Hal inipun juga terjadi di Indonesia. Seluruh kegiatan perekonomian sekarang dapat dikatakan mengacu pada pola yang mengarah pada pemakaian teknologi informasi. Baik itu dari segi layanan jasa ataupun barang. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi, transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilangsungkan secara elektronik. Tidak terkecuali juga pada bidang perbankan, artinya transaksi-transaksi antarbank dan antara bank dengan nasabahnya dilaksanakan secara elektronik. Sehingga teknologi informasi telah menciptakan *electronic banking*<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> E-business adalah praktek pelaksanaan dan pengelolaan proses bisnis utama seperti perancangan produk, pengelolaan pasokan bahan baku, manufaktur, penjualan, pemenuhan pesanan, dan penyediaan servis melalui penggunaan teknologi komunikasi, komputer, dan data yang telah terkomputerisasi, Steven Alter. *Information System: Foundation of E-Business*. Prentice Hall. 2002

<sup>2</sup> Merupakan istilah yang digunakan untuk berbagai kegiatan pemerintahan yang dibantu melalui media teknologi informasi dan komunikasi. E-Government sering juga disingkat dengan e-Gov. e-Gov pertama kali diusulkan pada tahun 1990 dan diuji coba di beberapa negara bagian Amerika. Saat ini beberapa negara bagian tersebut telah menerapkan layanan pemerintahan kepada masyarakat dengan menggunakan internet. Sumber : <http://www.total.or.id/info.php?kk=E-Government>

<sup>3</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Sistem Pengamanan E-Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis Volume 18, Maret 2002, hal 5.

Sebagai salah satu bentuk kemajuan *electronic banking*, aktivitas *internet banking* telah menjadi bagian dari kegiatan sehari-hari. Data menunjukkan bahwa jasa *internet banking* telah ditawarkan oleh sekitar empat puluhan bank di Indonesia. Lingkup jasanya pun beraneka ragam, dari yang sekedar merupakan situs informasi bank, kemudian yang dapat menyediakan jasa transaksi sederhana, sampai dengan situs yang sepenuhnya dapat melayani semua bentuk transaksi, termasuk pengalihan dana, pembayaran tagihan, berlangganan atas produk-produk tertentu dan bahkan transaksi pembelian dan penjualan saham<sup>4</sup>.

Pada masa-masa sekarang ini pelayanan perbankan sudah mulai mengarah pada kondisi di mana nasabah tidak perlu datang lagi ke bank atau bahkan mengorbankan waktu dan tenaga untuk antri dan menunggu lama. Layanan perbankan sekarang dipermudah dengan banyaknya jaringan-jaringan *on-line* melalui transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), atau *mobile banking phone* yaitu transaksi yang dilakukan melalui telepon seluler ataupun telepon rumah, hingga layanan jasa *internet banking*.

Perkembangan *internet banking* di Indonesia di mulai dari Bank Papan Sejahtera sebagai pelopor pada akhir tahun 1997. Pada tahun ini pula bisnis perbankan sangat menjamur karena banyaknya kemudahan dalam mendirikan atau membentuk bank. Karena resiko yang tidak terlalu tinggi dan dengan permodalan yang rendah memungkinkan pengusaha mendirikan bank dengan sangat mudah. Dan pada saat itu juga ternyata Bank Papan dapat memberikan terobosan baru dengan memberikan pelayanan melalui internet yang pada masa itu masih belum populer seperti sekarang. Akan tetapi akibat permodalan yang tidak cukup baik akhirnya banyak bank yang terlikuidasi, dimana salah satunya adalah Bank Papan sehingga otomatis program *internet banking* dapat dikatakan mengalami kegagalan dalam perkembangannya. Namun selanjutnya pada masa sekarang ini, program *internet banking* telah kembali dijalankan oleh beberapa bank di Indonesia. Diantaranya adalah Bank Lippo yang memulai kegiatan *internet banking* sejak bulan April 1998,

---

<sup>4</sup> I.B.R. Supancana, *Kerangka regulasi dalam menata Internet Banking Di Indonesia*, Center for Regulatory Research, Jakarta. <<http://www.indoregulation.com>> , 21 Januari 2005.

kemudian diikuti oleh Bank Internasional Indonesia (BII) pada bulan Mei 1998, Bank Permata yang telah dimulai dari Bank Bali pada bulan Agustus tahun 2000, serta BCA pada bulan dan tahun yang sama dengan Bank Permata. Misalnya pada BCA yang terkenal dengan jaringan ATMnya yang paling luas, selain memiliki *website* mengenai profil perusahaan, juga memiliki menu untuk melakukan transaksi yang di kenal dengan klikBCA. Pada menu klikBCA, nasabah dapat bertransaksi untuk pembelian barang, pembayaran-pembayaran, transfer dana, informasi saldo, ataupun transaksi lainnya.

Hal tersebut membuktikan bahwa industri perbankan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan yang cukup pesat. Namun kemudian permasalahannya adalah tidak diikutinya keadaan tersebut dengan pembaharuan hukum perbankan yang sangat diperlukan untuk menunjang berkembangnya industri perbankan secara sehat. Seperti yang kita ketahui bersama hukum yang mengatur mengenai masalah perbankan hanyalah berupa Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Namun dalam Undang-Undang Perbankan tersebut belum mengatur secara spesifik hubungan antara bank dan nasabah khususnya yang menyangkut hak dan kewajiban dalam kaitannya dengan perjanjian yang dibuat diantara kedua belah pihak tersebut dalam penggunaan jasa layanan *internet banking*. Hingga saat ini belum terdapat sebuah pedoman yang pasti untuk dapat dijadikan acuan oleh bank-bank mengenai apa saja isi atau klausul-klausul yang dapat dimuat atau tidak dapat dimuat dalam suatu kontrak baku penggunaan layanan jasa *internet banking* tersebut. Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Hak-hak Konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam praktek perbankan yang lazim di Indonesia, pada umumnya model perjanjian yang dipakai adalah perjanjian standar atau perjanjian baku yang klausul-klausulnya telah disusun dengan sedemikian rupa sebelumnya oleh pihak bank. Dengan demikian maka nasabah hanya mempunyai pilihan antara menerima seluruh isi klausul-klausul itu atau tidak menerimanya sama sekali. Hal ini semata-mata didasarkan pada asas kebebasan berkontrak. Sehingga sebagaimana biasanya jika suatu perjanjian hanya didasarkan pada asas kebebasan berkontrak, maka juga pada perjanjian penggunaan layanan jasa *internet banking* masing-masing pihak akan berusaha untuk menciptakan dominasi terhadap pihak lainnya.

Akan tetapi karena yang membuat kontrak baku itu adalah satu pihak saja, maka segala sesuatu yang menyangkut isi kontrak tersebut lebih mengutamakan kepentingan dan keamanan pihak yang membuatnya, dalam hal ini yaitu pihak bank. Pihak bank tentu saja akan menggunakan konsep maksimalisasi dalam menetapkan target keuntungan yang akan dicapai. Selain itu, dalam menetapkan isi kontrak baku tersebut pihak bank juga akan menghindarkan diri dari segala resiko yang mungkin timbul. Cara yang ditempuh untuk menghindari resiko melalui kontrak baku ini adalah dengan membatasi tanggung jawab bagi dirinya sendiri. Hal ini dikenal dengan istilah *exemption clause* atau *exoneratie klausule*.

Karena pihak bank telah melindungi dirinya dari segala resiko yang mungkin muncul akibat berlakunya isi kontrak tersebut, maka segala resiko akan menjadi tanggung jawab pihak nasabah pengguna layanan jasa tersebut. Hal ini tentu saja tidak adil, sebab pihak bank hanya bersedia menerima keuntungan saja, tetapi tidak bersedia menerima resiko kerugian. Disinilah kemudian kita melihat letak strategis dari Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>5</sup>, sebagai satu-satunya pasal dalam undang-undang yang mengatur mengenai pencantuman klausula baku. Apakah kemudian pasal tersebut akan mampu menanggulangi ketidakadilan dalam praktek penggunaan kontrak baku sebagai akibat dari adanya asas kebebasan berkontrak yang tidak dibatasi oleh kaidah hukum Indonesia dan diawasi oleh pemerintah. Sebab apabila hukum tidak mampu menegakkan keadilan bagi warga negaranya yang lemah, maka hukum itu sebenarnya sudah kehilangan fungsinya.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang diuraikan diatas, maka beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana praktek penggunaan internet *banking*?
2. Bagaimanakah perlindungan terhadap kepentingan pengguna jasa internet *banking*?
3. Bagaimana upaya untuk menyempurnakan perlindungan terhadap konsumen internet *banking*?

## 1.3. Tujuan Dan Kegunaan

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan desain penelitian ini adalah :

- a. Untuk memberikan gambaran mengenai praktek penggunaan internet *banking*.

---

<sup>5</sup> Selanjutnya untuk keperluan penulisan tesis ini disebut secara singkat sebagai "UUPK",

- b. Untuk memberikan gambaran mengenai perlindungan terhadap kepentingan pengguna jasa internet *banking*
- c. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan dalam menyempurnakan perlindungan terhadap konsumen internet *banking*.

### 1.3.2. Kegunaan Penelitian

#### 1.3.2.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji mengenai seberapa jauh pengaruh dan perubahan yang ditimbulkan dengan adanya pengaturan mengenai klausula baku dalam Pasal 18 UUPK dalam hal penggunaan klausula baku oleh pihak bank dalam memberikan pelayanan jasa *internet banking* dapat melindungi nasabah sebagai konsumen pengguna layanan jasa tersebut. Sehingga diharapkan dari hasil penelitian ini akan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya hukum perlindungan konsumen.

#### 1.3.2.2. Kegunaan Praktis

Transaksi secara elektronik yang semakin marak terjadi dewasa ini selain memberikan peluang dan berbagai kemudahan di satu sisi, ternyata juga memberikan dampak yang negatif di sisi lain. Dampak negatif yang terjadi antara lain berupa kemungkinan-kemungkinan kerugian yang dialami oleh konsumen yang melakukan transaksi. Untuk itulah penulis berharap melalui tulisan ini akan dapat berguna sebagai masukan-masukan kepada pihak yang berkepentingan terutama bagi pihak nasabah sebagai konsumen agar mengetahui sampai sejauh manakah perlindungan terhadap mereka dijamin dalam melakukan transaksi *internet banking*. Pengetahuan mengenai hak-hak konsumen dalam melangsungkan perjanjian transaksi *internet banking* berguna untuk mengurangi kerugian-kerugian yang mungkin dialami oleh pihak konsumen akibat ketidaktahuannya.

## 1.4. Metode Penelitian

### 1.4.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif. Sebagai penelitian normatif, penelitian ini menitik beratkan pada studi kepustakaan yang berdasarkan pada data sekunder yang meliputi :<sup>6</sup>

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen (Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah perbankan (Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan).
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer. Adapun yang akan diteliti dalam bahan hukum sekunder antara lain berupa tulisan-tulisan ilmiah para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti ataupun yang berkaitan dengan bahan hukum primer, meliputi buku-buku teks, artikel dan hasil penelitian<sup>7</sup>
- c. Bahan hukum tersier berupa referensi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang memberikan informasi lebih lanjut mengenai bahan hukum

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994, hal. 52.

<sup>7</sup> Soekanto, Soerjono, SH. MH. *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1986), hal. 12.

primer dan bahan hukum sekunder seperti ensiklopedi, kamus dan surat kabar.<sup>8</sup>

#### 1.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang digunakan untuk menyusun penulisan ini, penulis melakukan studi kepustakaan dengan membaca tulisan-tulisan yang ada hubungannya dengan topik yang akan dibahas yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, buku, surat kabar, majalah, makalah hasil seminar, internet, kamus dan ensiklopedia. Data-data yang diperoleh kemudian diolah melalui analisis dan konstruksi data dengan maksud memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tema penelitian ini.

#### 1.4.3. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara kualitatif. Hal ini digunakan untuk memperoleh deskripsi mengenai obyek yang diteliti. Sehingga mendapatkan jawaban sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini secara komprehensif holistik dan mendalam.

Walaupun titik berat penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang akan lebih banyak mengkaji data sekunder, namun untuk mendukung kevalidatan data dan kajian data sekunder tersebut penulis juga melakukan penelitian lapangan yang mana data-data yang penulis peroleh akan digunakan untuk mendukung hasil analisa pemyelesaian permasalahan dalam penulisan tesis ini.

#### 1.5. Kerangka Teori Dan Konsepsional

Teori adalah serangkaian praposisi atau keterangan yang saling berhubungan dan tersusun dalam sistem deduksi, yang mengemukakan penjelasan atas suatu gejala. Sedikitnya terdapat tiga unsur dalam suatu teori. Pertama, penjelasan tentang hubungan antara berbagai unsur dalam suatu teori. Kedua, teori menganut sistem

---

<sup>8</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers 1998, hal. 117.

dapat membuat suatu kontrak dengan pihak lain tentang apa saja yang mereka inginkan.

Di dalam perkembangannya, kebebasan berkontrak hanya bisa mencapai tujuannya bila para pihak mempunyai *bargaining position* yang seimbang. Jika salah satu pihak lemah maka pihak yang memiliki *bargaining position* lebih kuat dapat memaksakan kehendaknya untuk menekan pihak lain, demi keuntungannya sendiri. Syarat-syarat dalam kontrak yang semacam itu akhirnya akan melanggar aturan-aturan yang adil dan layak. Di dalam kenyataannya, para pihak yang saling berhubungan tidak selalu memiliki *bargaining position* yang seimbang, sehingga dalam hal inilah diperlukan campur tangan negara untuk melindungi pihak yang lemah.<sup>12</sup>

Perhatian terhadap perlindungan konsumen, terutama di Amerika Serikat (1960-an–1970-an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian di bidang ekonomi, sosial, politik dan hukum. Banyak sekali artikel dan buku yang ditulis berkenaan dengan gerakan ini. Di Amerika Serikat bahkan pada era tahun-tahun tersebut berhasil diundangkan banyak sekali peraturan dan dijatuhkan putusan-putusan hakim yang memperkuat kedudukan konsumen.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme)<sup>13</sup> dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dengan gerakan serupa di Amerika Serikat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973.<sup>14</sup>

Kemudian dibarengi dengan kehadiran Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka masyarakat memiliki suatu parameter yang objektif dan normatif untuk menilai perjalanan suatu usaha di

---

<sup>12</sup> Sutan Remy Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, *Op. Cit.*, hal. 9.

<sup>13</sup> Istilah “konsumerisme” bukan paham yang mengajarkan orang berlaku “konsumtif”. Konsumerisme adalah gerakan yang memperjuangkan ditegakkannya hak-hak konsumen.

<sup>14</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hal. 35.

Indonesia. Pemberlakuan UUPK di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya antara lain : meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen terutama dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Disamping itu, UUPK bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum serta keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan terhadap konsumen, sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha dengan menghasilkan barang dan/jasa yang berkualitas yang dapat menjamin kelangsungan usaha, kenyamanan dan keselamatan konsumen.<sup>15</sup>

UUPK beranjak dari satu dasar yang asasi, yaitu kesederajatan mendapat akses dalam perlakuan hukum. Kesederajatan untuk mendapatkan akses dalam perlakuan hukum hanya dimungkinkan jika konsumen mendapat perlindungan melalui UUPK yang memberikan aturan yang komperhensif mengenai penyelesaian sengketa konsumen didalam tatanan hukum Indonesia, sebagaimana norma hukum dan delik yang ditetapkan dalam undang-undang ini.<sup>16</sup>

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.<sup>17</sup>

Salah satu bagian penting dari teori adalah konsepsi. Konsepsi adalah pengembangan *image* untuk menterjemahkan suatu *idea* atau gagasan, yang biasanya berbentuk kata. Perbedaan antara konsepsi dengan kata yang dipergunakan sehari-hari adalah bahwa konsepsi lebih luas dari arti atau definisi dari sebuah kata.

---

<sup>15</sup> Departmen Perindustrian dan Perdagangan, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Jakarta : CV Defit Prima Karya, 2001, hal. 52.

<sup>16</sup> *Ibid.*, hal 55.

<sup>17</sup> Shidarta, *Op.Cit.*, hal. 147.

Konsepsi diterjemahkan sebagai usaha membawa sesuatu dari abstrak menjadi sesuatu yang konkrit, yang disebut dengan *operational definition*.<sup>18</sup>

Dalam rangka melakukan penelitian ini, perlu disusun serangkaian definisi operasional (*operational definition*) dari beberapa konsep yang digunakan dalam penulisan ini. Hal ini diperlukan untuk menghindari salah pengertian dan untuk memberikan pegangan pada proses penelitian tersebut.

*Kebebasan Berkontrak* adalah kebebasan para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian untuk dapat menyusun dan menyetujui klausul-klausul dari perjanjian tersebut, tanpa campur tangan pihak lain. Campur tangan tersebut datang dari negara melalui peraturan perundang-undangan yang menetapkan ketentuan-ketentuan yang diperkenankan atau dilarang. Campur tangan tersebut dapat pula datangnya dari pihak pengadilan, berupa putusan pengadilan yang membatalkan suatu klausul dari suatu perjanjian atau seluruh perjanjian itu, berupa putusan yang berisi pernyataan bahwa suatu perjanjian batal demi hukum.<sup>19</sup>

Istilah kontrak dalam istilah Hukum Kontrak merupakan kesepadanan dari istilah "*Contract*" dalam bahasa Inggris. Oleh karena itu dalam konteks tulisan ini tidak membedakan antara kontrak dengan perjanjian, keduanya mengandung pengertian yang sama yaitu suatu perbuatan yang mengikatkan dirinya antara satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih.<sup>20</sup>

*Perlindungan Konsumen* adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>21</sup> *Konsumen* dalam tesis ini adalah Konsumen Akhir, yang selanjutnya disingkat dengan *konsumen* atau *nasabah*, yaitu seseorang yang mempunyai hubungan dengan suatu bank yang menyangkut jasa apapun dari bank tersebut, orang tersebut telah dapat disebut konsumen atau nasabah bank tersebut.

*Pelaku Usaha* dalam hal ini pihak *Bank* adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan

---

<sup>18</sup> Sutan Remi Sjahdeini, *Kebebasan berkontrak...Op. Cit.*, hal.10.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hal. 11.

<sup>20</sup> Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>21</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1)

atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>22</sup>

*Klausula Baku* dalam UUPK Pasal 1 Angka (10), didefinisikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib diikuti oleh konsumen.<sup>23</sup>

## 1.6. SISTEMATIKA LAPORAN PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

Pada Bab I yang diberi judul Pendahuluan memuat mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, Kerangka Teori Dan Konseptual, serta yang terakhir dibahas pada bab ini adalah mengenai Sistematika Laporan Penelitian.

Selanjutnya pada Bab II yang berjudul Praktek Penggunaan Internet *Banking* Di Indonesia akan membahas mengenai lima (5) hal. Pertama : Hubungan Bisnis Perbankan Dengan Konsumen Perbankan. Kedua : Produk-Produk Dalam Perbankan. Ketiga : Sistem Internet *Banking* Di Indonesia. Keempat : Jenis-Jenis Internet *Banking* Yang Sering Digunakan Oleh Konsumen Di Indonesia. Kelima : Risiko Penggunaan Internet *Banking*

Pada Bab III yang berjudul Hak-Hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh Perundang-Undangan yang dibahas ada tiga (3) hal. *Pertama* adalah mengenai Pengertian Perlindungan Konsumen. *Kedua* adalah mengenai Hak-Hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh Perundang-Undangan. untuk pembahasan kedua ini dibagi menjadi Hak-hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh UUPK, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Bank Ditinjau Dari Perundang-Undangan Dibidang Perbankan, dan Peraturan-Peraturan Lain Yang Masih Berkaitan Dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Internet *Banking*. *Ketiga* adalah mengenai Kedudukan Konsumen Dalam

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka (3)

<sup>23</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka (10)

## BAB II

### PRAKTEK PENGGUNAAN INTERNET BANKING DI INDONESIA

#### 2.1. Hubungan Bisnis Perbankan Dengan Konsumen Perbankan

Kemajuan teknologi dewasa ini menyebabkan makin banyaknya kemajuan di segala bidang. Kemajuan teknologi ini haruslah bersamaan dengan kecepatan manusia dalam menangkap segala informasi yang ada. Apabila tidak, maka manusia tersebut akan ketinggalan informasi. Kemajuan di berbagai bidang itu salah satunya adalah kemajuan pada bidang teknologi dan perbankan. Bank memegang peranan paling penting didalam sistem perekonomian suatu negara, sehingga sering dikemukakan pendapat bahwa bank merupakan jantung dari suatu sistem keuangan.

Pandangan seperti ini tidak terlepas dari ciri khas dan fungsi bank dalam perekonomian negara, yang dapat dijabarkan sebagai suatu lembaga yang dapat memobilisasi dana masyarakat dan secara tepat dan cepat dapat menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan secara efektif dan efisien. Fungsi utama dari bank adalah sebagai lembaga *intermediary*, yaitu suatu lembaga yang menjembatani antara masyarakat yang kelebihan atau surplus dana dengan masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana. Fungsi utama bank ini tercantum sebagai definisi dari bank itu sendiri sebagaimana tercantum dalam pasal 1 angka 2 Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998<sup>24</sup>.

Pasal enam (6) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, telah mendeskripsikan lebih rinci mengenai bentuk-bentuk usaha/peranan bank, yang diantaranya bank dapat berperan sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk *saving account*, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan utang, jual beli dalam *marketable securities*, pemindahan uang, penempatan, peminjaman, dan meminjamkan dana kepada bank lain, menerima pembayaran dari

---

<sup>24</sup> Republik Indonesia, Undang-undang tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, op. cit., Pasal 1 angka 2, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

surat berharga, menyediakan tempat penyimpanan barang dan surat berharga (*safe deposit box*), melakukan kegiatan penitipan, melakukan penempatan dana antar nasabah, membeli melalui pelelangan atas agunan debitur yang *default*, melakukan kegiatan anjak piutang, kartu kredit, wali amanat serta melakukan kegiatan pembiayaan berdasar sistem bagi hasil.

Penghimpunan dana masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan<sup>25</sup>, dan penyaluran kembali dalam masyarakat adalah dalam bentuk kredit<sup>26</sup>. Mekanisme penghimpunan dan penyaluran dana dari masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik karena adanya unsur kepercayaan dari masyarakat terhadap lembaga perbankan. Tanpa adanya kepercayaan tersebut, mustahil lembaga perbankan dapat menjalankan fungsinya sebagai lembaga *intermediary*.

Dalam menjalankan fungsinya ini, terdapat hubungan antara bank dengan masyarakat atau nasabahnya. Agar industri jasa perbankan tetap menjadi terkenal, maka perlu menciptakan landasan utama hubungan antara bank dengan masyarakat berdasarkan prinsip kepercayaan<sup>27</sup> dari masyarakat terhadap lembaga perbankan. Tanpa adanya kepercayaan tersebut, mustahil bank dapat menjalankan fungsinya sebagai lembaga *intermediary*.

Dalam menjalankan fungsinya ini, terdapat hubungan hukum antara bank dengan masyarakat atau nasabahnya. Agar suatu industri jasa perbankan tetap eksis, maka perlu menciptakan landasan utama hubungan antara bank dengan masyarakat berdasarkan prinsip kepercayaan *fiduciary relationship*<sup>28</sup>. Prinsip tersebut diperlukan dalam hubungan timbal balik. Pada saat bank memberikan kredit atau yang

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 5, Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

<sup>26</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 11, Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan minjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

<sup>27</sup> Bank adalah lembaga kepercayaan karena tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank, maka tidak akan ada bank. Sebagian besar aset bank adalah uang masyarakat.

<sup>28</sup> Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Bogor : Ghalia Indonesia, cet. I, 2006), Hal. 13.

dipersamakan dengan itu, maka bank harus percaya bahwa dananya akan kembali dan menguntungkan. Demikian pula pada saat masyarakat menyimpan dananya dan meminta layanan jasa-jasa perbankan harus percaya bahwa dana yang disiapkan pada bank tidak hilang atau pemanfaatan jasa-jasa perbankan oleh masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan menguntungkan.

Selain fungsi klasiknya sebagai lembaga intermediary, undang-undang juga memberikan keleluasaan dan batasan kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh bank, baik Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat. Beberapa kegiatan dan usaha bank, khususnya bank umum, yang telah banyak dikenal oleh masyarakat diantaranya simpanan, kredit, jual-beli surat-surat berharga, penempatan dana, transfer uang, penyewaan *deposit box*<sup>29</sup>, kegiatan dalam valuta asing<sup>30</sup>, penyertaan modal dalam bidang usaha tertentu, dan sebagainya.

Kegiatan dan usaha bank pada dasarnya merupakan produk dari suatu bank, yaitu seluruh usaha bank dalam menerima simpanan dan penyalurannya kembali kepada masyarakat (nasabah) dan jasa-jasa lainnya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perbankan. Dengan kata lain, produk bank adalah seluruh fasilitas, layanan dan jasa yang ditawarkan oleh bank kepada masyarakat, baik pada sisi asset, misalnya kredit, maupun sisi *liabilities*, berupa simpanan masyarakat serta jasa-jasa lainnya.

Dengan perkembangan teknologi informasi, maka penawaran produk dan jasa ini tidak hanya terbatas secara konvensional, yaitu bahwa nasabah harus datang ke kantor bank dimana dia tercatat sebagai nasabah kantor bank yang bersangkutan. Namun penawaran tersebut dapat menggunakan sarana teknologi yang semakin canggih, yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah kantor bank

---

<sup>29</sup> Deposit box adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.

(Sumber : [http://www.bankmandiri.co.id/article/680323188111.asp?article\\_id=680323188111](http://www.bankmandiri.co.id/article/680323188111.asp?article_id=680323188111))

<sup>30</sup> Valuta Asing adalah pasar mata uang yang merupakan pasar derivatif terbesar di dunia. Perdagangan ini diawali pada tahun 1971 berdasarkan perjanjian Bretton Woods yang menetapkan perubahan nilai mata uang suatu negara dari kurs tetap menjadi kurs mengambang yang nilainya ditentukan oleh pasar. (Sumber : [http://www.quantumfutures.co.id/index.php? Option =com\\_content &task=view&id= 32&Itemid=34&lang=id](http://www.quantumfutures.co.id/index.php? Option =com_content &task=view&id= 32&Itemid=34&lang=id))

yang bersangkutan. Namun penawaran tersebut dapat menggunakan sarana teknologi yang semakin canggih, yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank yang dikehendaknya. Apabila mengacu pada ketentuan pasal 1 ayat (2) angka 13 Undang-undang perbankan, yaitu bahwa bank dapat melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka layanan bank dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat dikategorikan sebagai bentuk usaha bank sebagaimana dimaksud dalam undang-undang perbankan.

Dalam pengaturan produk bank, wajib dipenuhi adanya transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah, sebagaimana diatur dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.<sup>31</sup> Hal terpenting dalam transparansi produk bank adalah sebagai berikut :

1. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam Bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik produk bank.
2. Informasi tersebut wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan.
3. Dalam memberikan informasi tersebut, bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).

Informasi mengenai karakteristik produk bank sekurang-kurangnya meliputi nama produk, jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, biaya-biaya yang melekat pada produk, penghitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan, jangka waktu berlakunya produk, dan sebagainya. Selain itu, bank wajib memberitahukan kepada nasabah setiap perubahan, penambahan dan atau

---

<sup>31</sup> PBI ini dikeluarkan karena kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini pada satu sisi terjadi karena pada umumnya informasi mengenai produk bank yang disediakan bank belum menjelaskan secara berimbang manfaat, risiko maupun biaya-biaya yang melekat pada suatu produk bank, sehingga hak-hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang lengkap, terkini dan utuk menjadi tidak terpenuhi.

pengurangan pada karakteristik produk, dan bank wajib meminta persetujuan tertulis dari nasabah dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.

## 2.2. Produk-Produk Dalam Perbankan

Perkembangan inovasi produk dan jasa perbankan dalam satu dekade terakhir ini memperlihatkan kemajuan yang sangat pesat. Produk dan jasa yang ditawarkan oleh perbankan berkembang sejalan dengan keinginan nasabah untuk mendapatkan pelayanan keuangan yang semakin lengkap dan komprehensif dari perbankan. Kecenderungan nasabah untuk melihat sebuah bank sebagai *financial* supermarket telah memaksa bank-bank untuk memasarkan produk-produk yang lebih bervariasi.

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan<sup>32</sup>.

Produk produk yang ada didalam LippoBank sebagai contoh disini terbagi menjadi<sup>33</sup> :

### 1. Produk Simpanan

- a. TAHAPAN. Rekening tabungan dengan bunga bertingkat, ditujukan bagi nasabah yang sering melakukan transaksi perbankan. Selain buku tabungan, TAHAPAN juga dilengkapi dengan kartu Debit / ATM LippoBank VISA Electron untuk keleluasaan bertransaksi.

---

<sup>32</sup> Pasal 1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

<sup>33</sup> Sumber : [www.lippobank.co.id](http://www.lippobank.co.id)

- b. Super Savings. Rekening tabungan dengan bunga tinggi, ditujukan bagi nasabah yang berkeinginan menabung untuk jangka waktu relatif lama, namun menawarkan fleksibilitas untuk melakukan penarikan uang tunai kapan saja dan berapa saja.
- c. Star Account. Rekening tabungan yang dirancang untuk nasabah yang sangat sibuk dan membutuhkan rekening untuk transaksi sehari-hari yang banyak. Rekening ini dilengkapi dengan kartu ATM / Debit LippoBank VISA Electron untuk keeluasaan bertransaksi serta laporan bulanan.
- d. LippoYunior. Rekening tabungan khusus buat nasabah yang berusia dibawah 18 tahun dengan tingkat bunga dan hadiah yang menarik.
- e. SGD LippoDollar. Rekening tabungan yang ditujukan bagi nasabah yang ingin menabung dalam mata uang Dolar Singapura. USD LippoDollar. Rekening tabungan yang ditujukan bagi nasabah yang ingin menabung dalam mata uang Dolar Amerika Serikat.
- f. LippoGiro. Rekening simpanan bagi perorangan atau perusahaan yang membantu aktivitas usaha dalam melakukan transaksi perbankan tanpa batas maksimal. Tersedia dalam mata uang Rupiah, Dolar Amerika Serikat, Dolar Singapura, Dolar Australia, EURO dan Yen. LippoDeposito. Rekening simpanan berjangka waktu satu minggu sampai dua belas bulan, dalam mata uang Rupiah, Dolar Amerika, Dolar Singapura, Dolar Australia, EURO dan Yen.
- g. VIP Banking. Diluncurkan oleh LippoBank untuk para nasabah prima (VIP), yang menawarkan sebuah rekening terpadu serta dilengkapi dengan kartu identitas VIP Banking yang sekaligus berfungsi sebagai kartu debit Visa Electron. Disamping beberapa produk khusus lainnya dan juga kemudahan-kemudahan, nasabah VIP Banking mendapatkan berbagai bentuk keistimewaan yang tidak diberikan kepada nasabah LippoBank yang biasa.

## 2. Kartu Kredit

- a. Kartu Kredit LippoBank VISA dan Master Card. LippoBank menerbitkan dua macam kartu kredit yaitu LippoBank VISA Card dan LippoBank Master Card yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikan uang tunai melalui cabang LippoBank dan ATM VISA Plus/Cirrus di Indonesia dan di manca negara, ditujukan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan nasabah
- b. LippoBank Golf Card dan LippoBank Lady Card merupakan produk kartu kredit dengan niche tertentu yang menjadi salah satu produk unggulan kartu kredit LippoBank. LippoBank Golf Card merupakan produk eksklusif di Indonesia, yang menjadi favorit para golfers Indonesia karena memberikan berbagai kemudahan untuk aktivitas golf. Sedangkan LippoBank Lady Card merupakan produk khusus untuk wanita Indonesia yang mapan.

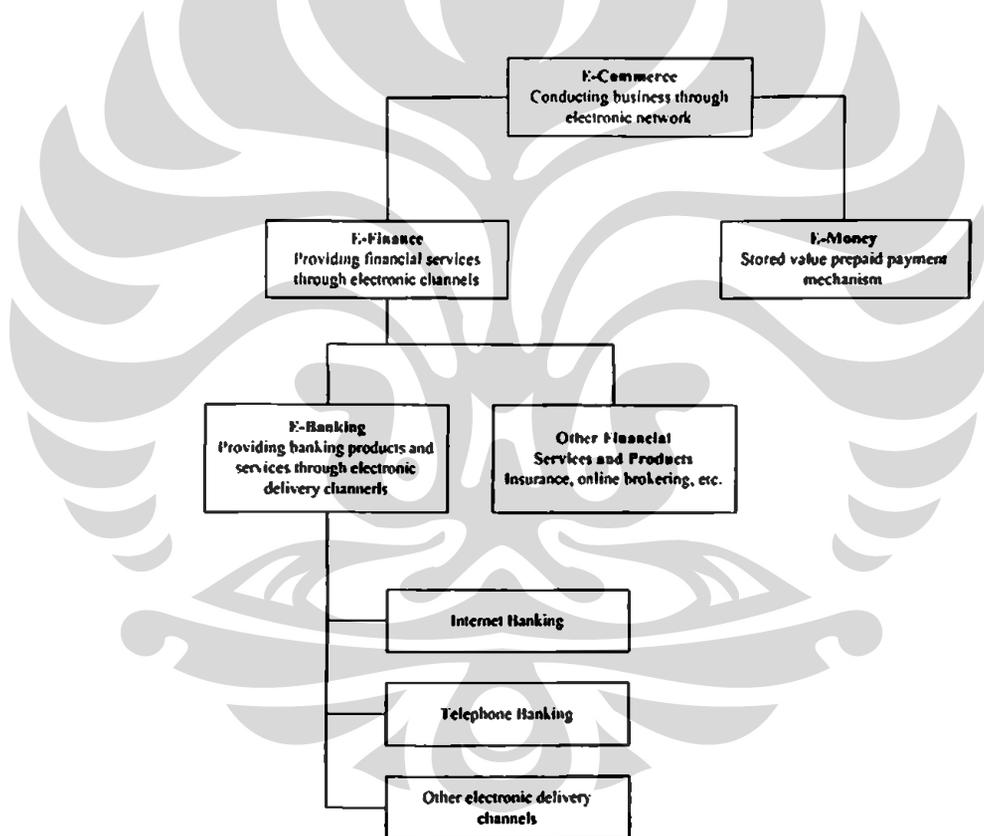
### 2.3. Sistem Internet Banking Di Indonesia

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan *electronic banking*. Perkembangan teknologi akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan.

Transaksi-transaksi konvensional melalui *paper*, cepat atau lambat harus ditinggalkan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan sistem elektronis berbasis komputer dan telekomunikasi. Tegasnya *electronic banking*, termasuk internet banking, merupakan tumpuan harapan dari seluruh transaksi perbankan di masa yang akan datang.

Saleh M. Nsouli dan Andrea Schaechter menggambarkan *electronic banking* sebagai gelombang masa depan, yang memberikan kemudahan bagi konsumen dalam hal kemudahan dan biaya transaksi. Namun dibalik itu, juga memberikan tantangan bagi otoritas pemerintah dalam mengatur dan mengawasi sistem

finansialnya dalam kaitannya dengan *design* dan implementasi kebijakan makro ekonominya<sup>34</sup>. Transaksi electronic banking tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan transaksi elektronik pada umumnya dimana secara umum dikenal dengan electronic commerce (e-commerce). Transaksi elektronik dikatakan sebagai aktivitas-aktivitas bisnis dengan data teknis yang dilakukan dengan data teknis yang terasosiasi, yang dilakukan secara atau dengan menggunakan media elektronik. *Electronic banking* merupakan bagian dari *e-commerce* yang berupa transaksi di bidang perbankan. Dalam *framework e-commerce*, Saleh dan Andrea menempatkan e-banking dan internet banking dalam kerangka e-commerce sebagai berikut :



Gambar 1.1. E-banking dan internet banking dalam kerangka e-commerce.

<sup>34</sup> Saleh M. Nsouli dan Andrea Schaechter, Challenges of the E-Banking Revolution, <<http://www.imf.org/external/pubs/ft/fadd/2002/09/nsouli.htm>>.

E-banking pada mulanya dalam bentuk ATM<sup>35</sup> dan transaksi melalui telepon, namun dalam perkembangannya dengan inovasi di bidang teknologi internet telah membentuk *delivery channels* baru yang memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. Bentuk-bentuk produk dan layanan *e-banking* pada umumnya adalah bentuk-bentuk produk dan layanan bisnis perbankan konvensional kepada nasabah yang menggunakan media elektronik.

Secara umum, sistem layanan perbankan yang menggunakan *e-banking* meliputi bentuk-bentuk layanan seperti *ATM Banking*, Kartu Kredit, Kartu Debet<sup>36</sup>, *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *Phone Banking*. Masing-masing bank berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui sarana-sarana tersebut.

Seluruh transaksi perbankan pada akhirnya dapat diakses melalui sarana *e-banking*. Transaksi perbankan tidak lagi menggunakan aplikasi dalam bentuk kertas yang diisi nasabah pada *counter* bank, tetapi seluruh transaksi perbankan dapat diakses melalui sarana elektronik. Seiring meningkatnya perkembangan *e-banking*, maka fungsi *counter* bank menjadi berkurang. Namun saat ini transaksi-transaksi tunai belum dapat mendapatkan sambutan yang memadai karena kepercayaan masyarakat belum sepenuhnya terhadap fungsi ATM sebagai sarana setor tunai. Demikian pula untuk transaksi perbankan aplikasi kredit yang kompleks belum sepenuhnya terhadap fungsi ATM sebagai sarana setor tunai. Demikian pula dalam transaksi perbankan aplikasi kredit yang kompleks belum memungkinkan untuk dilakukan melalui *e-banking*, kecuali untuk kredit tanpa angunan atau kredit konsumtif dan kredit sederhana dapat diproses melalui *e-banking*, kecuali untuk kredit tanpa angunan atau kredit konsumtif dan kredit sederhana dapat diproses melalui *e-banking*.

Untuk mengetahui sejauh mana suatu bank mempunyai tingkat layanan *e-banking* yang canggih atau fasilitas apa saja yang dapat dimanfaatkan nasabah untuk

---

<sup>35</sup> Automated Teller Machine (ATM). Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.

<sup>36</sup> Kartu debit atau Debit (or check) Card. Kartu yang digunakan pada ATM atau terminal point-of-sale (POS) yang memungkinkan pelanggan memperoleh dana yang langsung didebet (diambil) dari rekening banknya.

menggunakan layanan *e-banking* dapat dilihat pada ketentuan-ketentuan yang terdapat pada mesin ATM pada saat pendaftaran dan atau *input* data, dimana masing-masing bank mempunyai fasilitas *e-banking* yang berbeda-beda, sesuai tingkatan teknologi informasi yang dimiliki. Hal yang krusial dalam *e-banking* adalah saat aktivasi atas layanan tersebut. Memang *e-banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan berbagai kemudahan dalam bertransaksi sehingga seseorang dapat memilih berbagai layanan sesuai dengan kebutuhannya.

Pada perkembangannya, transaksi perbankan akan menggunakan sistem teknologi informasi, sehingga hal tersebut akan menyebabkan menurunnya transaksi-transaksi melalui *counter* bank. Kegiatan-kegiatan yang dulu dilakukan oleh kantor cabang bank, kini cukup diwakili oleh mesin ATM dan sarana perintah lain, misalnya *call banking*, *SMS banking*, *internet banking*, dsb. Jadi sekarang nasabah tidak perlu lagi datang dan antri pada *counter* bank, kecuali pada saat tertentu.

Dilihat dari aspek pembuktian, maka input data yang terdapat dan atau yang dikeluarkan oleh sarana elektronik tersebut belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan hukum sebagai alat bukti dihadapan hakim pengadilan. Oleh karena itu untuk memenuhi rasa keadilan. Oleh karena itu, untuk memenuhi rasa keadilan dan rasa aman masyarakat berkaitan dengan meluasnya menggunakan *e-banking*, maka kiranya perlu adanya perangkat perundang-undangan yang memadai.

Meskipun output elektronik ini belum sepenuhnya dapat dijadikan sebagai alat bukti di pengadilan, tetapi data-data yang tersimpan dalam komputer, baik aplikasi nasabah, syarat ketentuan produk yang telah disetujui nasabah wajib disimpan oleh bank secara baik<sup>37</sup> dan dengan mudah dapat disajikan sebagai bukti permulaan adanya transaksi nasabah dan hal-hal lain yang telah disetujui nasabah dalam bertransaksi tersebut. Mungkin akan terdapat permasalahan sejauh mana komputer

---

<sup>37</sup> Lihat Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Pada Pelayanan Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking) yang merupakan lampiran Surat Edaran BI, No. 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004, bahwa bank harus mengklasifikasikan data dan sifat internet banking berdasarkan sensitivitas, kepentingan dan tingkat perlindungannya, antara lain dengan menetapkan mekanisme yang tepat seperti enkripsi, pengendalian terhadap akses, dan rencana pemulihan data guna melindungi seluruh sistem, server, akses, dan aplikasi internet banking yang sensitif dan berisiko tinggi.

atau perangkat elektronik mampu menyimpan data transaksi nasabah, tentu perangkat elektronik tersebut mempunyai kapasitas tertentu untuk menyimpan data. Disamping itu, dalam jangka waktu beberapa tahun transaksi tersebut harus disimpan oleh bank.

Apabila masih menunjuk pada pasal KUHPdata, maka penyimpanan data tersebut berlaku selama 30 tahun. Hal demikian jelas mempersulit lembaga perbankan dalam menyimpan data transaksi nasabah, terutama transaksi melalui *e-banking*. Namun demikian sambil menunggu perangkat perundang-undangan yang sedang disusun, sifat kehati-hatian lembaga perbankan dalam penyimpanan dan penyajian data transaksi nasabah yang menggunakan *e-banking* tetap diperlukan, yakni dengan sistem yang mempermudah penelusuran data yang nantinya dapat dijadikan bukti permulaan.

*Electronic Banking*, atau *e-banking* bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan diinternet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Mirip dengan penggunaan mesin ATM, lewat sarana internet seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb) melalui rekening banknya. Jelas banyak keuntungan yang bisa didapatkan nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi *e-banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas *e-banking* milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktifitas perbankan melalui situs web bank bersangkutan. *E-banking* sebenarnya bukan barang baru di internet, tapi di Indonesia sendiri, baru beberapa tahun belakangan ini marak diaplikasikan oleh beberapa bank papan atas. Konon ini berkaitan dengan keamanan nasabah yang tentunya menjadi perhatian utama dari para pengelola bank disamping masalah infrastruktur bank bersangkutan.

Keamanan memang merupakan isu utama dalam *e-banking* karena sebagaimana kegiatan lainnya di internet, transaksi perbankan di internet juga rawan terhadap pengintaian dan penyalahgunaan oleh tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab. Sebuah situs *e-banking* diwajibkan untuk menggunakan standar keamanan yang sangat ketat untuk menjamin bahwa setiap layanan yang mereka sediakan hanya dimanfaatkan oleh mereka yang memang betul-betul berhak. Salah satu teknik pengamanan yang sering digunakan dalam *e-banking* adalah melalui SSL (*Secure Socket Layer*)<sup>38</sup> maupun lewat protokol HTTPS (*Secure HTTP*)<sup>39</sup>.

#### 2.4. Jenis-Jenis Internet Banking Yang Sering Digunakan Oleh Konsumen Di Indonesia

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan Internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis Internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian adalah Internet Banking atau sering juga disebut *e-Banking*. Beberapa statistik menunjukkan naiknya jumlah pelaku *e-Banking* di dunia. Di Indonesia sudah ada beberapa pelaku Internet Banking.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologinya diantaranya meliputi *Automated Teller Machine, Banking Application System, Real Time Gross Settlement System, Sistem Kliring Elektronik, dan internet banking*. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah *Electronic Banking*. *Electronic banking* mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini. Beberapa diantaranya terkait dengan layanan perbankan di

---

<sup>38</sup> SSL adalah Protokol berlapis. Dalam tiap lapisannya, sebuah data terdiri dari panjang, deskripsi dan isi. SSL mengambil data untuk dikirimkan, dipecahkan kedalam blok-blok yang teratur, kemudian dikompres jika perlu, menerapkan MAC, dienkripsi, dan hasilnya dikirimkan. Di tempat tujuan, data didekripsi, verifikasi, dekompres, dan disusun kembali. Hasilnya dikirimkan ke klien di atasnya. Sumber : <http://sdn.vlsm.org/share/ServerLinux/node171.html>

<sup>39</sup> HTTPS yaitu protokol transmisi data secara aman. Data yang ditransfer melalui protokol ini akan diacak sehingga sulit bagi pembajak untuk melihat isi data tersebut. Sumber : <http://www.total.or.id/info.php?kk=Securre%20HTTPS>

“garis depan” atau *front end*, seperti ATM dan komputerisasi (sistem) perbankan, dan beberapa kelompok lainnya bersifat back end, yaitu teknologi-teknologi yang digunakan oleh lembaga keuangan, merchant, atau penyedia jasa transaksi, misalnya *electronic check conversion*.

Saat ini sebagian besar layanan *E-banking* terkait langsung dengan rekening bank. Jenis *E-banking* yang tidak terkait rekening biasanya berbentuk nilai moneter yang tersimpan dalam basis data atau dalam sebuah kartu (*chip* dalam *smartcard*). Dengan semakin berkembangnya teknologi dan kompleksitas transaksi, berbagai jenis *E-banking* semakin sulit dibedakan karena fungsi dan fiturnya cenderung terintegrasi atau mengalami konvergensi. Sebagai contoh, sebuah kartu plastik mungkin memiliki “*magnetic strip*”- yang memungkinkan transaksi terkait dengan rekening bank, dan juga memiliki nilai moneter yang tersimpan dalam sebuah *chip*. Kadang kedua jenis kartu tersebut disebut “*debit card*” oleh *merchant* atau *vendor*. Beberapa gambaran umum mengenai jenis-jenis teknologi *E-Banking* dapat dilihat di bawah ini.

*Automated Teller Machine (ATM)*. Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana<sup>40</sup>.

*Computer Banking*. Layanan bank yang bisa diakses oleh nasabah melalui koneksi internet ke pusat data bank, untuk melakukan beberapa layanan perbankan, menerima dan membayar tagihan, dan lain-lain.

*Debit (or check) Card*. Kartu yang digunakan pada ATM atau terminal *point-of-sale (POS)* yang memungkinkan pelanggan memperoleh dana yang langsung didebet (diambil) dari rekening banknya.

*Direct Deposit*. Salah satu bentuk pembayaran yang dilakukan oleh organisasi (misalnya pemberi kerja atau instansi pemerintah) yang membayar

---

<sup>40</sup> Sumber : <http://www.vibiznews.com/glossary.php?topic=banking&av=banking>

sejumlah dana (misalnya gaji atau pensiun) melalui transfer elektronik. Dana ditransfer langsung ke setiap rekening nasabah.

*Direct Payment (also electronic bill payment).* Salah satu bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk membayar tagihan melalui transfer dana elektronik. Dana tersebut secara elektronik ditransfer dari rekening nasabah ke rekening kreditor. *Direct payment* berbeda dari *preauthorized* debit dalam hal ini, nasabah harus menginisiasi setiap transaksi *direct payment*.

*Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP).* Bentuk pembayaran tagihan yang disampaikan atau diinformasikan ke nasabah atau pelanggan secara *online*, misalnya melalui email atau catatan dalam rekening bank. Setelah penyampaian tagihan tersebut, pelanggan boleh membayar tagihan tersebut secara *online* juga. Pembayaran tersebut secara elektronik akan mengurangi saldo simpanan pelanggan tersebut.

*Electronic Check Conversion.* Proses konversi informasi yang tertuang dalam cek (nomor rekening, jumlah transaksi, dll) ke dalam format elektronik agar bisa dilakukan pemindahan dana elektronik atau proses lebih lanjut.

*Electronic Fund Transfer (EFT).* Perpindahan “uang” atau “pinjaman” dari satu rekening ke rekening lainnya melalui media elektronik.

*Payroll Card.* Salah satu tipe “*stored-value card*” yang diterbitkan oleh pemberi kerja sebagai pengganti cek yang memungkinkan pegawainya mengakses pembayarannya pada terminal ATM atau *Point of Sales*. Pemberi kerja menambahkan nilai pembayaran pegawai ke kartu tersebut secara elektronik.

*Preauthorized Debit (or automatic bill payment).* Bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk mengotorisasi pembayaran rutin otomatis yang diambil dari rekening banknya pada tanggal-tanggal tertentu dan biasanya dengan jumlah pembayaran tertentu (misalnya pembayaran listrik, tagihan telpon, dll). Dana secara elektronik ditransfer dari rekening pelanggan ke rekening kreditor (misalnya PLN atau PT Telkom).

*Prepaid Card.* Salah satu tipe *Stored-Value Card* yang menyimpan nilai moneter di dalamnya dan sebelumnya pelanggan sudah membayar nilai tersebut ke penerbit kartu.

*Smart Card.* Salah satu tipe *stored-value card* yang di dalamnya tertanam satu atau lebih *chips* atau *microprocessors* sehingga bisa menyimpan data, melakukan perhitungan, atau melakukan proses untuk tujuan khusus (misalnya validasi PIN, otorisasi pembelian, verifikasi saldo rekening, dan menyimpan data pribadi). Kartu ini bisa digunakan pada sistem terbuka (misalnya untuk pembayaran transportasi publik) atau sistem tertutup (misalnya *MasterCard* atau *Visa networks*).

*Stored-Value Card.* Kartu yang di dalamnya tersimpan sejumlah nilai moneter, yang diisi melalui pembayaran sebelumnya oleh pelanggan atau melalui simpanan yang diberikan oleh pemberi kerja atau perusahaan lain. Untuk single-purpose stored value card, penerbit (*issuer*) dan penerima (*acceptor*) kartu adalah perusahaan yang sama dan dana pada kartu tersebut menunjukkan pembayaran di muka untuk penggunaan barang dan jasa tertentu (misalnya kartu telpon).

*Limited-purpose card* secara umum digunakan secara terbatas pada terminal POS yang teridentifikasi sebelumnya di lokasi-lokasi tertentu (misalnya *vending machines* di sekolah-sekolah). Sedangkan *multi-purpose card* dapat digunakan pada beberapa penyedia jasa dengan kisaran yang lebih luas, misalnya kartu dengan logo *MasterCard*, *Visa*, atau logo lainnya dalam jaringan antar bank.

Sampai saat ini jenis internet *banking* yang paling sering digunakan oleh konsumen bank adalah ATM dan computer *banking* karena penggunaannya paling mudah.

## **2.5. Risiko Penggunaan Internet Banking**

Disamping berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh transaksi bisnis melalui internet, seperti penghematan waktu, tiadanya kendala transportasi, biaya yang murah, sejatinya transaksi *internet banking* juga menyodorkan berbagai permasalahan hukum yang krusial. Misalnya saja mengenai keabsahan transaksi-transaksi bisnis elektronik yang dilakukan oleh anak yang belum dewasa, atau

*Prepaid Card.* Salah satu tipe *Stored-Value Card* yang menyimpan nilai moneter di dalamnya dan sebelumnya pelanggan sudah membayar nilai tersebut ke penerbit kartu.

*Smart Card.* Salah satu tipe *stored-value card* yang di dalamnya tertanam satu atau lebih *chips* atau *microprocessors* sehingga bisa menyimpan data, melakukan perhitungan, atau melakukan proses untuk tujuan khusus (misalnya validasi PIN, otorisasi pembelian, verifikasi saldo rekening, dan menyimpan data pribadi). Kartu ini bisa digunakan pada sistem terbuka (misalnya untuk pembayaran transportasi publik) atau sistem tertutup (misalnya *MasterCard* atau *Visa networks*).

*Stored-Value Card.* Kartu yang di dalamnya tersimpan sejumlah nilai moneter, yang diisi melalui pembayaran sebelumnya oleh pelanggan atau melalui simpanan yang diberikan oleh pemberi kerja atau perusahaan lain. Untuk *single-purpose stored value card*, penerbit (*issuer*) dan penerima (*acceptor*) kartu adalah perusahaan yang sama dan dana pada kartu tersebut menunjukkan pembayaran di muka untuk penggunaan barang dan jasa tertentu (misalnya kartu telpon).

*Limited-purpose card* secara umum digunakan secara terbatas pada terminal POS yang teridentifikasi sebelumnya di lokasi-lokasi tertentu (misalnya *vending machines* di sekolah-sekolah). Sedangkan *multi-purpose card* dapat digunakan pada beberapa penyedia jasa dengan kisaran yang lebih luas, misalnya kartu dengan logo *MasterCard*, *Visa*, atau logo lainnya dalam jaringan antar bank.

Sampai saat ini jenis internet *banking* yang paling sering digunakan oleh konsumen bank adalah ATM dan computer *banking* karena penggunaannya paling mudah.

## **2.5. Risiko Penggunaan Internet Banking**

Disamping berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh transaksi bisnis melalui internet, seperti penghematan waktu, tiadanya kendala transportasi, biaya yang murah, sejatinya transaksi *internet banking* juga menyodorkan berbagai permasalahan hukum yang krusial. Misalnya saja mengenai keabsahan transaksi-transaksi bisnis elektronik yang dilakukan oleh anak yang belum dewasa, atau

masalah yang berkaitan dengan penggunaan data *message* dan tanda tangan digital. Masalah lainnya yang tidak kalah pelik adalah masalah jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen konsumen, rujukan hukum yang akan dijadikan sebagai acuan dalam hal terjadinya sengketa atau pelanggaran kontrak, serta permasalahan yurisdiksi dan pilihan hukum yang harus ditetapkan. Berbagai permasalahan tersebut mengindikasikan *internet banking*, harus menyadari risiko-risiko berikut yang tidak boleh dilupakan.

Pertama, risiko strategis (*strategic risk*). Risiko ini terkait dengan kebijakan atau strategi yang akan dijalankan suatu bank. Tertimpa risiko ini berarti akan berujung kerugian dan berkurangnya modal. Pendek kata, bisa saja karena sengitnya persaingan *internet banking* antar bank, suatu bank yang ingin mempertahankan nasabahnya melakukan ekspansi pada *internet banking* tanpa melakukan analisis benefit biaya (*cost benefit analysis*). Hal ini akan bertambah parah jika tidak didukung struktur organisasi dan sumber daya yang ahli mengelola *internet banking*.

Kedua, risiko transaksi (*transaction risk*). Risiko ini mengancam laba dan modal bank yang ditimbulkan oleh *fraud*, kesalahan (*errors*), kealpaan dan ketidakmampuan mengelola tingkat pelayanan yang ditawarkan atau yang menjadi ekspektasi para nasabah. Tingkat risiko bertransaksi yang besar bisa terjadi pada produk-produk dan layanan *internet banking*. Pasalnya, *internet banking* memerlukan internal kontrol yang kuat dan sistem yang selalu siap. Apabila bank menggunakan pihak ketiga dalam penyediaan sistem, pihak ketiga yang memberikan jasa tersebut jelas akan meningkatkan risiko transaksi tersebut. Karena itu perlu koneksi sistem yang solit antara bank dan pihak ketiga dengan harapan bisa mengurangi kesalahan-kesalahan dan kegagalan transaksi. Jika tidak, akan sangat mungkin nama bank tertulis benar-benar dalam kolom surat pembaca harian nasional.

Ketiga, risiko kepatuhan (*compliance risk*). Risiko ini muncul akibat pelanggaran dan ketidakpatuhan bank terhadap hukum, peraturan dan standar etika. Jika tertimpa risiko ini reputasi bank bisa jatuh, mengalami kerugian dan bisa mengurangi kesempatan melakukan bisnis. Untuk memitigasinya, bank harus benar-

benar paham dan mampu menginterpretasikan secara benar, khususnya peraturan-peraturan seputar *internet banking* yang berlaku.

Keempat, risiko reputasi (*reputational risk*). Hancurnya reputasi bank biasanya berjalan seiring dengan risiko-risiko lainnya. Drop-nya sistem *internet banking* yang frekuentif atau kecepatan sistem yang rendah bisa membuat buruknya pendapat publik terhadap suatu bank. Hal ini merupakan salah satu contoh sederhana yang nyatanya sering terjadi. Ditengah persaingan yang sengit, jangan heran kalau nasabah mencibir jika mendengar nama sebuah bank. Jadi, bank harus mengadopsi suatu strategi yang handal untuk menghadapi risiko jatuhnya reputasi tersebut.

Kelima, risiko keamanan informasi (*information security risk*). Risiko ini bisa mengerus keuntungan modal bank yang ditimbulkan dari panjahat-penjahat maya (*hackers*) ataupun orang dalam sendiri. Belum lagi virus-virus, pencurian data, penghancuran data, dan fraud yang juga bisa menghantam bank. Risiko ini sangat krusial dan perlu sangat diwaspadai oleh bank.

Keenam, risiko kredit (*credit risk*). Risiko ini juga yang berpotensi meningkat karena *internet banking* membuat para nasabah bisa mengajukan aplikasi kredit dari manapun di dunia ini. Bank-bank tentu akan sangat sulit memverifikasi dan melakukan indentifikasi terhadap nasabah jika bank menawarkan kredit melalui internet.

Ketujuh, risiko suku bunga (*interest rate risk*). Dengan menawarkan jasa *internet banking*, risiko suku bunga pada *banking book* (beda suku bunga antara aset dan kewajiban bank) juga berpotensi meningkat. Dengan *internet banking*, akan sangat mudah para nasabah membandingkan suku bunga simpanan dan pinjaman. Untuk itu, bank perlu cepat melakukan perubaghan terhadap perubahan suku bunga pasar jika tidak ingin ditinggalkan nasabahnya.

Kedelapan, risiko likuiditas (*liquidity risk*). Risiko ini juga harus dicermati. Dengan adanya *internet banking* nasabah menjadi lebih gampang menarik kas dan melakukan transfer kepada pihak ketiga. Sekalipun transfer dilakukan ke rekening bank yang sama, bisa saja menjadi masalah. Sebab, pihak ketika bisa saja menariknya dalam bentuk kas atau mentransfernya ke bank kompetitor. Dengan

penerapan *internet banking*, tentunya bank perlu melakukan penyesuaian terhadap manajemen likuiditasnya kalau tidak ingin kelabakan.

Bandingkan pula risiko-risiko tersebut dengan risiko yang dikembangkan oleh *Basle Committee on Banking Supervision* melalui pendekatan pengawasan yang meliputi seluruh risiko yang terjadi di bank<sup>41</sup>, yang dapat menimbulkan kerugian pada bank, yaitu *operational risk and technology risk, reputational risk, transactional risk* dan *legal risk*.

Sejak sebelum maraknya layanan *internet banking* seperti sekarang ini, untuk mengatur penggunaan teknologi sistem informasi, Bank Indonesia mengeluarkan regulasinya pada tahun 1995. Regulasi itu dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/164/KEP/DIR dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 27/9/UPPB tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, keduanya dikeluarkan tanggal 31 Maret 1995. Bersamaan dengan itu Bank Indonesia juga mengeluarkan buku Panduan Pengamanan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank sebagai lampiran dari SKBI dan SEBI tersebut. Didalam buku panduan tersebut disebutkan bahwa dalam rangka menggunakan teknologi sistem informasi terdapat risiko yang bersifat teknis dan khusus, yang berbeda dengan penggunaan sistem manual. Risiko yang dimaksud adalah :

1. Risiko yang dapat terjadi dalam tahap perencanaan dan pengembangan sistem.
2. Risiko kekeliruan pada tahap pengoperasian.
3. Risiko akses oleh pihak yang tidak berwenang.
4. Risiko kerugian akibat terhentinya operasi teknologi sistem informasi secara total atau sementara sehingga mengganggu kelancaran operasional bank.
5. Risiko kehilangan/kerusakan data.

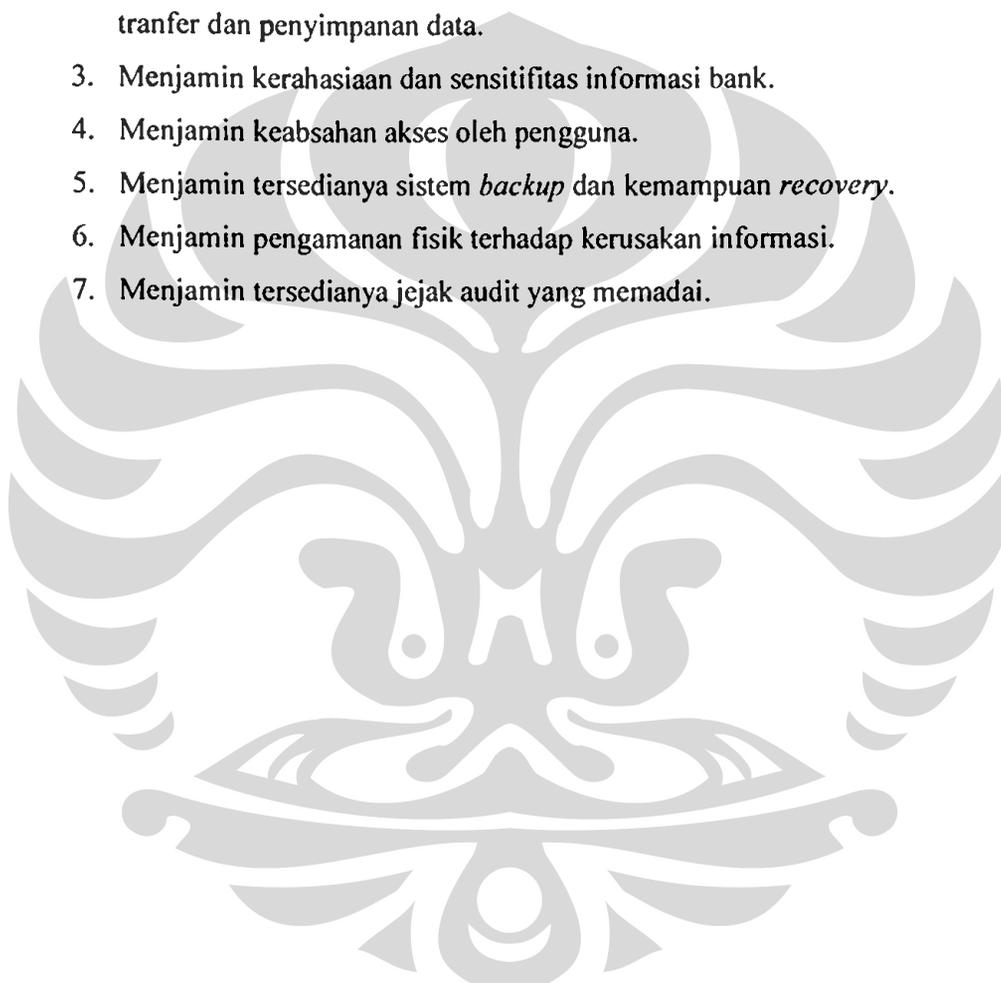
Informasi merupakan aset yang sangat berharga bagi bank, mengingat bahwa bank merupakan lembaga kepercayaan. Oleh karena itu pengamana terhadap informasi tersebut baik dari penyalahgunaan yang disengaja ataupun pengungkapan

---

<sup>41</sup> Departemen Hukum dan HAM RI, Perumusan Harmonisasi dan Sinkronisasi Hukum Tentang RUU Informasi dan Transaksi Elektronik, (Jakarta : BPHN, 2005), hal. 36-38.

informasi yang tidak bertanggungjawab serta bentuk-bentuk kecurangan lainnya sangat diperlukan. Selanjutnya, ketentuan tersebut memberikan panduan mengenai desain pengamanan sistem informasi yang perlu disusun sedemikian rupa sehingga dapat :

1. Memastikan integritas dan ketepatan waktu sistem informasi manajemen.
2. Mencegah perubahan oleh pihak yang tidak berwenang pada saat pembuatan, tranfer dan penyimpanan data.
3. Menjamin kerahasiaan dan sensitifitas informasi bank.
4. Menjamin keabsahan akses oleh pengguna.
5. Menjamin tersedianya sistem *backup* dan kemampuan *recovery*.
6. Menjamin pengamanan fisik terhadap kerusakan informasi.
7. Menjamin tersedianya jejak audit yang memadai.



### BAB III

## PERLINDUNGAN TERHADAP KEPENTINGAN KONSUMEN INTERNET BANKING

Melihat makin banyaknya masyarakat Indonesia yang menggunakan fasilitas internet *banking*, maka perlindungan bagi para pengguna fasilitas internet *banking* harus ditingkatkan. Makin banyaknya peristiwa yang berkaitan dengan internet *banking* belakangan ini mungkin dapat dijadikan oleh pemerintah untuk memperbaiki peraturan mengenai perlindungan hak-hak para pengguna internet *banking*.

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan<sup>42</sup> (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha yang paling utama adalah menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar<sup>43</sup> (*standard contract*).

Adapun ratio diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya<sup>44</sup>. UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional

---

<sup>42</sup> Sumber: [www.bi.go.id/NR/rdonlyres/6A94EE7F-7DE8-4DF4-95C0-2DED7CA3A468/7890/intermediasi\\_kompas2407.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/6A94EE7F-7DE8-4DF4-95C0-2DED7CA3A468/7890/intermediasi_kompas2407.pdf)

<sup>43</sup> Dr. Priyo Handoko SS. SH. M.Hum, Menakar Jaminan Atas Tanah Sebagai Pengaman Kredit Bank, Center For Society Studies, Jember, 2006

<sup>44</sup> Az. Nasution, 2003, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42", Artikel pada Teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II, No. 8, Mei 2003), MaPPI-FH UI dan Kemitraan.

termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945<sup>45</sup>.

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah<sup>46</sup>. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan<sup>47</sup>.

### 3.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni:

Pertama, Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.

Kedua, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat

---

<sup>45</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 17

<sup>46</sup> Kasmir. SE, MM, *Dasar-dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2002

<sup>47</sup> Pasal 1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Perlindungan Konsumen pada dasarnya merupakan bagian penting dalam ekonomi pasar (*laissez faire*). Di pasar bebas, para pelaku menawarkan produk dan jasa dengan tujuan mencari keuntungan di satu sisi, berhadapan dengan para pembeli dan konsumen yang ingin memperoleh barang dan atau jasa yang murah dan aman di sisi lain. Tetapi di dalam pasar bebas, kedua pihak itu tidak memiliki kekuatan yang sama. Posisi pihak pelaku usaha jauh lebih kuat ketimbang para konsumen yang merupakan perorangan, karena penguasaan informasi tentang produk sepenuhnya ada pada produsen<sup>48</sup>.

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen<sup>49</sup>. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>50</sup>.

Sesuai dengan pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, tujuan dari Perlindungan Konsumen adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,

---

<sup>48</sup> Nining Muktamar et al., *Berperkara Secara Mudah, Murah dan Cepat, Pengenalan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen : Pelajaran dari Uni Eropa*. Pustaka, Jakarta, 2005. hal. 2.

<sup>49</sup> Pasal 1 ayat (1), Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>50</sup> Pasal 1 ayat (2), Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha,
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

#### **Asas Perlindungan Konsumen**

1. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
2. Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
3. Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Hak-hak Konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **3.2. Hak-Hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh Perundang-Undangan**

#### **3.2.1. Hak-hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh UUPK**

Konsep perlindungan hukum yang berkaitan dengan internet *banking* disini adalah perlindungan terhadap data pribadi nasabah. Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan internet *banking* dengan pendekatan self-regulation pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal antara penyelenggara internet *banking* tersebut dengan konsumen pengguna

internet *banking*. Adanya kondisi demikian, melatar belakangi substansi UUPK untuk memberikan pengaturan mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu sebagai berikut<sup>51</sup>:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

---

<sup>51</sup> Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Dari ketentuan dalam Pasal 18 dimaksud yang sangat terkait erat dan sering terjadi dalam perjanjian kredit/pembiayaan yang diberikan oleh bank adalah ketentuan pada ayat (1) huruf g, yakni bahwa bank menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Walaupun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, akan tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan kepentingan nasabah. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir terjadinya kerugian bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain adalah sebagai berikut<sup>52</sup>:

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada para nasabahnya akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
2. Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit/pembiayaan.
3. Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
4. Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

Dengan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, khususnya dalam hal adanya perjanjian standar mengenai kredit atau pembiayaan, serta

---

<sup>52</sup> H. Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005, hal 38.

pembukaan rekening di bank maka diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir dispute yang berkepanjangan di kemudian hari

### 3.2.2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Bank Ditinjau Dari Perundang-Undangan Dibidang Perbankan

Sebagaimana disebut di atas bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Karena bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan aktivitasnya bank harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your costumer principle*).

Kepercayaan merupakan inti dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya. Hukum sebagai alat rekayasa social (*Law as a tool of social engineering*) terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan dalam rangka untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah deposan sebagaimana tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan<sup>53</sup>. Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini

---

<sup>53</sup> Pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya<sup>54</sup>.

Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini telah diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
- b. Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Dalam Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal

---

<sup>54</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004.

penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu. yaitu:

- a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank;
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan. Mediasi (Perbankan) adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan<sup>55</sup>.

Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan sebagaimana telah disebut dalam ketentuan Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni:

- a. Lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- b. Lembaga ini saat ini belum terbentuk, (akan dibentuk selambat-lambatnya 31 Des 2007), sehingga fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

---

<sup>55</sup> Pasal 1 angka 5 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

Proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- b. Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan (Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006) :

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:

- a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa; dan
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Jika proses mediasi<sup>56</sup> telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pemaparan di atas merupakan sebagian dari peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sarana perlindungan bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan. Demi optimalnya peraturan perundang-undangan yang dimaksud, maka diperlukan adanya kerja sama antar *stake holder* terkait, yaitu pihak bank, nasabah, pemerintah, dan lembaga penyelesaian sengketa sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing

### 3.2.3. Peraturan-Peraturan Lain Yang Masih Berkaitan Dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Internet *Banking*

UUPK sebenarnya bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Telah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen sebelum disahkannya UUPK antara lain: Pasal 202-205 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Ordonansi Bahan-bahan Berbahaya (1949), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan sebagainya. Lahirnya UUPK diharapkan menjadi payung hukum (*umbrella act*) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen<sup>57</sup>.

Menjawab tuntutan dan tantangan komunikasi global lewat Internet, Undang-Undang yang diharapkan (*ius constituendum*) adalah perangkat hukum yang akomodatif terhadap perkembangan serta antisipatif terhadap permasalahan, termasuk dampak negatif penyalahgunaan Internet dengan berbagai motivasi yang

---

<sup>56</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta, 2002

<sup>57</sup> Erman Rajagukguk, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, hal 6.

dapat menimbulkan korban-korban seperti kerugian materi dan non materi<sup>58</sup>. Saat ini, Indonesia belum memiliki Undang-Undang khusus/*cyberlaw* yang mengatur mengenai *cybercrime* walaupun rancangan undang-undang tersebut sudah ada sejak tahun 2000 dan revisi terakhir dari rancangan undang-undang tindak pidana di bidang teknologi informasi sejak tahun 2004 sudah dikirimkan ke Sekretariat Negara RI oleh Departemen Komunikasi dan Informasi serta dikirimkan ke DPR namun dikembalikan kembali ke Departemen Komunikasi dan Informasi untuk diperbaiki. Tetapi, terdapat beberapa hukum positif lain yang berlaku umum dan dapat dikenakan bagi para pelaku *cybercrime* terutama untuk kasus-kasus yang menggunakan komputer sebagai sarana, antara lain:

#### 1. Kitab Undang-undang Hukum Pidana

Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) dalam salah satu penerbitannya, mencoba untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk kejahatan yang berkaitan dengan aktivitas di *cyberspace* dengan perundang-undangan pidana yang ada. Hasil identifikasi itu berupa pengkategorian perbuatan kejahatan *cyberspace* (*cybercrime*) ke dalam delik-delik KUHP sebagai berikut :

- a. *Joycomputing*<sup>59</sup>, diartikan sebagai perbuatan seseorang yang menggunakan komputer secara tidak sah atau tanpa ijin dan menggunakannya dengan melampaui wewenang yang diberikan. Tindakan ini dapat dikategorikan sebagai tindak pidana pencurian, contohnya untuk kasus carding dimana pelaku mencuri nomor kartu kredit milik orang lain walaupun tidak secara fisik karena hanya nomor kartunya saja yang diambil dengan menggunakan software card generator di Internet untuk melakukan transaksi di e-commerce. Setelah dilakukan transaksi dan barang dikirimkan, kemudian penjual yang ingin

---

<sup>58</sup> <http://www.bphn.go.id/puslitbang/index>.

<sup>59</sup> Al. Wisnubroto, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Komputer*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 1999.

mencairkan uangnya di bank ternyata ditolak karena pemilik kartu bukanlah orang yang melakukan transaksi. (vide Pasal 362 KUHP).

- b. *Hacking*<sup>60</sup>, diartikan sebagai tindakan ini dapat di kategorikan sebagai tindakan pidana perbuatan tanpa wewenang masuk dengan memaksa ke dalam rumah atau ruangan yang tertutup atau pekarangan atau tanpa haknya berjalan di atas tanah milik orang lain, Pasal 406 KUHP dapat dikenakan pada kasus *deface* atau *hacking* yang membuat sistem milik orang lain, seperti website atau program menjadi tidak berfungsi atau dapat digunakan sebagaimana mestinya (vide Pasal 167 dan 551 KUHP).
- c. *The Trojan Horse*<sup>61</sup>, diartikan sebagai tindak pidana penggelapan (vide Pasal 372 dan 374). Apabila kerugian yang ditimbulkan menyangkut keuangan negara, tindakan ini dapat dikategorikan sebagai tindak pidana korupsi.
- d. *Data Leakage*<sup>62</sup>, diartikan sebagai pembocoran data rahasia yang dilakukan dengan cara menulis data-data rahasia tersebut kedalam kode-kode tertentu sehingga data dapat dibawa keluar tanpa diketahui pihak yang bertanggungjawab. Tindakan ini dapat dikategorikan sebagai tindak pidana terhadap keamanan negara (vide Pasal 112, 113 dan 114 KUHP) dan tindak pidana membuka rahasia perusahaan atau kewajiban menyimpan rahasia profesi atau jabatan (vide Pasal 322 dan 323 KUHP).
- e. *Data Diddling*, diartikan sebagai suatu perbuatan yang mengubah data valid atau sah dengan cara yang tidak sah, yaitu dengan mengubah input data atau output data. Tindakan ini dapat dikategorikan sebagai tindak pidana pemalsuan surat (Pasal 263 KUHP).

---

<sup>60</sup> [www.polri.go.id/riset/cyber\\_law.php](http://www.polri.go.id/riset/cyber_law.php)

<sup>61</sup> Al. Wisnubroto, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Komputer*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 1999.

<sup>62</sup> Munir Fuady, SH.MH., IIm., *Bisnis Kotor: Anatomi Kejahatan Berkerah Putih*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

- f. Pasal 378 KUHP dapat dikenakan untuk penipuan dengan seolah-olah menawarkan dan menjual suatu produk atau barang dengan memasang iklan di salah satu website sehingga orang tertarik untuk membelinya lalu mengirimkan uang kepada pemasang iklan. Tetapi, pada kenyataannya, barang tersebut tidak ada. Hal tersebut diketahui setelah uang dikirimkan dan barang yang dipesankan tidak datang sehingga pembeli tersebut menjadi tertipu.
- g. Pasal 378 dan 262 KUHP dapat dikenakan pada kasus carding, karena pelaku melakukan penipuan seolah-olah ingin membeli suatu barang dan membayar dengan kartu kreditnya yang nomor kartu kreditnya merupakan curian.
- h. Pasal 406 KUHP dapat dikenakan pada kasus deface atau hacking yang membuat sistem milik orang lain, melakukan perubahan pada halaman web depan pada situs-situs tertentu, biasanya aktifitas ini dilakukan oleh para *haeker* atau *cracker* dengan gerakan *undergroundnya* sebagai sebuah *cyber gang fight* untuk mengganggu informasi yang dimunculkan pada halaman situs yang dimaksud. Seperti *website* atau program menjadi tidak berfungsi atau dapat digunakan sebagaimana mestinya<sup>63</sup>.

Upaya yang dilakukan oleh BPHN yang melakukan penafsiran terhadap berbagai ketentuan yang ada khususnya ketentuan KUHP terhadap aktivitas *cybercrime*, kiranya sudah cukup baik dalam upaya menanggulangi aktivitas *cybercrime* yang sudah sangat nyata berada di tengah-tengah kita, meskipun baru sebatas suatu upaya untuk mengisi kekosongan hukum. Akan tetapi sebagaimana telah disebutkan di muka, perbedaan konsep mengenai ruang dan waktu dari ketentuan hukum Pidana dengan sifat khas dari *cybercrime*, dapat membawa kesulitan dalam penerapannya, bahkan untuk beberapa pasal penerapan KUHP terhadap aktivitas di *cyberspace* patut untuk dipertanyakan.

---

<sup>63</sup> <http://www.total.or.id/info.php?kk=deface>

Namun demikian, upaya-upaya inipun kiranya bukan hanya menjadi wacana saja, namun telah digunakan oleh hakim dalam putusannya di beberapa kasus cybercrimes yang terjadi di dunia perbankan di Indonesia, antara lain putusan terhadap Rudy Demsi dalam kasus BNI Cabang New York, Kasus Hans Wowor serta kasus John Petrus dan Eng Kim Hookyang. Hanya saja, tidak terdapat jaminan hukum bahwa bukti elektronik pasti dapat diterima di muka pengadilan, mengingat banyak juga terdapat kasus dimana bukti elektronik tidak diterima dalam proses beracara di pengadilan.

## 2. Undang-undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No 36 Tahun 1999, Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dan setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Dari definisi tersebut, maka Internet dan segala fasilitas yang dimilikinya merupakan salah satu bentuk alat komunikasi karena dapat mengirimkan dan menerima setiap informasi dalam bentuk gambar, suara maupun film dengan sistem elektromagnetik.

Penyalahgunaan Internet yang mengganggu ketertiban umum atau pribadi dapat dikenakan sanksi dengan menggunakan Undang-Undang ini, terutama bagi para hacker yang masuk ke sistem jaringan milik orang lain sebagaimana diatur pada Pasal 22, yaitu setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah, atau memanipulasi:

- a) Akses ke jaringan telekomunikasi
- b) Akses ke jasa telekomunikasi
- c) Akses ke jaringan telekomunikasi khusus

Meskipun demikian, masih perlu diskusi yang panjang apakah ketentuan dalam Pasal 22 dimaksud dapat menjaring aktivitas hacking dan cracking bila hacker dan cracker dimaksud menggunakan akses telekomunikasi yang sah, seperti menggunakan telepon rumah atau telepon Warnet. Tampaknya pasal dimaksud

lebih dimaksudkan untuk mengamankan provider jaringan atau akses telekomunikasi dibandingkan untuk mengantisipasi cybercrimes di perbankan. Namun demikian hal menggembirakan dalam Undang-undang ini adalah dilarangnya secara tegas kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan komunikasi dalam bentuk apapun oleh setiap orang. Demikian aktivitas-aktivitas sejenis *sniffing*, intersepsi, maupun *key logger* jelas dapat dipidana berdasarkan undang-undang ini. Disamping itu, bagi penyelenggara telekomunikasi diberikan juga kewajiban untuk melakukan pengamanan dan perlindungan terhadap instalasi dalam jaringan telekomunikasi yang digunakan untuk menyelenggarakan telekomunikasi, serta merahasiakan informasi yang dikirim dan/atau diterima oleh pelanggan jasa komunikasi (aspek privacy).

3. Undang-Undang No 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 tanggal 24 Maret 1997 tentang Dokumen Perusahaan, pemerintah berusaha untuk mengatur pengakuan atas mikrofilm dan media lainnya (alat penyimpan informasi yang bukan kertas dan mempunyai tingkat pengamanan yang dapat menjamin keaslian dokumen yang dialihkan atau ditransformasikan). Misalnya Compact Disk -Read Only Memory (CD -ROM), dan Write -Once Read -Many (WORM), yang diatur dalam Pasal 12 Undang-Undang tersebut sebagai alat bukti yang sah.

4. Undang-Undang No 25 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 15 Tahun 2002 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang

Undang-Undang ini merupakan Undang-Undang yang paling ampuh bagi seorang penyidik untuk mendapatkan informasi mengenai tersangka yang melakukan penipuan melalui Internet, karena tidak memerlukan prosedur birokrasi yang panjang dan memakan waktu yang lama, sebab penipuan merupakan salah satu jenis tindak pidana yang termasuk dalam pencucian uang (Pasal 2 Ayat (1) Huruf q). Penyidik dapat meminta kepada bank yang menerima transfer untuk memberikan identitas dan data perbankan yang dimiliki oleh

tersangka tanpa harus mengikuti peraturan sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan.

Dalam Undang-Undang Pencucian Uang proses tersebut lebih cepat karena Kapolda cukup mengirimkan surat kepada Pemimpin Bank Indonesia di daerah tersebut dengan tembusan kepada Kapolri dan Gubernur Bank Indonesia, sehingga data dan informasi yang dibutuhkan lebih cepat didapat dan memudahkan proses penyelidikan terhadap pelaku, karena data yang diberikan oleh pihak bank, berbentuk: aplikasi pendaftaran, jumlah rekening masuk dan keluar serta kapan dan dimana dilakukan transaksi maka penyidik dapat menelusuri keberadaan pelaku berdasarkan data-data tersebut.

Undang-Undang ini juga mengatur mengenai alat bukti elektronik atau digital evidence sesuai dengan Pasal 38 huruf b yaitu alat bukti lain berupa informasi yang diucapkan, dikirimkan, diterima, atau disimpan secara elektronik dengan alat optik atau yang serupa dengan itu.

#### 5. Undang-Undang No 15 Tahun 2003 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme

Selain Undang-Undang No. 25 Tahun 2003, Undang-Undang ini mengatur mengenai alat bukti elektronik sesuai dengan Pasal 27 huruf b yaitu alat bukti lain berupa informasi yang diucapkan, dikirimkan, diterima, atau disimpan secara elektronik dengan alat optik atau yang serupa dengan itu. Digital evidence atau alat bukti elektronik sangatlah berperan dalam penyelidikan kasus terorisme, karena saat ini komunikasi antara para pelaku di lapangan dengan pimpinan atau aktor intelektualnya dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas di Internet untuk menerima perintah atau menyampaikan kondisi di lapangan karena para pelaku mengetahui pelacakan terhadap Internet lebih sulit dibandingkan pelacakan melalui handphone. Fasilitas yang sering digunakan adalah e-mail dan chat room selain mencari informasi dengan menggunakan search engine serta melakukan propaganda melalui bulletin board atau mailing list.

4. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan pemerasan dan/atau pengancaman.

Dan juga dapat ditemukan pada Pasal 28 yang berbunyi<sup>65</sup> :

1. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.
2. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA).dan pasal 28 yang berbunyi. Celah-celah seperti ini akan semakin rumit diimplementasikan di lapangan.

Ternyata ada beberapa lagi kekurangan yang ada didalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 ini. *Pertama*, UU ITE belum mencakup masalah operasional perbankan khususnya tren *e-banking* yang marak ditawarkan kepada pelanggan. Seperti yang kita ketahui bahwa belanja *on-line* lewat kartu kredit sangat mudah. Dari sisi pelanggan, transaksi kartu kredit yang tidak sah akan di-charge back oleh *issuer* sehingga konsumen secara finansial tidak merugi. Namun dari sisi perbankan, tidak diketahui perlindungan jenis apa yang dapat diberikan kepada dunia perbankan seandainya terjadi *fraudulent transaction* dalam jumlah besar- yang dilakukan oleh *carder* atau *fraudster*?

*Kedua*, UU ITE belum mencakup aspek teknis seperti masalah penggandaan kartu kredit (*counterfeit*) yang justru mengambil porsi terbesar dari kejahatan transaksi elektronik ini.

---

<sup>65</sup> Pasal 28, Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

*Ketiga*, dalam hal transaksi kartu kredit di *merchant* atau toko; sangat mudah bagi pemegang kartu berbelanja. Jelas ini riskan disalahgunakan. Cukup dipakai tanpa perlu memasukkan PIN dan apabila kreditnya lancar maka bisa *approve*. Sehubungan dengan UU ITE pada bagian penjelasan pasal 20 berbunyi: "*Transaksi elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara para pihak yang dapat berupa, antara lain pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (personal identification number/PIN) atau sandi lewat (password)*". Oleh sebab itu, untuk segmen transaksi kartu kredit, maka keberadaan UU ITE harus mengelaborasinya lebih terinci lagi (mungkin dalam PP).

### **3.3. Kedudukan Konsumen Dalam Internet *Banking***

Pertumbuhan internet *banking* tampaknya telah memberikan keleluasaan perbankan dalam memacu pertumbuhan dan perkembangannya. Perbankan bisa mengembangkan pasarnya, yang semula dibatasi dengan ruang dan waktu. Kegiatan transaksi konvensional, seperti penarikan uang tunai bisa dilakukan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Kemudahan pengembangan layanan nasabah juga dimungkinkan dengan penerapan internet *banking* ini.

Kehadiran Undang-undang No.8/1999 dan berbagai regulasi lainnya, yang justru menjadi dasar bagi penyelenggaraan Internet *banking*. Ini masih diperkuat dengan kehadiran Undang-undang Telematika, yang merupakan gabungan antara Pemanfaatan TI dan Transaksi Elektronik. Kedua Undang-undang ini jelas mengikat masyarakat dan masih membutuhkan waktu dalam menegakkannya terhadap berbagai pelanggaran yang telah terjadi atau akan terjadi.

#### **3.3.1. Transaksi Konsumen**

Tujuan yang ingin dicapai disini dalam perlindungan konsumen adalah meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan, memilih, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha

mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya<sup>66</sup>.

Untuk lebih mudahnya dalam memahami arti dari perlindungan konsumen, maka akan dilakukan tinjauan dalam tahapan transaksi konsumen. Tahapan dari transaksi konsumen ini terdiri dari tiga tahap, yakni<sup>67</sup> :

#### 1. Tahap Pra-Transaksi

Dalam tahapan ini masih belum terjadi penjualan/pembelian barang dan/atau jasa. Konsumen masih mencari tahu dimana kebutuhannya harus didapatkannya dan bagaimana caranya. Yang terpenting didalam tahapan ini bagi konsumen adalah adanya informasi atau keterangan yang benar, jelas, dan jujur. Serta akses untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau dimanfaatkannya dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab.

Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha disini haruslah benar materinya, disini berarti pelaku usaha memberikan keterangan yang berkaitan dengan bahan atau komposisi ataupun unsur-unsur yang menjadi dasar produknya. Dalam kaitannya dengan penerapan layanan internet *banking* pelaku usaha disini adalah bank haruslah memberikan keterangan yang benar, jelas dan jujur mengenai produk jasa layanan internet *banking* yang ditawarkannya. Informasi dan keterangan yang diberikan haruslah benar materialnya dalam konteks ini adalah pelaku usaha haruslah memberikan semua keterangan mengenai unsur-unsur yang menjadi dasar dari layanan internet *banking*, kelebihan maupun kekurangannya dan juga resiko yang dapat timbul dalam rangka pemanfaatan layanan internet *banking* yang ditawarkan oleh bank.

---

<sup>66</sup> Heri Tjandrasari, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen", TEROPONG, Vol.2, No. 8, Mei 2003, hal. 21.

<sup>67</sup> Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005 h. 102-103., A.Z, Nasution, *Hukum dan Konsumen*, 1995, h. 38-39.

Penyusunan keterangan atau informasi dari layanan internet *banking* ini haruslah dilakukan secara jujur dan dengan itikad yang baik. Kejujuran dalam rangka penyusunan keterangan ini diperlukan konsumen dalam rangka menentukan pilihannya atas suatu barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya atau yang sesuai dengan keinginannya. Penyampaian informasi ini tidak hanya sekedar informasi sebagai ajang promosi untuk menarik minat pembeli saja melainkan suatu *informative information*.

## 2. Tahap Transaksi Konsumen

Pada tahapan ini terjadi suatu proses peralihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tertentu dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahapan ini terdapat kecocokan antara pilihan barang dan/atau jasa dengan persyaratan pembelian serta harga yang dibayarkannya. Dalam tahapan transaksi konsumen ini yang perlu diperhatikan adalah penentuan syarat-syarat perjanjian peralihan pemilikan atau dalam konteks jasa layanan internet *banking* penentuan syarat-syarat perjanjian peralihan dalam rangka pemanfaatan jasa tersebut.

Ditinjau dari sisi pelaku usaha, pelaku usaha ini memiliki perilaku yang sangat menentukan persyaratan perolehan dan pembatalan perolehannya, klausula-klausula, khususnya klausula baku yang mengikuti transaksi dan persyaratan-persyaratan jaminan. Didalam UUPK, klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada pada pasal 18 UUPK menjadi tidak berlaku dan batal demi hukum.

## 3. Tahap Purna Transaksi

Merupakan tahap pemakaian, penggunaan dan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang telah beralih kepemilikannya atau pemanfaatannya dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahapan ini apabila informasi dari barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen akan merasa

puas. Namun sebaliknya yang akan terjadi apabila informasi produk konsumen yang diperoleh tidak sesuai dengan kenyataannya, maka tentunya akan timbul masalah antara pelaku usaha dengan konsumen dan dapat menyulut sengketa diantara mereka. Konsumen akan memintakan pertanggung jawaban dan ganti kerugian dari pelaku usaha atau bahkan akan mengajukan suatu tuntutan pidana.

Setelah transaksi terjadi, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen yang dirugikan.

### 3.3.2. Penerapan Hak-Hak Konsumen Dalam Layanan Internet *Banking*

Setelah diketahui tahapan-tahapan didalam transaksi konsumen, dimana pada masing-masing pentahapan itu sesungguhnya terdapat hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Maka akan diuraikan untuk mengetahui yang lebih jelas mengenai pemenuhan hak-hak konsumen yang terkait langsung dengan penerapan internet *banking* oleh pelaku usaha.

Hak-hak konsumen disini dalam kaitannya dengan pemanfaatan internet *banking* yang akan dibahas dalam penulisan ini hanyalah yang merupakan hak-hak tertentu saja dan memiliki keterkaitan langsung. Hak-hak yang memiliki keterkaitan langsung disini adalah hak-hak yang langsung dapat diterapkan atau harus dapat dipenuhi/ditegakkan ketika konsumen mengakses internet *banking*. Hak-hak tersebut tidak terkait langsung, karena merupakan hak-hak yang baru dapat ditegakkan apabila terjadi sebuah peristiwa terlebih dahulu. Misalnya hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal ini harus melalui suatu peristiwa tertentu yang menjadi penyebab/latar belakang konsumen menuntut suatu ganti kerugian atau kompensasi.

Hak atas kenyamanan ditujukan pada rasa, hak atas keamanan ditujukan pada keamanan jiwa dan keselamatan ditujukan pada keselamatan tubuh seseorang dalam

memakai, menggunakan dan memanfaatkan barang dan/atau jasa. Dalam kaitannya dengan pemanfaatan jasa layanan internet *banking* yang ditawarkan oleh bank selaku pelaku usaha, konsumen berhak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi jasa layanan internet *banking* tersebut. Jika dilihat dalam penjelasan pasal 4 (a) UUPK yang mengatur mengenai hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa memang tidak diberikan mengenai penjelasan mengenai hak tersebut. Oleh karena itu menginterpretasikan hak atas keamanan tidak hanya pada keamanan jiwa seperti yang telah diuraikan diatas. Hak atas keamanan ini dalam rangka penerapan internet *banking* oleh namk diinterpretasikan sebagai hak yang apabila tidak dipenuhi maka akan menimbulkan resiko berupa kerugian harta benda (dalam hal ini kaitannya dengan internet *banking* “uang”) bagi konsumen.

Agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dalam hal ini harus terpenuhi hak-haknya. Hak atas keamanan ini merupakan suatu asas didalam perlindungan konsumen, untuk itu terhadap hak ini perlu mendapatkan perhatian yang layak. Hak atas keamanan dalam memanfaatkan jasa layanan internet *banking* ini juga akan memberikan efek atau dengan kata lain mempunyai hubungan kausalitas dengan hak atas kenyamanan dan keselamatan.

## BAB IV

### PENYEMPURNAAN TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN INTERNET BANKING

Perkembangan internet yang semakin hari semakin meningkat baik teknologi dan penggunaannya. Mempunyai banyak dampak baik positif maupun negative. Untuk yang bersifat positif, banyak manfaat dan kemudahan yang didapat dari teknologi ini, misalnya kita dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dengan e-banking, e-commerce juga membuat kita mudah melakukan pembelian maupun penjualan suatu barang tanpa mengenal tempat. Mencari referensi atau informasi mengenai ilmu pengetahuan juga bukan hal yang sulit dengan adanya *e-library* dan banyak lagi kemudahan yang didapatkan dengan perkembangan Internet. Tentunya, tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi Internet membawa dampak negatif yang tidak kalah banyak dengan manfaat yang ada. Internet membuat kejahatan yang semula bersifat konvensional seperti pengancaman, pencurian dan penipuan kini dapat dilakukan dengan menggunakan media komputer secara online dengan resiko tertangkap yang sangat kecil oleh individu maupun kelompok dengan akibat kerugian yang lebih besar baik untuk masyarakat maupun negara disamping menimbulkan kejahatan-kejahatan baru.

Sebagai gambaran maka disini akan diberikan beberapa contoh kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen internet banking agar konsumen makin terjamin keselamatannya.

#### **4.1. Kasus Pemalsuan Domain Internet Banking Milik Bank Central Asia (BCA)**

Dunia perbankan melalui Internet (ebanking) Indonesia, dikejutkan oleh ulah seseorang bernama Steven Haryanto, seorang hacker dan jurnalis pada majalah Master Web. Lelaki asal Bandung ini dengan sengaja membuat situs asli tapi palsu layanan Internet banking Bank Central Asia, (BCA). Steven membeli domain-domain dengan nama mirip [www.klikbca.com](http://www.klikbca.com) (situs asli Internet banking BCA), yaitu domain [wwwklik-bca.com](http://wwwklik-bca.com), [kilkbca.com](http://kilkbca.com), [klikbca.com](http://klikbca.com), [klickca.com](http://klickca.com). dan

klikbac.com. Isi situs-situs plesetan inipun nyaris sama, kecuali tidak adanya security untuk bertransaksi dan adanya formulir akses (login form) palsu. Kasus seperti ini disebut dengan tytopirates.

Hal ini disebabkan sebagian besar pengguna tak waspada, apakah alamat URL (Universal Resource Locator) yang dimasukkannya benar pada saat ia mengakses suatu situs web, dan apakah sertifikat yang diterima sama dengan sertifikat seharusnya pada saat ia mengakses situs web yang mendukung SSL<sup>68</sup>. Pada kasus ini sebenarnya issue mengenai keamanan belum tersentuh karena pada dasarnya pembuat situs palsu ini hanya membuat situs dengan tampilan yang sangat serupa, sehingga konsumen yang masuk ke website palsu tersebut tidak sadar bahwa situs yang dimasukinya tersebut hanya situs palsu, kemudian para nasabah yang tidak sadar tersebut memasukkan user ID dan passwordnya kedalam situs tersebut. Jika masuk ke situs palsu tersebut para nasabah akan mendapatkan situs internet yang sama persis dengan situs [www.klikbca.com](http://www.klikbca.com). Hanya saja saat melakukan login, para nasabah tidak akan masuk ke fasilitas internet banking bca dan akan tertera pesan "*The page cannot be displayed*". Fatalnya, dengan melakukan login di situs-situs itu, user name dan PIN internet milik nasabah akan terkirim pada sang pemilik situs. Diperkirakan, 130 nasabah BCA tercuri datanya. Menurut pengakuan Steven pada situs bagi para webmaster di Indonesia, [www.webmaster.or.id](http://www.webmaster.or.id)

Nasabah harus hati-hati pada saat menggunakan internet banking diharuskan mengulangi log in, karena kemungkinan bukan salah ketik tetapi identitas nasabah tersebut sudah terekam pada *log in* pertama yang palsu. Kemudian juga ada nasabah yang telah melakukan registrasi internet banking namun belum dapat menggunakannya untuk mentransfer dana ataupun menarik dana. Namun rekeningnya dibobol melalui transaksi barkode ITR (artinya melalui internet). Pada bagian ini keamanan menjadi masalah yang terlihat dari bagaimana seharusnya internet banking dilaksanakan.

---

<sup>68</sup> I Made Wiryana dan Tedi Heriyanto, Resiko Internet Banking telah tampak, <http://tedi.heriyanto.net/papers/i-banking.html>

### **Analisis :**

Jasa layanan internet banking ini merupakan sebuah perkembangan dari teknologi telekomunikasi. Yang dimaksud dengan Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik<sup>69</sup>. Sedangkan pengertian dari Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya<sup>70</sup>.

Keamanan dari suatu sistem komputer dan jaringan adalah hal yang harus diperhatikan oleh bank. Suatu perlindungan terhadap keamanan sebuah sistem komputer harus mutlak dilaksanakan. Hal ini dilakukan untuk membantu nasabah/konsumen agar dapat melakukan transaksi internet banking dengan nyaman dan aman. Pengamanan dalam bertransaksi meliputi sistem keamanan komunikasi, keamanan komputer, keamanan dari segi fisik, keamanan individu yang terlibat, keamanan secara administratif, dan keamanan media yang digunakan. Sistem pengamanan terhadap komunikasi elektronik tersebut harus dapat memberikan perlindungan terhadap hal-hal berikut ini<sup>71</sup> :

- Pengubahan, penambahan atau perusakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data dan informasi, baik selama dalam penyimpanan atau selama proses transmisi oleh pengirim kepada penerima.
- Pembuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk memperoleh informasi yang dirahasiakan, baik diperoleh langsung dari

---

<sup>69</sup> Pasal 1 angka 5, Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>70</sup> Ibid, pasal 1 angka 1

<sup>71</sup> Dr. Sukarni, SH, MH, Cyber Law, Pustaka Sutra, Bandung hal. 154,

penyimpanannya maupun ketika ditransmisikan oleh pengirim kepada penerima.

Tindakan Steven ini juga tergolong dalam kejahatan computer, yang dikategorikan:

1. *the unauthorized use, access, modification, and destruction of hardware, software, data, or network resources;*
2. *the unauthorized release of information;*
3. *the unauthorized copying of software;*
4. *denying an end user access to his or her own hardware, software, data, or network resources; and*
5. *using or conspiring to use computer or network resources to illegally obtain information or tangible property.*

Untuk mengetahui apakah hal yang dilakukan Steven tersebut dikatakan melanggar etika atau tidak, maka terdapat lima langkah proses yang digunakan dalam menganalisa etika

1. Mengidentifikasi dan menggambarkan fakta secara jelas.  
Terbukti bahwa Steven mengakui perbuatannya dan menjelaskan langkah-langkahnya dari awal hingga akhir.
2. Mendefinisikan konflik atau dilema dan mengidentifikasi urutan nilai dari yang tertinggi yang terkandung dalam konflik atau dilema tersebut.  
Pada awalnya Steven juga salah satu pengguna internet yang salah ketik pada alamat website. Berawal dari sana, Steven membuat situs internet banking palsu milik BCA. Hal tersebut berhasil menipu banyak nasabah internet banking BCA.
3. Mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan.  
Pihak yang paling bertanggungjawab terhadap hal ini tentunya pelaku pembuat situs internet banking palsu, Steven, yang melibatkan nasabah BCA dan BCA itu sendiri.
4. Mengidentifikasi alternatif pilihan-pilihan yang dapat digunakan.

Selain menggunakan internet banking, transaksi perbankan dapat dilakukan melalui via telepon ataupun m-banking, namun Steven hanya melakukan tindakannya melalui via internet banking, yaitu membuat situs internet banking BCA yang palsu.

5. Mengidentifikasi kosekuensi yang mungkin ditimbulkan dari pilihan-pilihan alternatif tersebut.

Karena tindakannya, banyak nasabah BCA yang tidak hati-hati dan masuk ke situs palsu tersebut yang mengakibatkan user ID dan password-nya dapat diketahui oleh Steven.

Jadi dapat dikatakan apa yang dilakukan Steven secara etik tidak benar namun juga menimbulkan sisi positif dimana pihak perbankan dapat belajar dari kasus tersebut karena tindakan yang dilakukan Steven hanya bermodalkan keingintahuan dan uang sejumlah kira-kira US\$ 20 guna membeli domain internet yang digunakan untuk membuat situs internet banking BCA palsu. BCA menggunakan internet banking yang dapat dipakai pengambilan keputusan atau yang disebut *decision support system*, dimana data para nasabah yang bertransaksi serta aktivitas lainnya melalui internet banking merupakan database milik BCA secara privasi yang tidak boleh disebarluaskan ataupun disalahgunakan karena internet banking tersebut merupakan salah satu layanan yang menguntungkan baik bagi nasabah maupun pihak BCA. Database para nasabah internet banking dapat digunakan oleh pihak BCA untuk membuat keputusan dalam berbagai bidang perbankan.

Berdasarkan analisis di atas, maka kasus Steven Haryanto ini tidak digolongkan tindakan kriminal dimana dia tidak mencuri dana milik nasabah namun tindakannya tetap melanggar etika, privasi, dan keamanan dari banyak pihak. Hal ini dapat menjadi pelajaran bagi semua pihak, utamanya pihak nasabah dan perbankan. Diharapkan kejadian tersebut tidak akan terulang lagi di masa yang akan datang dan tidak menjadi ide bagi hacker yang lain.

#### 4.2. Kasus Pemalsuan Domain Internet Banking Milik Bank Mandiri

Beberapa waktu ini kembali muncul kejadian yang sama seperti kasus website bank BCA. Tetapi dalam kasus website bank BCA pelaku sengaja membeli domain nama yang mirip hanya untuk mengetes apakah para pengguna internet banking BCA teliti dalam menuliskan alamat internet banking BCA. Sedangkan untuk kasus Bank Mandiri ini para pelaku sebelumnya mengirim pancingan kepada calon korbannya via e-mail. Dalam e-mail tersebut, mereka berdalih bahwa account si nasabah telah di non-aktifkan secara otomatis oleh sistem bank. Untuk itu nasabah perlu melakukan konfirmasi kembali identitas dirinya. Untuk memuluskan langkahnya, pelaku memberikan pula link situs palsu yang telah mereka siapkan untuk mencuri identitas si calon korban.

Berikut isi e-mail tersebut:<sup>72</sup>

*"Pengguna Internet Banking Bank Mandiri yang terhormat, silahkan konfirmasi kembali identitas diri anda.*

*Karena akun anda telah di non-aktifkan secara otomatis oleh sistem kami. karena seseorang telah mencoba masuk berulang-ulang meski tidak berhasil.*

*Namun sistem/Auto-robot kami merespon sebagai salah satu tindak kriminal. Aktifkan kembali akun anda dengan identitas semula.*

*klik disini untuk konfirmasi.*

*Demikian informasi dari kami, semoga ditindak lanjuti dengan bijaksana.*

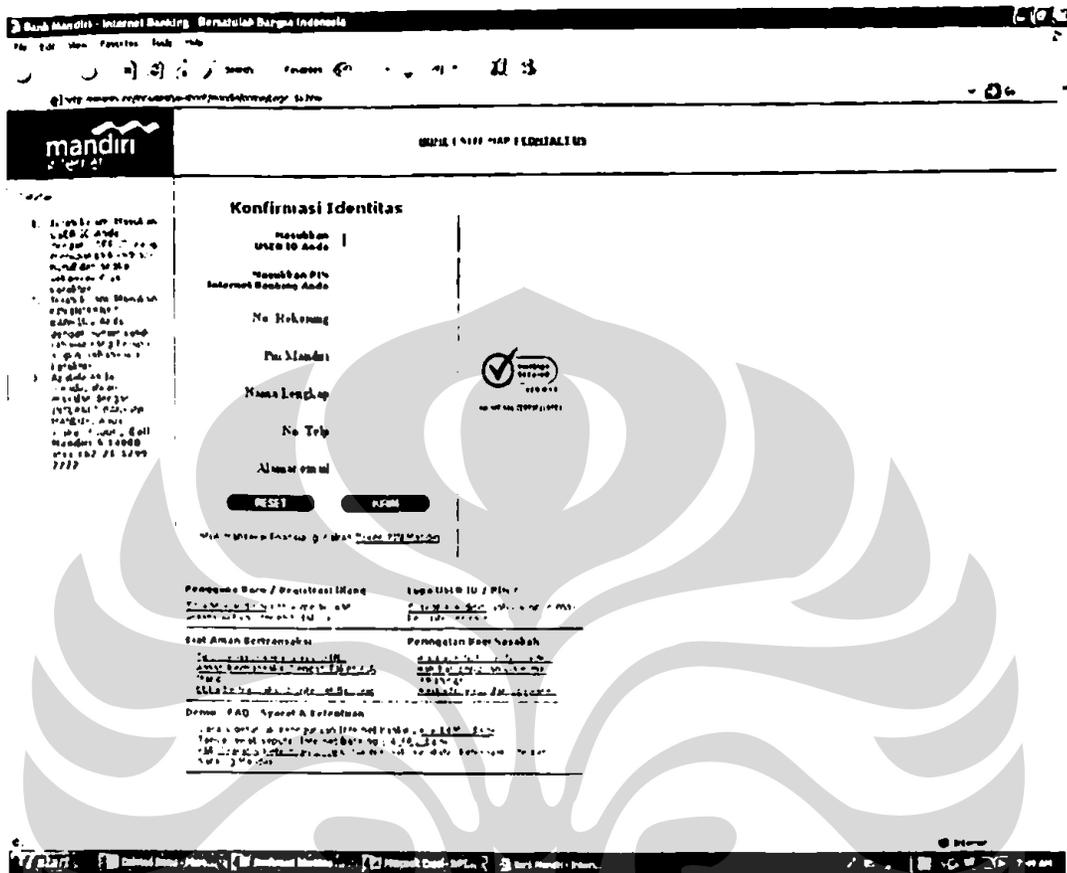
*Terima kasih.*

*Hormat Kami,  
Bank Mandiri"*

---

<sup>72</sup> <http://www.webkecil.com/artikel-detail/Triks/detail/Bank-Mandiri-Lacak-Penjiplak-Situsnya.html>

Tampilan website palsu juga mirip dengan website aslinya



Gambar 2.2. Website Palsu Bank Mandiri

**Analisis :**

Tindakan penipuan ini disebut Phising yang artinya adalah tindakan memperoleh informasi pribadi seperti User ID, PIN, nomor rekening bank, nomor kartu kredit Anda secara tidak sah. Informasi ini kemudian akan dimanfaatkan oleh pihak penipu untuk mengakses rekening, melakukan penipuan kartu kredit atau memandu nasabah untuk melakukan transfer ke rekening tertentu dengan iming-iming hadiah. Aksi ini semakin marak terjadi. Selain terjadi peningkatan kuantitas, kualitas serangan pun juga mengalami kenaikan. Artinya, situs-situs palsu itu ditempatkan pada server yang tidak menggunakan protokol standar sehingga terhindar dari pendeteksian

Phishing dilakukan dapat dilakukan dengan teknik umum yang sering digunakan oleh penipu dengan cara :

1. Penggunaan alamat e-mail palsu dan grafik untuk menyesatkan Nasabah sehingga Nasabah terpancing menerima keabsahan e-mail atau web sites. Agar tampak meyakinkan, pelaku juga seringkali memanfaatkan logo atau merk dagang milik lembaga resmi, seperti; bank atau penerbit kartu kredit. Pemalsuan ini dilakukan untuk memancing korban menyerahkan data pribadi, seperti; password, PIN dan nomor kartu kredit
2. Membuat situs palsu yang sama persis dengan situs resmi atau pelaku phishing mengirimkan e-mail yang berisikan link ke situs palsu tersebut.
3. Membuat hyperlink ke web-site palsu atau menyediakan form isian yang ditempelkan pada e-mail yang dikirim.

Untuk mencegah terjadinya phishing dapat dilakukan :

Jangan mudah terpancing untuk mengikuti arahan/petunjuk apapun sehubungan informasi rekening, yang dianjurkan pada e-mail yang dilink ke situs bank tertentu. Jika Anda menerima e-mail sejenis ini dan mengatasnamakan Bank Mandiri, berhati-hatilah. Bank Mandiri menerapkan kebijakan untuk tidak meminta pemilik rekening/Nasabah memperbaharui data melalui sarana e-mail.

Kesimpulan yang bisa kita dapat disini :

1. Bahwa situs palsu (<http://postcanto.no/cache/mandiri/Login.do.htm>) yang meniru tampilan situs Internet Banking Bank Mandiri yang asli isi sudah pasti bertujuan memperdaya pengguna internet untuk memasukkan informasi-informasi yang bersifat pribadi/rahasia, seperti PIN, nomor rekening, serta informasi pribadi lainnya. Modus penipuan dengan menggunakan website palsu atau e-mail palsu seperti ini disebut "phising".
2. Alamat situs resmi Bank Mandiri yang digunakan untuk bertransaksi Internet Banking selalu berawalan [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id) dan [ib.bankmandiri.co.id](http://ib.bankmandiri.co.id). Pengguna diminta untuk selalu memastikan alamat resmi tersebut pada saat

bertransaksi melalui internet banking dan selanjutnya tidak merespons situs diluar situs resmi Bank Mandiri tersebut.

3. Bank Mandiri melalui situs resminya telah memberikan informasi dan edukasi kepada nasabah agar mewaspadaai modus "phising". Informasi tersebut dapat dilihat melalui link disitus Bank Mandiri yang berjudul "Modus Penipuan/Phising <http://www.bankmandiri.co.id/phishing.aspx>".  
Dihimbau kepada pengguna internet agar artikel "Kiat aman bertransaksi" dan "Peringatan bagi nasabah" yang ada di halaman login dipahami dan disosialisasikan kepada seluruh pengguna Internet Banking Bank Mandiri.
4. Untuk kasus ini belum ditemukan siapakah pelaku sebenarnya, sehingga Bank Mandiri telah mendesain sistem Internet Bankingnya dengan sistem pengamanan berlapis untuk menghindari penipuan dan pencurian data. Salah satunya adalah dengan mengimplementasikan token Internet Banking bagi para nasabahnya. Penggunaan token bagi nasabah akan mencegah pelaku "*phising*" melakukan transaksi dengan menggunakan informasi curian.

Hukuman yang bisa dikenakan bagi para pembuat website Bank Mandiri yang palsu adalah :

1. Berdasarkan UU No 36/1999 tentang Telekomunikasi

Pelaku dapat dijerat dengan pasal-pasal UU No 36/1999 tentang Telekomunikasi. Ada tiga pasal yang menjerat adalah sebagai berikut :  
Pelaku bisa dikatakan melakukan tindak pidana yang melanggar pasal 22 huruf a, b, c, Pasal 38 dan Pasal 50 UU No 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Pada pasal 22 UU Telekomunikasi berbunyi :

Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi :

- a. akses ke jaringan telekomunikasi; dan atau
- b. akses ke jasa telekomunikasi; dan atau
- c. akses ke jaringan telekomunikasi khusus.

Selain itu pelaku dapat dikatakan telah melanggar pasal 38 Bagian ke-11 UU Telekomunikasi yang berbunyi "Setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan elektromagnetik terhadap penyelenggara telekomunikasi." Internet sendiri dipandang sebagai sebuah jasa telekomunikasi.

Internet dipandang sebagai sebuah jasa telekomunikasi dan diatur di dalam Keputusan Menteri Perhubungan No 21 tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. Pada pasal 3 berbunyi bahwa Penyelenggaraan jasa telekomunikasi terdiri atas :

- a. Penyelenggaraan jasa teleponi dasar;
- b. Penyelenggaraan jasa nilai tambah teleponi;
- c. Penyelenggaraan jasa multimedia.

Pada pasal 46 lebih lanjut dijelaskan bahwa sebagaimana dimaksud dengan pasal 3 huruf c, penyelenggaraan jasa multimedia termasuk antara lain :

- a. jasa televisi berbayar
- b. jasa akses internet (internet service provider);
- c. jasa interkoneksi internet (NAP);
- d. jasa internet teleponi untuk keperluan publik;
- e. jasa wireless access protocol (WAP);
- f. jasa portal
- g. jasa small office home office (SOHO);
- h. jasa transaksi on-line;
- i. jasa aplikasi packet-switched selain sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c, d, e, f, g dan huruf h.

Ancaman hukuman bagi tindakan yang dilakukan pelaku yang membuat website palsu Bank Mandiri adalah sesuai dengan bunyi pasal 50 UU No 36/1999 tentang Telekomunikasi berbunyi "Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp.600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah)."

Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi pada Pasal 38 menyebutkan “Setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan elektromagnetik terhadap penyelenggaraan telekomunikasi”. Undang-undang tersebut sebetulnya tidak relevan dipakai untuk menjerat hacker, sebab gangguan yang dimaksud adalah gangguan yang bersifat infrastruktur dan proses transmisi data, bukan mengenai isi (content) informasi.

2. Berdasarkan UU No 11/2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Karena sudah dapat dipastikan bahwa hal ini termasuk dalam phishing maka berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 yang berbunyi Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan<sup>73</sup>. Dan bagi pelakunya dapat dikenakan sanksi yang berbunyi Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), ayat (2), ayat (3), atau ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)<sup>74</sup>.

#### **4.3.Kekurangan Dalam Perlindungan Terhadap Konsumen Yang Melakukan Internet Banking**

Sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada warga Negara dengan harta bendanya merupakan kewajiban pemerintah. Meskipun Undang-undang yang mengatur secara khusus kegiatan Internet Banking belum ada, adalah suatu kenyataan yang ada bahwa masyarakat telah banyak

---

<sup>73</sup> Pasal 27 ayat (1) Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

<sup>74</sup> Pasal 45 ayat (1) Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

melakukan kegiatan di Internet Banking, termasuk pula aktivitas kejahatan yang dilakukan oleh pada *cyber criminal*. Sehubungan dengan hal tersebut, secara moril pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi warga negaranya tersebut.

Perlindungan yang dapat diberikan oleh pemerintah antara lain diberikan dengan memanfaatkan atau memberlakukan perundang-undangan yang ada dengan berbagai cara seperti penafsiran maupun analogi. Namun demikian, upaya perlindungan hukum terhadap masyarakat dimaksud dari ancaman aktivitas internet banking bukan tidak mengalami kendala-kendala, baik kendala yang bersifat teknis, kendala tidak seragamnya penafsiran penegak hukum atas delik pidana dalam hukum substantif atau materiil yang dapat diaplikasikan kepada aktivitas internet banking, maupun kendala dalam proses beracara di Pengadilan akibat sifat limitatif dari alat bukti yang dikenal di Indonesia vide Pasal 184 KUHAP.

Kendala-kendala dalam penegakan hukum positif terhadap internet banking yang dimaksud adalah:

#### 1. Kendala Teknis

Sebelum melangkah terlalu jauh ke dalam aspek materil dan formil dari ketentuan pidana Indonesia saat ini dalam menghadapi internet banking, perlu terlebih dahulu diurai kinerja ujung tombak aparat negara dalam proses penegakan hukum di Indonesia yaitu Polisi Republik Indonesia. Polri oleh Didi Widayadi sering dilukiskan selalu dinamis dan berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat. Akan tetapi, dalam menghadapi internet banking, Polri menjadi terkesan kurang dinamis<sup>75</sup>.

Lebih jauh Anton Tabah, menjelaskan dalam seminar internet banking di Universitas Trisakti – Jakarta, bahwa mayoritas kasus internet banking yang dilaporkan ke Polri berujung pada dihentikannya penyelidikan karena keterbatasan barang bukti, keterbatasan kemampuan aparat Polri, keterbatasan biaya dan alat-alat penyidikan, serta substansi tindak pidana yang kurang dapat dijerat dengan pasal-pasal dalam KUHP. Hal ini sangat kontras dengan fakta di lapangan bahwa terdapat kesulitan yang sangat besar untuk menentukan telah

---

<sup>75</sup> <http://www.kapanlagi.com/h/0000118377.html>

terjadinya internet banking di bidang perbankan. Hal ini terkait dengan lingkungan kejahatan yang bersifat hi-tech, memerlukan keahlian dan peralatan khusus untuk menyidik kejahatan, banyaknya trick computer untuk mengaburkan identitas pelaku maupun lokasi pelaku kejahatan (misalnya dengan IP-spoofing yang artinya adalah serangan teknis yang rumit yang terdiri dari beberapa komponen. Ini adalah eksploitasi keamanan yang bekerja dengan menipu komputer dalam hubungan kepercayaan bahwa anda adalah orang lain)<sup>76</sup>. Bahkan seringkali institusi perbankan atau nasabah tidak sadar bahwa data-data pentingnya telah di 'curi' oleh penjahat karena dalam konteks era digital, data yang dicuri tersebut tidak hilang namun telah tergandakan secara identik.

2. Kendala Keseragaman Penafsiran Atas Delik Pidana dan Rendahnya Ancaman Hukuman dalam KUHP Penggunaan hukum positif untuk menjerat aktivitas internet banking di bidang perbankan yang memiliki perbedaan substansi dan paradigma dengan kejahatan konvensional, dikhawatirkan dapat menimbulkan berbagai persoalan hukum baru. Perundang-undangan lama yang mengatur mengenai tindak pidana (hukum positif saat ini) dibuat dengan '*mind set*' yang tidak ditujukan untuk terjadinya kejahatan-kejahatan dengan menggunakan teknologi yang bersifat elektronik. Konsep ruang dan waktu yang melandasi pembuatan hukum positif, tidak lagi menjadi aspek yang signifikan dalam aktivitas di cyberspace dengan munculnya perkembangan Internet/elektronik banking, dll. Sebagai contoh 'pencurian' data perbankan misalnya yang dilakukan dengan melakukan duplikasi password dan user id nasabah yang dilakukan dengan fasilitas program Trojan horse, tidak jelas apakah masuk pada delik pemalsuan atau pencurian, karena pada hakekatnya nasabah tidak kehilangan data dimaksud. Hanya saja seseorang yang tidak berhak telah memiliki password dan user id nasabah yang sepenuhnya identik sehingga dapat digunakan untuk melakukan transaksi yang bersifat unauthorized/tanpa hak.

---

<sup>76</sup> Hendi Hendratman, *Tips n Trix Computer Graphics Design!*, Penerbit Informatika, Jakarta, 2006

Issue semacam ini pun pernah menyebabkan tertundanya pembuatan Internet banking Act di New Zealand.

### 3. Kendala Proses Pembuktian Dalam Hukum Acara Pidana

Masalah pokok dalam aspek hukum formil internet banking adalah masalah pembuktiannya. Dalam UU No. 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana yang lebih dikenal dengan KUHAP. KUHAP sendiri menganut sistem pembuktian negatif yang dapat digali dari Pasal 183 KUHAP yang menyebutkan bahwa hakim tidak boleh menjatuhkan pidana kepada seseorang kecuali apabila dengan sekurang-kurangnya dua alat bukti yang sah sehingga ia memperoleh keyakinan bahwa suatu tindak pidana benar-benar terjadi dan bahwa terdakwa yang bersalah melakukannya.

Pasal 184 ayat (1) KUHAP mengatur secara limitatif mengenai alat-alat bukti yang sah dalam perkara Pidana yaitu: (a) keterangan saksi; (b) keterangan ahli; (c) surat; (d) petunjuk; dan (e) keterangan terdakwa. Hal tersebut bersifat sangat kontras dengan alat bukti dalam *internet banking* yang pada umumnya berbentuk data elektronik dan telah berkembang derivasinya sedemikian rupa, yang menuntut semua pihak terutama aparat penegak hukum, harus memahaminya dengan baik. Kendala yang lebih jauh mungkin terjadi adalah, bahkan apabila alat bukti elektronik diterima sebagai alat bukti dipengadilan, akan terdapat kesulitan bagi hakim untuk mengukur kekuatan pembuktian dari alat bukti yang bersifat elektronik, mengingat sistem hukum Indonesia tidak mengenal doktrin kekuatan pembuktian alat bukti elektronik yang lazim dikenal di *common law* sistem dengan istilah *best evidence rules*, *hearsay evidence* dan *derived evidence*. Sebagai perbandingan, Pasal 339 *Wetboek van strafvordering* (KUHAP Belanda) yang berlaku di Belanda, telah menambahkan satu tambahan alat bukti yang tidak dikenal dalam Pasal 184 KUHAP di Indonesia dan disebut pertama dalam urutan alat bukti, yaitu *eigen waarneming van de rechter* yang dapat diartikan sebagai “pengamatan atau pengetahuan hakim”. Pengetahuan hakim disini selain menyangkut masalah teknis hukum, juga mengikuti *case law* sesuai

perkembangan hukum yang ada. Dengan demikian hukum di Belanda dalam aspek pembuktian tidak lagi bersifat limitatif seperti di Indonesia, sehingga dapat *up to date* dengan perkembangan baru dimasyarakat, termasuk dalam kaitan pembuktian elektronik.

#### **4.4. Penambahan Yang Dapat Dilakukan Agar Perlindungan Konsumen Terhadap Internet Banking Makin Sempurna**

Untuk mengantisipasi berbagai permasalahan yang terkait dengan keamanan sistem informasi, maka perlu diimplementasikan suatu kebijakan dan prosedur pengamanan. Kebijakan dan prosedur tersebut harus mencakup:

1. Identifikasi sumber-sumber dan aset-aset yang akan dilindungi.
2. Analisa kemungkinan ancaman dan konsekuensinya.
3. Perkiraan biaya atau kerugian/kerugian yang dapat ditimbulkan.
4. Analisa potensi tindakan penangkal dan biayanya serta kerugian lainnya.
5. Mekanisme pengamanan yang sesuai.

Selain itu, diperlukan suatu ketentuan yang mengatur perbankan nasional yang memiliki pusat penyimpanan, pemrosesan data/informasi dan transaksi perbankan yang letaknya di luar negeri. Perlu dibentuk sebuah unit kerja khusus/ Divisi Pengamanan-Pencegahan kejahatan perbankan di dalam struktur Bank/Bank Indonesia yang fungsinya untuk melakukan penerapan kebijakan pengamanan sistem, melakukan penelitian untuk pencegahan terhadap ancaman/kejahatan yang sudah ada maupun yang mungkin terjadi dan melakukan tindakan *recovery* serta pemantauan transaksi perbankan selama 24 jam.

Dalam rangka melakukan pengawasan terhadap perbankan, Bank Indonesia perlu melakukan audit terhadap Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan oleh perbankan untuk setiap kurun waktu tertentu. Memperketat mengendalikan dengan cermat akses nasabah maupun pegawai ke jaringan sistem ICT (*Information and Communication Technology* untuk selanjutnya disebut ICT) perbankan, agar seluruh pegawai perbankan mengetahui bahwa mereka pun juga dipantau. Perlu ketentuan (Peraturan atau UU) agar perbankan bertanggung jawab

tidak bersalah atas dakwaan yang dituduhkan kepada terdakwa<sup>77</sup>. Paling tidak *omkering van bewijslast* ini digunakan untuk mengadili para *carder* yang berbelanja dengan menggunakan kartu kredit orang lain secara melawan hukum.

Selain pembaharuan terhadap hukum pidana materiil dan formil, juga dibutuhkan badan khusus untuk menanggulangi *cyber crime*. Dalam badan khusus tersebut termasuk penyidik khusus untuk melakukan investigasi bahkan sampai pada tahap penuntutan. Di samping itu, pelatihan perihal *cyber space* kepada aparat penegak hukum mutlak dilakukan. Sebab, seorang hakim tidak dapat menolak perkara dengan alasan tidak ada atau tidak tahu hukumnya. Sudah merupakan postulat dasar dalam ilmu hukum yang dikenal dengan adagium *ius curia novit*, artinya seorang hakim dianggap tahu akan hukumnya<sup>78</sup>.

Dalam upaya peningkatan penegakan hukum terhadap pelaku *credit card fraud*, maka perlu dibuat suatu kerja sama, meningkatkan koordinasi, tukar menukar informasi secara *online* dan ditunjuk *contact person* dengan mengikutsertakan berbagai pihak. Kerja sama tersebut dapat berupa suatu gugus tugas khusus (*special task force*) yang beranggotakan asosiasi yang terkait, para issuing bank, dan lembaga otoritas seperti Polri dan Bank Indonesia dalam penanganan kasus-kasus Internet Banking.

Sebaiknya dibuat aturan hukum yang mewajibkan setiap penyelenggara Internet Banking agar dalam setiap transaksi dari “siapapun” dan dari “manapun” para pihak diharuskan mencantumkan dan diminta memberikan “*digital signature* atau tanda tangan elektronik” dalam transaksi online tersebut. Oleh karena itu dalam pembuatan kartu kredit (disamping akan diganti dengan model *chip*), setiap pemilik wajib memiliki *digital signature*, sehingga minimal mengurangi risiko penyalahgunaan kartu kredit.

Selain itu, agar selaras dengan penegakan hukum yang berlangsung ditataran global, maka rekomendasi yang dihasilkan dari konferensi Asia Pasific Fraud

---

<sup>77</sup> Sudaryatmo, S. H., Hukum Dan Advokasi Konsumen, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999

<sup>78</sup> [http://hukumpedia.com/index.php?title=ius\\_curia\\_novit](http://hukumpedia.com/index.php?title=ius_curia_novit)

Advisory juga perlu diterapkan. Dalam hal ini terutama penting dilakukan oleh Polri dan Bank Indonesia. Hal tersebut meliputi<sup>79</sup>:

1. Mengembangkan wadah untuk melakukan hubungan informal untuk menumbuhkan hubungan formal.
2. Pusat penyebaran ke semua partisipan.
3. Pengkinian (*update*) data setiap bulan tentang perkembangan penanganan hukum.
4. Program pertukaran pelatihan.
5. Membuat format website antarpelaku usaha kartu kredit.
6. Membuat pertemuan yang berkesinambungan antar penegak hukum.
7. Melakukan tukar menukar strategi tertentu dalam mencegah atau mengantisipasi *cybercrime* di masa depan.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan agar mencegah diri menjadi korban di dunia cyber :

1. Cek URL SitusCek selalu URL situs bank Anda. Para penjahat cyber biasanya memikat korban untuk memasukkan username dan password ke situs palsu yang menyerupai situs resmi bank Anda. Jika Anda melihat suatu hal yang aneh, selain dari situs resmi bank Anda, bisa jadi situs tersebut palsu.
2. Jangan pernah memasukkan username atau password dan data sensitif lainnya tanpa terlebih dahulu memastikan bahwa Anda berada di situs yang benar. Satu lagi yang paling penting, usahakan selalu mengetik alamat situs bank Anda langsung pada browser, jangan pernah mengklik link yang ada dalam e-mail.
3. Update Sistem Cek selalu update keamanan sistim operasi Anda. Pastikan sistim operasi dan browser Anda sudah diinstal dengan patch keamanan

---

<sup>79</sup> Brian Ami Prastyo, S.H., MLI, Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya, Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan (Volume 3, Nomor 2, Agustus 2005), hal 59.

terbaru dari sumber terpercaya. Kalau perlu, pakailah firewall untuk mencegah hacker mencuri hak akses komputer Anda, khususnya jika Anda terhubung ke internet dengan menggunakan kabel atau model DSL.

4. Ganti PasswordGantilah password online banking Anda secara berkala. Hindari kode password yang mudah ditebak, seperti nama, tanggal lahir, nomor telepon. Jika perlu, gunakan password yang terdiri dari huruf abjad dan angka.
5. Jika Anda mempunyai beberapa rekening bank, jangan pernah gunakan password online banking yang sama untuk semua rekening. Jangan pernah pula menyimpan username dan password Anda di browser karena kemungkinan bisa di-crack hacker.
6. Cek Kebijakan Privasi Situs BankBeberapa bank saat ini sudah mempersenjatai sistim internet banking mereka dengan sistem keamanan yang lebih aman. Misalnya, jika Anda mentransfer uang secara online ke rekening lain dalam jumlah lebih besar, biasanya Anda akan diminta untuk menginputkan sebuah password tertentu. Beberapa bank membutuhkan password untuk memvalidasi transaksi berjumlah besar.
7. Pastikan pula bahwa alamat situs bank tersebut diawali dengan 'https', yang menandakan bahwa situs tersebut benar-benar "secure", karena telah dilindungi oleh teknologi enkripsi data (SSL).
8. Cek 'Last Logged In'Umumnya terdapat panel 'last logged in' di situs bank. Cek panel tersebut setiap kali Anda login. Jika tiba-tiba muncul peringatan bahwa Anda tidak berwenang mengakses, misalnya Anda baru login ke situs itu 2 hari lalu, namun di panel tercatat bahwa Anda terakhir login tadi pagi, segera laporkan ke bank Anda dan ganti password tersebut.
9. Jangan lupa untuk selalu klik tombol 'exit' atau 'sign out' setelah masuk ke portal online banking Anda. Tutup pula browser tersebut untuk memastikan bahwa session Anda telah diterminasi.
10. Jangan pernah tinggalkan PC jika Anda telah menginputkan informasi transaksi online banking di situs. Sebisa mungkin hindari mengakses layanan

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari apa yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu maka penulis berkesimpulan sebagai berikut :

- 5.1.1. Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan *electronic banking*. Perkembangan teknologi akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan. Transaksi-transaksi konvensional melalui paper, cepat atau lambat harus ditinggalkan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan sistem elektronik berbasis komputer dan telekomunikasi. Setiap Bank-bank di Indonesia pada saat ini semakin banyak menawarkan dan mendistribusikan produk dan jasanya dengan memanfaatkan *electronic based channels* seperti pemakaian ATM, internet *banking*, *phone banking*, dan *electronic fund transfer at point of sales* (EFTPOS). Dengan keterlibatan teknologi informasi dalam distribusi pelayanan jasa bank tersebut menyebabkan risiko yang dihadapi industri perbankan juga semakin meningkat, baik dari sisi kuantitas maupun kualitasnya. Meningkatnya *exposures* risiko tersebut harus mampu diantisipasi dalam *prudential activities* perbankan itu sendiri sehingga mau tidak mau penerapan pengawasan dan pengaturan ke depan haruslah berbasis risiko.
- 5.1.2. Bahwa perlindungan terhadap kepentingan pengguna jasa internet *banking* harus mulai ditingkatkan karena sudah banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan fasilitas internet *banking*. Para pengguna internet *banking* mempunyai hak-hak tertentu yang langsung dapat dipenuhi/ditegakkan ketika konsumen mengakses internet *banking*. Hak-hak tersebut tidak terkait

langsung, karena merupakan hak-hak yang baru dapat ditegakkan apabila terjadi sebuah peristiwa terlebih dahulu. Misalnya hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal ini harus melalui suatu peristiwa tertentu yang menjadi penyebab/latar belakang konsumen menuntut suatu ganti kerugian atau kompensasi. Para pengguna internet *banking* mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Hak atas kenyamanan ditujukan pada rasa, hak atas keamanan ditujukan pada keamanan jiwa dan keselamatan ditujukan pada keselamatan tubuh seseorang dalam memakai, menggunakan dan memanfaatkan barang dan/atau jasa. Dalam kaitannya dengan pemanfaatan jasa layanan internet *banking* yang ditawarkan oleh bank selaku pelaku usaha, konsumen berhak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi jasa layanan internet *banking* tersebut. Jika dilihat dalam penjelasan pasal 4 (a) UUPK yang mengatur mengenai hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa memang tidak diberikan mengenai penjelasan mengenai hak tersebut. Oleh karena itu menginterpretasikan hak atas keamanan tidak hanya pada keamanan jiwa seperti yang telah diuraikan diatas. Hak atas keamanan ini dalam rangka penerapan internet *banking* oleh bank diinterpretasikan sebagai hak yang apabila tidak dipenuhi maka akan menimbulkan resiko berupa kerugian harta benda (dalam hal ini kaitannya dengan internet *banking* “uang”) bagi konsumen. Agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dalam hal ini harus terpenuhi hak-haknya. Hak atas keamanan ini merupakan suatu asas didalam perlindungan konsumen, untuk itu terhadap hak ini perlu mendapatkan perhatian yang layak. Hak atas keamanan dalam memanfaatkan jasa layanan internet *banking* ini juga akan memberikan efek atau dengan kata lain mempunyai hubungan kausalitas dengan hak atas kenyamanan dan keselamatan.

5.1.3. Bahwa upaya menyempurnakan perlindungan terhadap konsumen internet *banking* adalah perlu dibuat suatu kerja sama, meningkatkan koordinasi, tukar menukar informasi secara online dan ditunjuk contact person dengan mengikutsertakan berbagai pihak untuk mengurangi terjadinya kejahatan terhadap internet *banking*. Kerja sama tersebut dapat berupa suatu gugus tugas khusus (*special task force*) yang beranggotakan asosiasi yang terkait, para issuing bank, dan lembaga otoritas seperti Polri dan Bank Indonesia dalam penanganan kasus-kasus Internet *Banking*. Sebaiknya dibuat aturan hukum yang mewajibkan setiap penyelenggara Internet *Banking* agar dalam setiap transaksi dari “siapapun” dan dari “manapun” para pihak diharuskan mencantumkan dan diminta memberikan “digital signature atau tanda tangan elektronik” dalam transaksi online tersebut. Oleh karena itu dalam pembuatan kartu kredit (disamping akan diganti dengan model chip), setiap pemilik wajib memiliki digital signature, sehingga minimal mengurangi risiko penyalahgunaan kartu kredit.

## 5.2.Saran

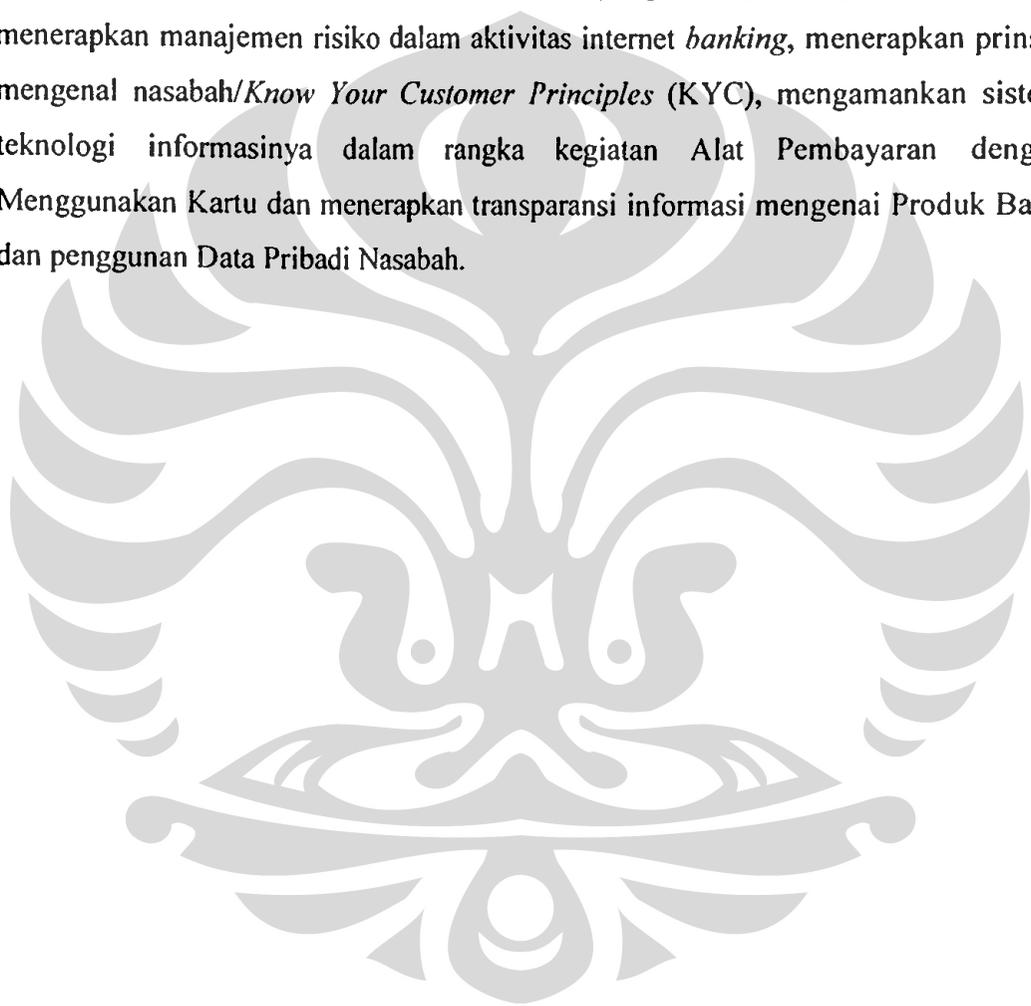
Hal yang paling utama yang perlu diperhatikan dari pemberian fasilitas layanan internet *banking* oleh pihak perbankan adalah masalah keamanan (*security*) yang berhubungan dengan privasi dari nasabah. Keamanan layanan online internet *banking* ini mencakup keamanan koneksi nasabah, keamanan data transaksi, keamanan koneksi server, dan keamanan jaringan sistem operasi dari server.

Untuk mengurai kejahatan melalui internet *banking* dimasa yang akan datang, maka yang bisa dilakukan adalah :

1. Mengembangkan wadah untuk melakukan hubungan informal untuk menumbuhkan hubungan formal.
2. Pengkinian (*update*) data setiap bulan tentang perkembangan penanganan hukum.
3. Membuat format website antar pelaku usaha kartu kredit.
4. Membuat pertemuan yang berkesinambungan antar penegak hukum.

5. Melakukan tukar menukar strategi tertentu dalam mencegah atau mengantisipasi *cybercrime* di masa depan.

Upaya yang dilakukan Bank Indonesia untuk meminimalisir terjadinya kejahatan internet fraud di perbankan adalah dapat dilakukan dengan dikeluarkannya serangkaian peraturan perundang-undangan, dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Surat Edaran Bank Indonesia (SE), yang mewajibkan perbankan untuk menerapkan manajemen risiko dalam aktivitas internet *banking*, menerapkan prinsip mengenal nasabah/*Know Your Customer Principles* (KYC), mengamankan sistem teknologi informasinya dalam rangka kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dan menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku-buku

- Alter, Steven. (2002). *Information System: Foundation of E-Business*. Prentice Hall.
- Departemen Hukum dan HAM RI. (2005). *Perumusan Harmonisasi dan Sinkronisasi Hukum Tentang RUU Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta : BPHN.
- Departmen Perindustrian dan Perdagangan. (2001). *Pemberdayaan Hak Hak Konsumen di Indonesia*. Jakarta : CV Defit Prima Karya.
- Fuady, Munir. (2004). *Bisnis Kotor: Anatomi Kejahatan Berkerah Putih*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Handoko, Priyo. (2006). *Dalam Makalah Menakar Jaminan Atas Tanah Sebagai Pengaman Kredit Bank*. Center For Society Studies. Jember.
- Hendratman, Hendi. (2006). *Tips n Trix Computer Graphics Design!*. Jakarta: Penerbit Informatika.
- H.S, Salim. (2004). *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Cet. II. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kasmir. (2002). *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mertokusumo, Sudikno. (2002). *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Muktamar, Nining et al. (2005). *Berperkara Secara Mudah, Murah dan Cepat, Pengenalan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Pelajaran dari Uni Eropa*. Jakarta: Piramedia.
- Nasution, Az. (2003 May). *Dalam Artikel Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42*. Teropong. Vol II, No. 8.
- Prastyo, Brian Ami. (2005 Agustus). *Dalam Artikel Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya*. Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan. Vol. 3, No. 2, Hal 59

- Rajagukguk, Erman, dkk. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Riswandi, Budi Agus. (2005) *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT. RajaGrifindo Persada.
- Samsul, Inosentius. (2004). *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sidharta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sjahdeni, Sutan Remy. (1993). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Penerbit IBI.
- Sjahdeini, Sutan Remy. (2002 Maret). Artikel *Sistem Pengamanan E-Commerce*. Jurnal Hukum Bisnis Volume 18. Hal 5.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. (1994). *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sudaryatmo. (1999). *Hukum Dan Advokasi Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Suherman, Ade Maman. (2005). *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sukarmi. (2000). *Cyber Law*. Bandung: Pustaka Sutra.
- Sunggono, Bambang. (1998). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjandrasari, Heri. (2003 May). Artikel *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Teropong. Vol. II, No. 8, Hal. 21.
- Untung, H. Budi. (2005). *Kredit Perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widiyono, Tri. (2006). *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, cet. I..

### **III. Undang-Undang**

**Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**

**Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan**

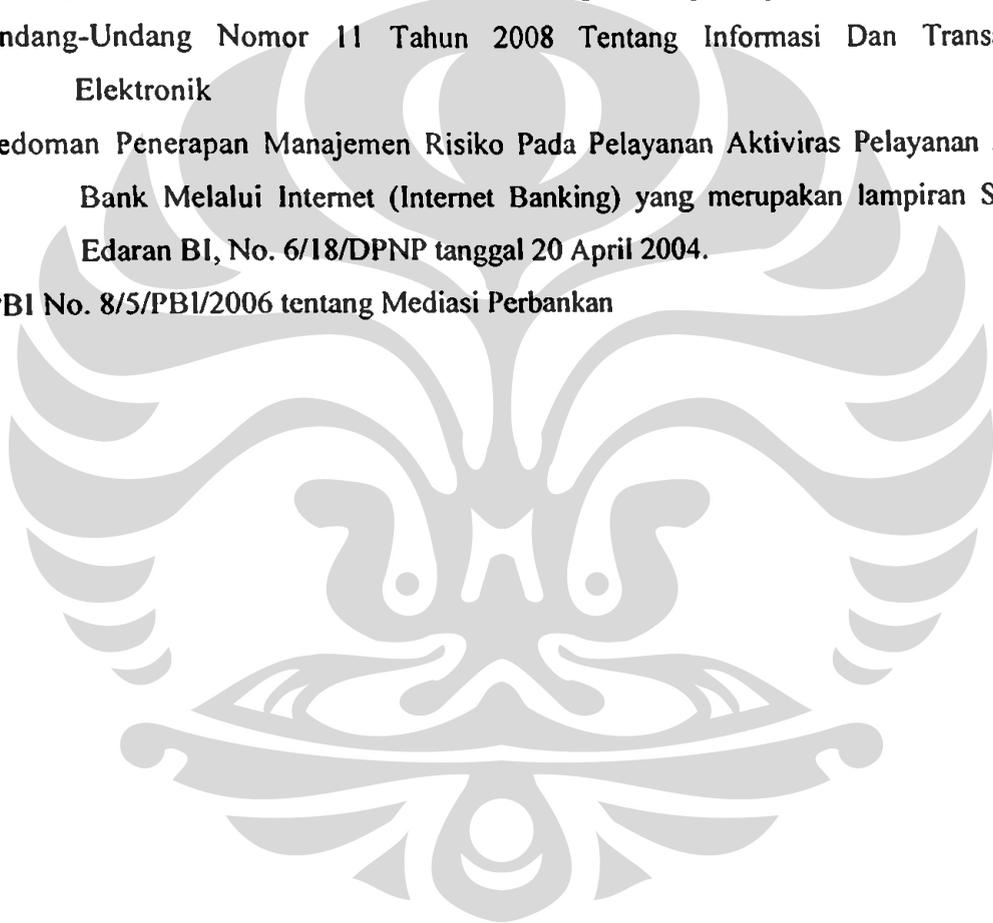
**Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

**Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan**

**Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik**

**Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Pada Pelayanan Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking) yang merupakan lampiran Surat Edaran BI, No. 6/I8/DPNP tanggal 20 April 2004.**

**PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan**





PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 11 TAHUN 2008  
TENTANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- bahwa pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat;
  - bahwa globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa;
  - bahwa perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru;
  - bahwa penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan Peraturan Perundang-undangan demi kepentingan nasional;
  - bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
  - bahwa pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf f, perlu membentuk Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- Mengingat
- Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 20 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, telex, *telecop*y atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
- Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.
- Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
- Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
- Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.

6. Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.
7. Jaringan Sistem Elektronik adalah terhubungnya dua Sistem Elektronik atau lebih, yang bersifat tertutup ataupun terbuka.
8. Agen Elektronik adalah perangkat dari suatu Sistem Elektronik yang dibuat untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu Informasi Elektronik tertentu secara otomatis yang diselenggarakan oleh Orang.
9. Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
10. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
11. Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh Pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertifikat keandalan dalam Transaksi Elektronik.
12. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
13. Penanda Tangan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan Tanda Tangan Elektronik.
14. Komputer adalah alat untuk memproses data elektronik, magnetik, optik, atau sistem yang melaksanakan fungsi logika, aritmatika, dan penyimpanan.
15. Akses adalah kegiatan melakukan Interaksi dengan Sistem Elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.
16. Kode Akses adalah angka, huruf, simbol, karakter lainnya atau kombinasi di antaranya, yang merupakan kunci untuk dapat mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik lainnya.
17. Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.
18. Pengirim adalah subjek hukum yang mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
19. Penerima adalah subjek hukum yang menerima Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dari Pengirim.
20. Nama Domain adalah alamat internet penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat, yang dapat digunakan dalam berkomunikasi melalui internet, yang berupa kode atau susunan karakter yang bersifat unik untuk menunjukkan lokasi tertentu dalam internet.
21. Orang adalah orang perseorangan, baik warga negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum.
22. Badan Usaha adalah perusahaan perseorangan atau perusahaan persekutuan, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum.
23. Pemerintah adalah Menteri atau pejabat lainnya yang ditunjuk oleh Presiden.

## Pasal 2

Undang-Undang ini berlaku untuk setiap Orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.

## BAB II

### ASAS DAN TUJUAN

#### Pasal 3

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

#### Pasal 4

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- e. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

**BAB III**  
**INFORMASI, DOKUMEN, DAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK**

**Pasal 5**

- (1) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- (2) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.
- (3) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.
- (4) Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku untuk:
  - a. surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
  - b. surat boserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

**Pasal 6**

Dalam hal terdapat ketentuan lain selain yang diatur dalam Pasal 5 ayat (4) yang mensyaratkan bahwa suatu informasi harus berbentuk tertulis atau asli, Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan.

**Pasal 7**

Setiap Orang yang menyatakan hak, memperkuat hak yang telah ada, atau menolak hak Orang lain berdasarkan adanya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik harus memastikan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang ada padanya berasal dari Sistem Elektronik yang memenuhi syarat berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

**Pasal 8**

- (1) Kecuali diperjanjikan lain, waktu pengiriman suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik ditentukan pada saat Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik telah dikirim dengan alamat yang benar oleh Pengirim ke suatu Sistem Elektronik yang ditunjuk atau dipergunakan Penerima dan telah memasuki Sistem Elektronik yang berada di luar kendali Pengirim.
- (2) Kecuali diperjanjikan lain, waktu penerimaan suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik ditentukan pada saat Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik memasuki Sistem Elektronik di bawah kendali Penerima yang berhak.
- (3) Dalam hal Penerima telah menunjuk suatu Sistem Elektronik tertentu untuk menerima Informasi Elektronik, penerimaan terjadi pada saat Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik memasuki Sistem Elektronik yang ditunjuk.
- (4) Dalam hal terdapat dua atau lebih sistem informasi yang digunakan dalam pengiriman atau penerimaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik, maka:
  - a. waktu pengiriman adalah ketika Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik memasuki sistem informasi pertama yang berada di luar kendali Pengirim;
  - b. waktu penerimaan adalah ketika Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik memasuki sistem informasi terakhir yang berada di bawah kendali Penerima.

**Pasal 9**

Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

**Pasal 10**

- (1) Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.
- (2) Ketentuan mengenai pembentukan Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

**Pasal 11**

- (1) Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;

- b. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
  - c. segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - d. segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatangnya; dan
  - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.
- (2) Ketentuan lebih lanjut tentang Tanda Tangan Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### Pasal 12

- (1) Setiap Orang yang terlibat dalam Tanda Tangan Elektronik berkewajiban memberikan pengamanan atas Tanda Tangan Elektronik yang digunakannya.
- (2) Pengamanan Tanda Tangan Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. sistem tidak dapat diakses oleh Orang lain yang tidak berhak;
  - b. Penanda Tangan harus menerapkan prinsip kehati-hatian untuk menghindari penggunaan secara tidak sah terhadap data terkait pembuatan Tanda Tangan Elektronik;
  - c. Penanda Tangan harus tanpa menunda-nunda, menggunakan cara yang dianjurkan oleh penyelenggara Tanda Tangan Elektronik ataupun cara lain yang layak dan sepatutnya harus segera memberitahukan kepada seseorang yang oleh Penanda Tangan dianggap memercayai Tanda Tangan Elektronik atau kepada pihak pendukung layanan Tanda Tangan Elektronik jika:
    - 1. Penanda Tangan mengetahui bahwa data pembuatan Tanda Tangan Elektronik telah dibobol; atau
    - 2. keadaan yang diketahui oleh Penanda Tangan dapat menimbulkan risiko yang berarti, kemungkinan akibat bobolnya data pembuatan Tanda Tangan Elektronik; dan
  - d. dalam hal Sertifikat Elektronik digunakan untuk mendukung Tanda Tangan Elektronik, Penanda Tangan harus memastikan kebenaran dan keutuhan semua informasi yang terkait dengan Sertifikat Elektronik tersebut
- (3) Setiap Orang yang melakukan pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertanggung jawab atas segala kerugian dan konsekuensi hukum yang timbul.

### BAB IV

#### PENYELENGGARAAN SERTIFIKASI ELEKTRONIK DAN SISTEM ELEKTRONIK

##### Bagian Kesatu

##### Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik

#### Pasal 13

- (1) Setiap Orang berhak menggunakan jasa Penyelenggara Sertifikasi Elektronik untuk pembuatan Tanda Tangan Elektronik.
- (2) Penyelenggara Sertifikasi Elektronik harus memastikan keterkaitan suatu Tanda Tangan Elektronik dengan pemiliknya.
- (3) Penyelenggara Sertifikasi Elektronik terdiri atas:
  - a. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Indonesia; dan
  - b. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik asing.
- (4) Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Indonesia berbadan hukum Indonesia dan berdomisili di Indonesia.
- (5) Penyelenggara Sertifikasi Elektronik asing yang beroperasi di Indonesia harus terdaftar di Indonesia.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyelenggara Sertifikasi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### Pasal 14

Penyelenggara Sertifikasi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) sampai dengan ayat (5) harus menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan pasti kepada setiap pengguna jasa, yang meliputi:

- a. metode yang digunakan untuk mengidentifikasi Penanda Tangan;
- b. hal yang dapat digunakan untuk mengetahui data diri pembuat Tanda Tangan Elektronik; dan

- c. hal yang dapat digunakan untuk menunjukkan keberlakuan dan keamanan Tanda Tangan Elektronik.

#### Bagian Kedua

#### Penyelenggaraan Sistem Elektronik

##### Pasal 15

- (1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

##### Pasal 16

- (1) Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:
  - a. dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
  - b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
  - c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
  - d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan
  - e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan keberanggungjawaban prosedur atau petunjuk.
- (2) Ketentuan lebih lanjut tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### BAB V

#### TRANSAKSI ELEKTRONIK

##### Pasal 17

- (1) Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat.
- (2) Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

##### Pasal 18

- (1) Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.
- (2) Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.
- (3) Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.
- (4) Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.
- (5) Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.

##### Pasal 19

Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati.

#### Pasal 20

- (1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.
- (2) Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.

#### Pasal 21

- (1) Pengirim atau Penerima dapat melakukan Transaksi Elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen Elektronik.
- (2) Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sebagai berikut:
  - a. jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;
  - b. jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
  - c. jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.
- (3) Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.
- (4) Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

#### Pasal 22

- (1) Penyelenggara Agen Elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada Agen Elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunanya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggara Agen Elektronik tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### BAB VI

#### NAMA DOMAIN, HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL, DAN PERLINDUNGAN HAK PRIBADI

#### Pasal 23

- (1) Setiap penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat berhak memiliki Nama Domain berdasarkan prinsip pendaftar pertama.
- (2) Pemilikan dan penggunaan Nama Domain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didasarkan pada iktikad baik, tidak melanggar prinsip persaingan usaha secara sehat, dan tidak melanggar hak Orang lain.
- (3) Setiap penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, atau masyarakat yang dirugikan karena penggunaan Nama Domain secara tanpa hak oleh Orang lain, berhak mengajukan gugatan pembatalan Nama Domain dimaksud.

#### Pasal 24

- (1) Pengelola Nama Domain adalah Pemerintah dan/atau masyarakat.
- (2) Dalam hal terjadi perselisihan pengelolaan Nama Domain oleh masyarakat, Pemerintah berhak mengambil alih sementara pengelolaan Nama Domain yang diperselisihkan.
- (3) Pengelola Nama Domain yang berada di luar wilayah Indonesia dan Nama Domain yang diregistrasinya diakui keberadaannya sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan Nama Domain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### Pasal 25

Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang disusun menjadi karya intelektual, situs internet, dan karya intelektual yang ada di dalamnya dilindungi sebagai Hak Kekayaan Intelektual berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 26

- (1) Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan.
- (2) Setiap Orang yang melanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.

### BAB VII

#### PERBUATAN YANG DILARANG

#### Pasal 27

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan perjudian.
- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.
- (4) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan pemerasan dan/atau pengancaman.

#### Pasal 28

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA).

#### Pasal 29

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakutkan yang ditujukan secara pribadi.

#### Pasal 30

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.

#### Pasal 31

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu Komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik Orang lain.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atas transmisi Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang tidak bersifat publik dari, ke, dan di dalam suatu Komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik Orang lain, baik yang tidak menyebabkan perubahan apa pun maupun yang menyebabkan adanya perubahan, penghilangan, dan/atau penghentian Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang sedang ditransmisikan.
- (3) Kecuali intersepsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), intersepsi yang dilakukan dalam rangka penegakan hukum atas permintaan kepolisian, kejaksaan, dan/atau institusi penegak hukum lainnya yang ditetapkan berdasarkan undang-undang.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara intersepsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### Pasal 32

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik Orang lain atau milik publik.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun memindahkan atau mentransfer Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik kepada Sistem Elektronik Orang lain yang tidak berhak.
- (3) Terhadap perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan terbukanya suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang bersifat rahasia menjadi dapat diakses oleh publik dengan keutuhan data yang tidak sebagaimana mestinya.

#### Pasal 33

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan tindakan apa pun yang berakibat terganggunya Sistem Elektronik dan/atau mengakibatkan Sistem Elektronik menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya.

#### Pasal 34

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum memproduksi, menjual, mengadakan untuk digunakan, mengimpor, mendistribusikan, menyediakan, atau memiliki:
  - a. perangkat keras atau perangkat lunak Komputer yang dirancang atau secara khusus dikembangkan untuk memfasilitasi perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 33;
  - b. sandi lewat Komputer, Kode Akses, atau hal yang sejenis dengan itu yang ditujukan agar Sistem Elektronik menjadi dapat diakses dengan tujuan memfasilitasi perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 33.
- (2) Tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bukan tindak pidana jika ditujukan untuk melakukan kegiatan penelitian, pengujian Sistem Elektronik, untuk perlindungan Sistem Elektronik itu sendiri secara sah dan tidak melawan hukum.

#### Pasal 35

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.

#### Pasal 36

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 34 yang mengakibatkan kerugian bagi Orang lain.

#### Pasal 37

Setiap Orang dengan sengaja melakukan perbuatan yang dilarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 36 di luar wilayah Indonesia terhadap Sistem Elektronik yang berada di wilayah yurisdiksi Indonesia

### BAB VIII

#### PENYELESAIAN SENGKETA

#### Pasal 38

- (1) Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
- (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 39

- (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

**BAB IX**  
**PERAN PEMERINTAH DAN PERAN MASYARAKAT**

**Pasal 40**

- (1) Pemerintah memfasilitasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pemerintah menetapkan instansi atau Institusi yang memiliki data elektronik strategis yang wajib dilindungi.
- (4) Instansi atau institusi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus membuat Dokumen Elektronik dan rekam cadang elektroniknya serta menghubungkannya ke pusat data tertentu untuk kepentingan pengamanan data.
- (5) Instansi atau institusi lain selain diatur pada ayat (3) membuat Dokumen Elektronik dan rekam cadang elektroniknya sesuai dengan keperluan perlindungan data yang dimilikinya.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai peran Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

**Pasal 41**

- (1) Masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi melalui penggunaan dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.
- (2) Peran masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat.
- (3) Lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi.

**BAB X**

**PENYIDIKAN**

**Pasal 42**

Penyidikan terhadap tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini, dilakukan berdasarkan ketentuan dalam Hukum Acara Pidana dan ketentuan dalam Undang-Undang ini.

**Pasal 43**

- (1) Selain Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang Hukum Acara Pidana untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.
- (2) Penyidikan di bidang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan perlindungan terhadap privasi, kerahasiaan, kelancaran layanan publik, integritas data, atau keutuhan data sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Penggeledahan dan/atau penyitaan terhadap sistem elektronik yang terkait dengan dugaan tindak pidana harus dilakukan atas izin ketua pengadilan negeri setempat.
- (4) Dalam melakukan penggeledahan dan/atau penyitaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyidik wajib menjaga terpeliharanya kepentingan pelayanan umum.
- (5) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
  - a. menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini;
  - b. memanggil setiap Orang atau pihak lainnya untuk didengar dan/atau diperiksa sebagai tersangka atau saksi sehubungan dengan adanya dugaan tindak pidana di bidang terkait dengan ketentuan Undang-Undang ini;
  - c. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini;
  - d. melakukan pemeriksaan terhadap Orang dan/atau Badan Usaha yang patut diduga melakukan tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini;
  - e. melakukan pemeriksaan terhadap alat dan/atau sarana yang berkaitan dengan kegiatan Teknologi Informasi yang diduga digunakan untuk melakukan tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini;

- f. melakukan penggeledahan terhadap tempat tertentu yang diduga digunakan sebagai tempat untuk melakukan tindak pidana berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini;
  - g. melakukan penyegelan dan penyitaan terhadap alat dan atau sarana kegiatan Teknologi Informasi yang diduga digunakan secara menyimpang dari ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - h. meminta bantuan ahli yang diperlukan dalam penyidikan terhadap tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini; dan/atau
  - i. mengadakan penghentian penyidikan tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini sesuai dengan ketentuan hukum acara pidana yang berlaku.
- (6) Dalam hal melakukan penangkapan dan penahanan, penyidik melalui penuntut umum wajib meminta penetapan ketua pengadilan negeri setempat dalam waktu satu kali dua puluh empat jam.
  - (7) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasilnya kepada penuntut umum.
  - (8) Dalam rangka mengungkap tindak pidana Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik, penyidik dapat berkerja sama dengan penyidik negara lain untuk berbagi informasi dan alat bukti.

#### Pasal 44

Alat bukti penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan menurut ketentuan Undang-Undang ini adalah sebagai berikut:

- a. alat bukti sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Perundang-undangan; dan
- b. alat bukti lain berupa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 1 dan angka 4 serta Pasal 5 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3).

### BAB XI

#### KETENTUAN PIDANA

#### Pasal 45

- (1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), ayat (2), ayat (3), atau ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)
- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

#### Pasal 46

- (1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

#### Pasal 47

Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

#### Pasal 48

- (1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah).
- (3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

#### Pasal 49

Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah).

#### Pasal 50

Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah).

#### Pasal 51

- (1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).
- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).

#### Pasal 52

- (1) Dalam hal tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) menyangkut kesusilaan atau eksploitasi seksual terhadap anak dikenakan pemberatan sepertiga dari pidana pokok.
- (2) Dalam hal perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 sampai dengan Pasal 37 ditujukan terhadap Komputer dan/atau Sistem Elektronik serta Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik Pemerintah dan/atau yang digunakan untuk layanan publik dipidana dengan pidana pokok ditambah sepertiga.
- (3) Dalam hal perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 sampai dengan Pasal 37 ditujukan terhadap Komputer dan/atau Sistem Elektronik serta Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik Pemerintah dan/atau badan strategis termasuk dan tidak terbatas pada lembaga pertahanan, bank sentral, perbankan, keuangan, lembaga internasional, otoritas penerbangan diancam dengan pidana maksimal ancaman pidana pokok masing-masing Pasal ditambah dua pertiga.
- (4) Dalam hal tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 37 dilakukan oleh korporasi dipidana dengan pidana pokok ditambah dua pertiga.

### BAB XII

#### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 53

Pada saat berlakunya Undang-Undang ini, semua Peraturan Perundang-undangan dan kelembagaan yang berhubungan dengan pemanfaatan Teknologi Informasi yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dinyatakan tetap berlaku.

### BAB XIII

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 54

- (1) Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
- (2) Peraturan Pemerintah harus sudah ditetapkan paling lama 2 (dua) tahun setelah diundangkannya Undang-Undang ini.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
pada tanggal 21 April 2008

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 21 April 2008

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

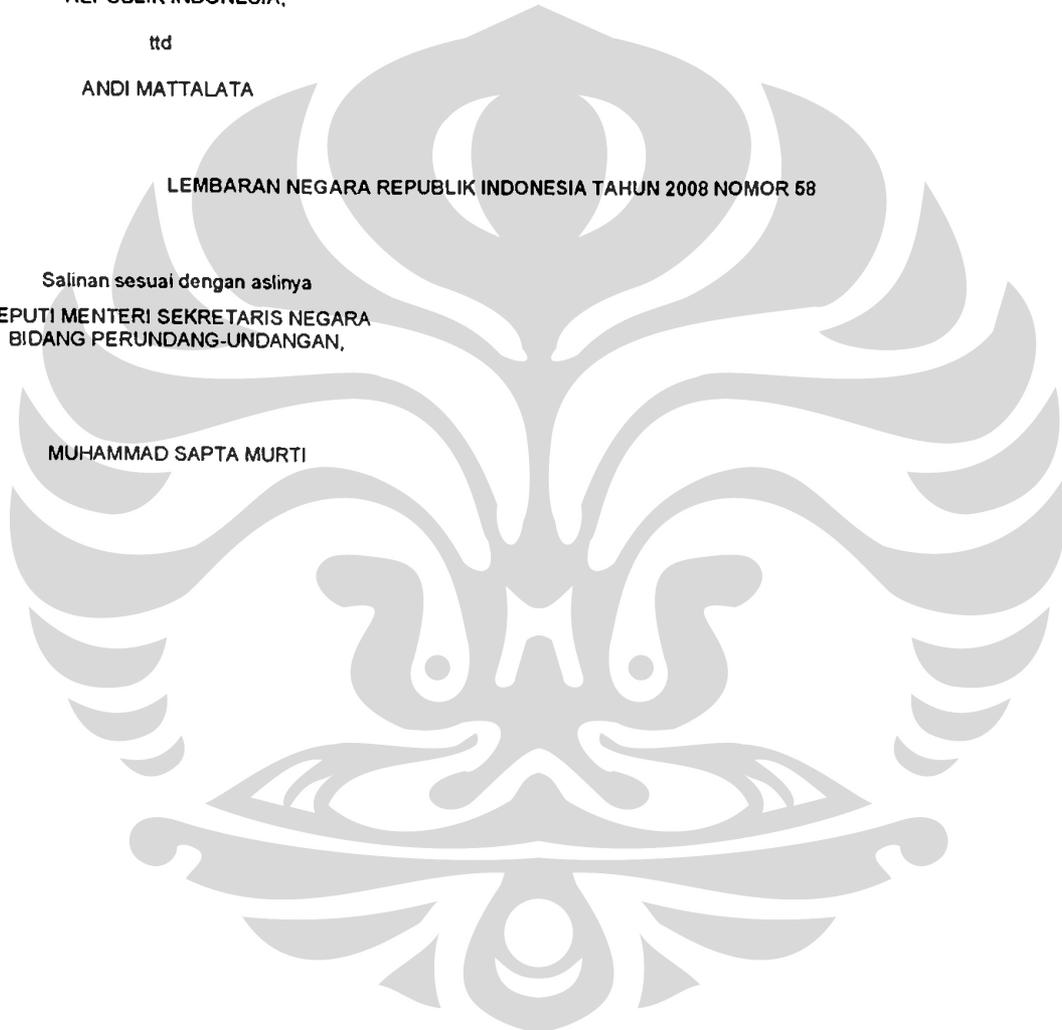
ANDI MATTALATA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2008 NOMOR 58

Salinan sesuai dengan aslinya

DEPUTI MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
BIDANG PERUNDANG-UNDANGAN,

MUHAMMAD SAPTA MURTI



PENJELASAN  
ATAS  
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 11 TAHUN 2008  
TENTANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

I. UMUM

Pemanfaatan Teknologi Informasi, media, dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi Informasi saat ini menjadi pedang bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.

Saat ini telah lahir suatu rezim hukum baru yang dikawal dengan hukum siber atau hukum telematika. Hukum siber atau *cyber law*, secara internasional digunakan untuk istilah hukum yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Demikian pula, hukum telematika yang merupakan perwujudan dari konvergensi hukum telekomunikasi, hukum media, dan hukum informatika. Istilah lain yang juga digunakan adalah hukum teknologi informasi (*law of information technology*), hukum dunia maya (*virtual world law*), dan hukum mayantara. Istilah-istilah tersebut lahir mengingat kegiatan yang dilakukan melalui jaringan sistem komputer dan sistem komunikasi baik dalam lingkup lokal maupun global (Internet) dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis sistem komputer yang merupakan sistem elektronik yang dapat dilihat secara virtual. Permasalahan hukum yang seringkali dihadapi adalah ketika terkait dengan penyampaian informasi, komunikasi, dan/atau transaksi secara elektronik, khususnya dalam hal pembuktian dan hal yang terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik.

Yang dimaksud dengan sistem elektronik adalah sistem komputer dalam arti luas, yang tidak hanya mencakup perangkat keras dan perangkat lunak komputer, tetapi juga mencakup jaringan telekomunikasi dan/atau sistem komunikasi elektronik. Perangkat lunak atau program komputer adalah sekumpulan instruksi yang diwujudkan dalam bentuk bahasa, kode, skema, ataupun bentuk lain, yang apabila digabungkan dengan media yang dapat dibaca dengan komputer akan mampu membuat komputer bekerja untuk melakukan fungsi khusus atau untuk mencapai hasil yang khusus, termasuk persiapan dalam merancang instruksi tersebut.

Sistem elektronik juga digunakan untuk menjelaskan keberadaan sistem informasi yang merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan mengirimkan atau menyebarkan informasi elektronik. Sistem informasi secara teknis dan manajemen sebenarnya adalah perwujudan penerapan produk teknologi informasi ke dalam suatu bentuk organisasi dan manajemen sesuai dengan karakteristik kebutuhan pada organisasi tersebut dan sesuai dengan tujuan peruntukannya. Pada sisi yang lain, sistem informasi secara teknis dan fungsional adalah keterpaduan sistem antara manusia dan mesin yang mencakup komponen perangkat keras, perangkat lunak, prosedur, sumber daya manusia, dan substansi informasi yang dalam pemanfaatannya mencakup fungsi *input, process, output, storage, dan communication*.

Sehubungan dengan itu, dunia hukum sebenarnya sudah sejak lama memperluas penafsiran asas dan normanya ketika menghadapi persoalan kebendaan yang tidak berwujud, misalnya dalam kasus pencurian listrik sebagai perbuatan pidana. Dalam kenyataan kegiatan siber tidak lagi sederhana karena kegiatannya tidak lagi dibatasi oleh teritori suatu negara, yang mudah diakses kapan pun dan dari mana pun. Kerugian dapat terjadi baik pada pelaku transaksi maupun pada orang lain yang tidak pernah melakukan transaksi, misalnya pencurian dana kartu kredit melalui pembelanjaan di Internet. Di samping itu, pembuktian merupakan faktor yang sangat penting, mengingat informasi elektronik bukan saja belum terakomodasi dalam sistem hukum acara Indonesia secara komprehensif, melainkan juga ternyata sangat rentan untuk diubah, disadap, dipalsukan, dan dikirim ke berbagai penjuru dunia dalam waktu hitungan detik. Dengan demikian, dampak yang diakibatkannya pun bisa demikian kompleks dan rumit.

Permasalahan yang lebih luas terjadi pada bidang keperdataan karena transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*) telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konvergensi di bidang teknologi informasi, media, dan informatika (telematika) berkembang terus tanpa dapat dibendung, seiring dengan ditemukannya perkembangan baru di bidang teknologi informasi, media, dan komunikasi.

Kegiatan melalui media sistem elektronik, yang disebut juga ruang siber (*cyber space*), meskipun bersifat virtual dapat dikategorikan sebagai tindakan atau perbuatan hukum yang nyata. Secara yuridis kegiatan pada ruang siber tidak dapat didekati dengan ukuran dan kualifikasi hukum konvensional saja sebab jika cara ini yang ditempuh akan terlalu banyak kesulitan dan hal yang lolos dari pemberlakuan hukum. Kegiatan dalam ruang siber adalah kegiatan virtual yang berdampak sangat nyata meskipun alat buktinya bersifat elektronik.

Dengan demikian, subjek pelakunya harus dikualifikasikan pula sebagai Orang yang telah melakukan perbuatan hukum secara nyata. Dalam kegiatan *e-commerce* antara lain dikenal adanya dokumen elektronik yang kedudukannya disetarakan dengan dokumen yang dibuat di atas kertas.

Berkaitan dengan hal itu, perlu diperhatikan sisi keamanan dan kepastian hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi, media, dan komunikasi agar dapat berkembang secara optimal. Oleh karena itu, terdapat tiga pendekatan untuk menjaga keamanan di *cyber space*, yaitu pendekatan aspek hukum, aspek teknologi, aspek sosial, budaya, dan etika. Untuk mengatasi gangguan keamanan dalam penyelenggaraan sistem secara elektronik, pendekatan hukum bersifat mutlak karena tanpa kepastian hukum, persoalan pemanfaatan teknologi informasi menjadi tidak optimal.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas.

**Pasal 2**

Undang-Undang ini memiliki jangkauan yurisdiksi tidak semata-mata untuk perbuatan hukum yang berlaku di Indonesia dan/atau dilakukan oleh warga negara Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar wilayah hukum (yurisdiksi) Indonesia baik oleh warga negara Indonesia maupun warga negara asing atau badan hukum Indonesia maupun badan hukum asing yang memiliki akibat hukum di Indonesia, mengingat pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik dapat bersifat lintas teritorial atau universal.

Yang dimaksud dengan "merugikan kepentingan Indonesia" adalah meliputi tetapi tidak terbatas pada merugikan kepentingan ekonomi nasional, perlindungan data strategis, harkat dan martabat bangsa, pertahanan dan keamanan negara, kedaulatan negara, warga negara, serta badan hukum Indonesia.

**Pasal 3**

"Asas kepastian hukum" berarti landasan hukum bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik serta segala sesuatu yang mendukung penyelenggaraannya yang mendapatkan pengakuan hukum di dalam dan di luar pengadilan.

"Asas manfaat" berarti asas bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik diupayakan untuk mendukung proses berinformasi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

"Asas kehati-hatian" berarti landasan bagi pihak yang bersangkutan harus memperhatikan segenap aspek yang berpotensi mendatangkan kerugian, baik bagi dirinya maupun bagi pihak lain dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.

"Asas itikad baik" berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan Transaksi Elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.

"Asas kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi" berarti asas pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik tidak terfokus pada penggunaan teknologi tertentu sehingga dapat mengikuti perkembangan pada masa yang akan datang.

**Pasal 4**

Cukup jelas.

**Pasal 5**

**Ayat 1**

Cukup jelas.

**Ayat 2**

Cukup jelas.

**Ayat 3**

Cukup jelas.

**Ayat 4**

**Huruf a**

Surat yang menurut undang-undang harus dibuat tertulis meliputi tetapi tidak terbatas pada surat berharga, surat yang berharga, dan surat yang digunakan dalam proses penegakan hukum acara perdata, pidana, dan administrasi negara.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Pasal 6**

Selama ini bentuk tertulis identik dengan informasi dan/atau dokumen yang tertuang di atas kertas semata, padahal pada hakikatnya informasi dan/atau dokumen dapat dituangkan ke dalam media apa saja, termasuk media elektronik. Dalam lingkup Sistem Elektronik, informasi yang asli dengan salinannya tidak relevan lagi untuk dibedakan sebab Sistem Elektronik pada dasarnya beroperasi dengan cara penggandaan yang mengakibatkan informasi yang asli tidak dapat dibedakan lagi dari salinannya.

**Pasal 7**

Ketentuan ini dimaksudkan bahwa suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dapat digunakan sebagai alasan timbulnya suatu hak.

**Pasal 8**

Cukup jelas.

**Pasal 9**

Yang dimaksud dengan "informasi yang lengkap dan benar" meliputi:

- a. informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;
- b. informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

**Pasal 10**

**Ayat (1)**

Sertifikasi Keandalan dimaksudkan sebagai bukti bahwa pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian dan audit dari badan yang berwenang. Bukti telah dilakukan Sertifikasi Keandalan ditunjukkan dengan adanya logo sertifikasi berupa *trust mark* pada laman (*home page*) pelaku usaha tersebut.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Pasal 11**

**Ayat (1)**

Undang-Undang ini memberikan pengakuan secara tegas bahwa meskipun hanya merupakan suatu kode, Tanda Tangan Elektronik memiliki kedudukan yang sama dengan tanda tangan manual pada umumnya yang memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum.

Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini merupakan persyaratan minimum yang harus dipenuhi dalam setiap Tanda Tangan Elektronik. Ketentuan ini membuka kesempatan seluas-luasnya kepada siapa pun untuk mengembangkan metode, teknik, atau proses pembuatan Tanda Tangan Elektronik.

**Ayat (2)**

Peraturan Pemerintah dimaksud, antara lain, mengatur tentang teknik, metode, sarana, dan proses pembuatan Tanda Tangan Elektronik.

Pasal 12  
Cukup jelas.

Pasal 13  
Cukup jelas.

Pasal 14  
Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini adalah informasi yang minimum harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara Tanda Tangan Elektronik.

Pasal 15

**Ayat (1)**

"Andal" artinya Sistem Elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

"Aman" artinya Sistem Elektronik terlindungi secara fisik dan nonfisik.

"Beroperasi sebagaimana mestinya" artinya Sistem Elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya.

**Ayat (2)**

"Bertanggung jawab" artinya ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

Pasal 16  
Cukup jelas.

Pasal 17

**Ayat (1)**

Undang-Undang ini memberikan peluang terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.

Pemanfaatan Teknologi Informasi harus dilakukan secara baik, bijaksana, bertanggung jawab, efektif, dan efisien agar dapat diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

Pasal 18

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Pilihan hukum yang dilakukan oleh para pihak dalam kontrak internasional termasuk yang dilakukan secara elektronik dikenal dengan *choice of law*. Hukum ini mengikat sebagai hukum yang berlaku bagi kontrak tersebut.

Pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik hanya dapat dilakukan jika dalam kontraknya terdapat unsur asing dan penerapannya harus sejalan dengan prinsip hukum perdata Internasional (HPI).

**Ayat (3)**

Dalam hal tidak ada pilihan hukum, penetapan hukum yang berlaku berdasarkan prinsip atau asas hukum perdata internasional yang akan ditetapkan sebagai hukum yang berlaku pada kontrak tersebut.

**Ayat (4)**

Forum yang berwenang mengadili sengketa kontrak internasional, termasuk yang dilakukan secara elektronik, adalah forum yang dipilih oleh para pihak. Forum tersebut dapat berbentuk pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya.

**Ayat (5)**

Dalam hal para pihak tidak melakukan pilihan forum, kewenangan forum berlaku berdasarkan prinsip atau asas hukum perdata internasional. Asas tersebut dikenal dengan asas tempat tinggal tergugat (*the basis of presence*) dan efektivitas yang menekankan pada tempat harta benda tergugat berada (*principle of effectiveness*).

Pasal 19

Yang dimaksud dengan "disepakati" dalam pasal ini juga mencakup disepakatinya prosedur yang terdapat dalam Sistem Elektronik yang bersangkutan.

**Ayat (2)**

Secara teknis perbuatan yang dilarang sebagaimana dimaksud pada ayat ini dapat dilakukan, antara lain dengan:

- a. melakukan komunikasi, mengirimkan, memancarkan atau sengaja berusaha mewujudkan hal-hal tersebut kepada siapa pun yang tidak berhak untuk menerimanya; atau
- b. sengaja menghalangi agar informasi dimaksud tidak dapat atau gagal diterima oleh yang berwenang menerimanya di lingkungan pemerintah dan/atau pemerintah daerah.

**Ayat (3)**

Sistem pengamanan adalah sistem yang membatasi akses Komputer atau melarang akses ke dalam Komputer dengan berdasarkan kategorisasi atau klasifikasi pengguna beserta tingkatan kewenangan yang ditentukan.

**Pasal 31**

**Ayat (1)**

Yang dimaksud dengan "intersopsi atau penyadapan" adalah kegiatan untuk mendengarkan, merekam, membelokkan, mengubah, menghambat, dan/atau mencatat transmisi Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang tidak bersifat publik, baik menggunakan jaringan kabel komunikasi maupun jaringan nirkabel, seperti pancaran elektromagnetis atau radio frekuensi.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Pasal 32**

Cukup jelas.

**Pasal 33**

Cukup jelas.

**Pasal 34**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Yang dimaksud dengan "kegiatan penelitian" adalah penelitian yang dilaksanakan oleh lembaga penelitian yang memiliki izin

**Pasal 35**

Cukup jelas.

**Pasal 36**

Cukup jelas.

**Pasal 37**

Cukup jelas.

**Pasal 38**

Cukup jelas.

**Pasal 39**

Cukup jelas.

**Pasal 40**

Cukup jelas.

**Pasal 41**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Yang dimaksud dengan "lembaga yang dibentuk oleh masyarakat" merupakan lembaga yang bergerak di bidang teknologi informasi dan transaksi elektronik.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 42**

Cukup jelas.

**Pasal 43**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Ayat (5)**

**Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Huruf c**

Cukup jelas.

**Huruf d**

Cukup jelas.

**Huruf e**

Cukup jelas.

**Huruf f**

Cukup jelas.

**Huruf g**

Cukup jelas.

**Huruf h**

Yang dimaksud dengan "ahli" adalah seseorang yang memiliki keahlian khusus di bidang Teknologi Informasi yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis maupun praktis mengenai pengetahuannya tersebut.

**Huruf i**

Cukup jelas.

**Ayat (6)**

Cukup jelas.

**Ayat (7)**

Cukup jelas.

**Ayat (8)**

Cukup jelas.

**Pasal 44**

Cukup jelas.

**Pasal 45**

Cukup jelas.

**Pasal 46**

Cukup jelas.

**Pasal 47**

Cukup jelas.

**Pasal 48**

Cukup jelas.

**Pasal 49**

Cukup jelas.

**Pasal 50**

Cukup jelas.

**Pasal 51**

Cukup jelas.

**Pasal 52**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menghukum setiap perbuatan melawan hukum yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 37 yang dilakukan oleh korporasi (*corporate crime*) dan/atau oleh pengurus dan/atau staf yang memiliki kapasitas untuk:

- a. mewakili korporasi;
- b. mengambil keputusan dalam korporasi;
- c. melakukan pengawasan dan pengendalian dalam korporasi;
- d. melakukan kegiatan demi keuntungan korporasi.

**Pasal 53**

Cukup jelas.

**Pasal 54**

Cukup jelas.