



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA *INTERNET BANKING***

TESIS

TRI PUJI LESTARI

1006737586

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM MAGISTER HUKUM
HUKUM EKONOMI
JAKARTA
JUNI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA *INTERNET BANKING***

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum

TRI PUJI LESTARI

1006737586

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM MAGISTER HUKUM
HUKUM EKONOMI
JAKARTA
JUNI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tri Puji Lestari

NPM : 1006737586

Tanda Tangan :

Tanggal : 26 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Tri Puji Lestari
NPM : 1006737586
Program Studi : Hukum Ekonomi
Judul Tesis : Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna *Internet Banking*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M

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

Penguji : Dr. Zulkarnain Sitompul, S.H., LL.M

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juni 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah menganugerahkan nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Hayati Hoesin, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
2. Ibu Prof. Dr. Rosa Agustina S.H., M.H, selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan selaku Dosen Penguji Tesis yang telah memberikan masukan, sehingga penulis banyak mendapatkan pengalaman dan pengajaran yang berharga mengenai Tesis ini;
3. Bapak Dr. Yunus Husein S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing Tesis, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan petunjuk, arahan, saran, kritik dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan tesis ini dengan penuh kesabaran, perhatian dan kerja sama yang baik.
4. Bapak Dr. Zulkarnain Sitompul, S.H., LL.M selaku Dosen Penguji Tesis, yang telah memberikan masukan, sehingga penulis banyak mendapatkan pengalaman dan pengajaran yang berharga mengenai Tesis ini.
5. Segenap Dosen Program Magister Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang dengan ketulusan hati telah memberikan ilmunya kepada penulis agar penulis terus belajar dalam setiap hal apapun.
6. Para Staf Sekretariat Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang telah banyak membantu penjelasan dan kemudahan dalam hal informasi akademik.
7. Suamiku M. Rofiq Hanafi tercinta yang telah selalu setia mendampingi dan memberikan semangat dalam setiap saat dan kesempatan.

8. Ayah, ibundaku dan ibu mertua, serta keluarga besarku tercinta yang senantiasa mendo'akan agar penulis selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan setiap tugas dan pekerjaan.
9. Segenap jajaran Bank Indonesia, Bapak/Ibu di Departemen Perbankan Syariah, dan rekan-rekan di Divisi Pengaturan Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan inspirasi dan semangat bagi Penulis.
10. Segenap jajaran PT Bank Mandiri, Tbk, khususnya Divisi *Electronic Banking Group* dan segenap jajaran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara serta memberikan banyak masukan.
11. Sahabat-sahabatku, rekan-rekan seperjuangan Magister Hukum Ekonomi, Universitas Indonesia angkatan 2010 Kelas B Sore, terima kasih atas persahabatan dan kekompakannya serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kiranya uluran tangan yang tulus dari Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari, semoga mendapat balasan berlipat ganda dari Allah SWT.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan tesis ini, semoga dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 26 Juni 2012

Penulis

Tri Puji Lestari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Tri Puji Lestari
NPM : 1006737586
Program Studi : Hukum Ekonomi
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:

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA INTERNET BANKING**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 26 Juni 2012
Yang menyatakan

Tri Puji Lestari

ABSTRAK

Nama : Tri Puji Lestari
Program Studi : Hukum Ekonomi
Judul : Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna
Internet Banking

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking*, karena pada prakteknya produk layanan *internet banking* yang merupakan salah satu *delivery channel* layanan perbankan terkait erat dengan teknologi yang di satu sisi memang telah memberikan banyak manfaat, namun di sisi lain mengandung risiko yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, perlindungan terhadap nasabah pengguna *internet banking* diperlukan dalam rangka melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *internet banking* serta bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode penelitian berupa penelitian kepustakaan dan melakukan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang mengatur khusus mengenai *internet banking*, namun dalam tatanan hukum positif di Indonesia terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *internet banking*. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* yang dilakukan terkait aspek transparansi informasi produk belum sepenuhnya dilakukan, terkait aspek keamanan teknologi informasi *internet banking* telah dilakukan dengan memenuhi aspek-aspek keamanan teknologi namun tetap perlu dilakukan peningkatan terhadap kehandalan teknologi informasi, terkait aspek perlindungan data pribadi nasabah telah dilakukan dengan pendekatan *self regulation* dan *government regulation*, terkait aspek pembuktian dilakukan dengan adanya pengakuan *digital signature* sebagai alat bukti yang sah, terkait aspek upaya penyelesaian sengketa dilakukan dengan adanya berbagai pilihan media penyelesaian yaitu melalui luar pengadilan atau melalui pengadilan, serta terkait aspek pertanggungjawaban bank dilakukan dengan adanya tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian pada nasabah pengguna *internet banking*. Terciptanya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking* membutuhkan keterlibatan banyak pihak antara lain nasabah sendiri, bank, Pemerintah, Bank Indonesia, dan pihak-pihak terkait lainnya.

Kata kunci:

Perlindungan Hukum, *Internet Banking*, Nasabah Pengguna *Internet Banking*, Bank, Nasabah, Konsumen, Pelaku Usaha.

ABSTRACT

Name : Tri Puji Lestari
Program of Study: Hukum Ekonomi
Title : Analysis of Legal Protection for Internet Banking Customers

This thesis discusses the legal protection for internet banking customers, because the internet banking service product as one of the delivery channel of banking services closely related to technology has provided many benefits but contain many risks on the other side that could cause losses for the customer. Therefore, the protection for internet banking customers is required in order to protect the rights of customers banking services. This study was conducted to determine how laws and regulations that protect internet banking customers and how the implementation of legal protection for internet banking customers. The study was a descriptive qualitative research, and the research methods are library research and interviews. The results showed that although there is no specific regulation for internet banking, but legal protection for internet banking customers can find by the laws that already exist. The implementation of legal protection for internet banking customers from the aspects of transparency information product has not been fully carried out, from the aspects of information technology has been done by the security aspects of technology but still necessary to improve the reliability of the information technology, from the aspects of customer personal data protection carried out by self regulation and government regulation approach, aspects of verification done by the recognition of digital signatures as valid or strength evidence, the settlement of disputes through litigation and non litigation, related aspects of bank account performed with the responsibility of the bank in the event of a loss in internet banking customers. The legal protection for internet banking customers require the involvement of many parties including customers, banks, government, Bank Indonesia, and other relevant parties.

Key words:

Legal protection, Internet Banking, Internet Banking Customer, Bank, Customer, Consumer, Business Actor

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK/ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Kerangka Teori dan Landasan Konsepsional	11
1.6. Metode Penelitian.....	25
1.7. Sistematika Penulisan.....	28
2. TINJAUAN MENGENAI <i>INTERNET BANKING</i>	29
2.1. Pengertian <i>Internet Banking</i>	29
2.2. Tujuan dan Manfaat <i>Internet Banking</i> bagi Bank dan Nasabah	31
2.3. Tipe-tipe Layanan <i>Internet Banking</i>	35
2.4. Pihak-pihak yang Terlibat dalam Layanan <i>Internet Banking</i>	37
2.5. Risiko-risiko dalam Layanan <i>Internet Banking</i>	38
3. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG MELINDUNGI NASABAH <i>INTERNET BANKING</i>	44
3.1. Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998	44
3.2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009	46
3.3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	50
3.4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi	56
3.5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik	57
3.6. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana	61
3.7. Peraturan perundang-undangan lainnya	64
3.7.1. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen	64
3.7.2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.....	65
3.7.3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah	68

3.7.4.	Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.....	70
3.7.5.	Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.	71
4.	PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA <i>INTERNET BANKING</i>.....	78
4.1.	Aspek Transparansi Informasi Produk.....	78
4.2.	Aspek Keamanan Teknologi <i>Internet Banking</i>	81
4.2.1.	Sistem Keamanan Teknologi <i>Internet Banking</i>	81
4.2.2.	Perlindungan terhadap Data Pribadi Nasabah.....	92
4.3.	Aspek Pembuktian Penggunaan <i>Internet Banking</i>	96
4.4.	Aspek Upaya Penyelesaian Sengketa.....	100
4.4.1.	Penyelesaian Melalui Luar Peradilan	103
4.4.2.	Penyelesaian Melalui Pengadilan	113
4.5.	Aspek Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian.....	115
4.5.1.	Prinsip-prinsip Tanggung Jawab	116
4.5.2.	Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Hubungan Hukum.....	120
4.5.3.	Bentuk Ganti Rugi Bank dalam Hal Terjadi Kerugian.....	124
5.	PENUTUP	130
5.1.	Kesimpulan	130
5.2.	Saran.....	131
	DAFTAR REFERENSI.....	133

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank dalam perekonomian memiliki peranan yang amat penting sebagai lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian. Oleh karena itu, jika dilihat dalam praktik perekonomian suatu negara, lembaga keuangan senantiasa ikut berperan aktif. Tumbuhnya perkembangan lembaga keuangan secara baik dan sehat akan mampu mendorong terhadap perkembangan ekonomi bangsa. Sebaliknya, kalau lembaga keuangan suatu bangsa mengalami krisis, dapat diartikan bahwa perekonomian suatu bangsa tersebut sedang mengalami keterpurukan (*collapse*). Berdasarkan jenisnya, bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Sampai dengan Februari 2012¹, jumlah bank di Indonesia sebanyak 1951 bank dengan 19.430 kantor dengan rincian yaitu bank umum konvensional sebanyak 109 bank (jaringan kantor sebanyak 13.429), bank umum syariah sebanyak 11 bank (jaringan kantor sebanyak 1.410), BPR sebanyak 1665 bank (jaringan kantor sebanyak 4.217), dan BPRS sebanyak 155 bank (jaringan kantor sebanyak 374).

Dalam menjalankan fungsi-fungsinya, bank berasaskan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Secara lebih detail, fungsi perbankan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Agen of trust*. Dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun menyalurkan dana. Prinsip kepercayaan ini tergambar dari sisi penghimpunan dana dimana masyarakat menitipkan dananya di bank dilandasi oleh unsur kepercayaan bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, juga percaya bahwa pada saat yang telah

¹ Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Indonesia*, Volume 10 Nomor 3, Februari 2012.

dijanjiikan, masyarakat dapat menarik lagi simpanan dananya di bank. Dari sisi penyaluran dana, bank bersedia menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat, apabila dilandasi kepercayaan bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan juga bank percaya bahwa debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo. Dengan kata lain bank berfungsi sebagai “*financial intermediary*” dengan dasar kepercayaan.²

2. *Agent of development*. Tujuan perbankan adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.³ Sektor moneter dan sektor riil merupakan sektor-sektor yang tidak dapat dipisahkan, dan kedua sektor tersebut berinteraksi dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lain. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Tugas bank sebagai penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil, kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi, dan jasa konsumsi barang serta jasa, mengingat semua kegiatan investasi-distribusi-konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi distribusi konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat. Dengan demikian, kegiatan usaha bank tersebut adalah kegiatan untuk pembangunan perekonomian masyarakat.⁴

²Suseno dan Pitter Abdullah, *Seri Kebansentralan Nomor 7 : Sistem dan Kebijaksanaan Perbankan Indonsia*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2003), hal. 5.

³Pasal 2 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.

⁴*Institusi Perbankan Indonesia*, dikutip dari <http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Ikhtisar+Perbankan/Lembaga+Perbankan/>, diakses tanggal 31 Maret 2012.

3. *Agent of services*. Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa bank ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank, dan jasa penyelesaian tagihan.⁵ Dalam perkembangannya, bank mempunyai fungsi-fungsi lain termasuk memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan juga berfungsi sebagai sarana transmisi moneter.⁶

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank menciptakan produk dan jasa. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pemberian produk dan jasa yang dilakukan oleh suatu bank pada dasarnya disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen pengguna jasa-jasa bank. Nasabah perbankan terdiri dari 2 macam yaitu nasabah debitur dan nasabah kreditur. Namun, dalam prakteknya dikenal pula nasabah yang menggunakan jasa perbankan (*walk in customer*).

Perkembangan produk perbankan dipengaruhi antara lain oleh adanya keinginan bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, adanya kemajuan teknologi, adanya globalisasi jasa dan transaksi keuangan, adanya konglomerasi dan kerjasama antar lembaga jasa keuangan, berkembangnya sistem perbankan serta meningkatnya persaingan.⁷ Menurut Eko B. Suriyanto, trend produk bisnis perbankan kedepan mengalami perluasan, dari yang tadinya mengandalkan pendapatan dari *interest rate*, kemudian bertambah dengan meningkatkan pendapatan dari *fee based income* dan terakhir bertambah dengan

⁵ Y.Sri Susiolo, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*,(Jakarta:Salemba Empat, 2000), hal. 6.

⁶ Suseno dan Peter Abdullah, *Loc.Cit*.

⁷Yunus Husein, *Pengamanan Produk dan Jasa Perbankan untuk Melindungi Nasabah*. Disampaikan dalam seminar nasional mediasi perbankan di Jakarta tanggal 4 April 2012.

meningkatkan pendapatan dari transaksi *fee* yang diperoleh bank dari kegiatan jasa perbankan.⁸

Adanya perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dimana kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari arus komunikasi dan informasi yang telah menjadi suatu kekuatan tersendiri dalam persaingan global yang semakin kompetitif. Bagi perekonomian, kemajuan teknologi memberikan manfaat yang sangat besar, karena transaksi bisnis dapat dilakukan secara seketika (*real time*), yang berarti perputaran ekonomi menjadi semakin cepat dan dapat dilakukan tanpa hambatan ruang dan waktu. Begitu juga dari sisi keamanan, penggunaan teknologi, memberikan perlindungan terhadap keamanan data dan transaksi.⁹ Di dunia perbankan, infrastruktur teknologi informasi mempunyai peran yang dominan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah karena perbankan merupakan sebuah industri jasa yang kinerjanya sangat dipengaruhi ruang dan waktu. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Selain itu, teknologi informasi dapat pula menjadikan bank lebih bersaing untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat. Berbagai layanan perbankan diberikan bank kepada nasabahnya demi kepuasan pelanggan. Dalam melakukan kegiatan usaha atau memberikan layanan kepada nasabah, bank tidak saja menggunakan model-model konvensional *face to face* dan didasarkan pada *paper document*, tetapi bank juga menggunakan model layanan dengan model non *face to face* dan *paperless document* atau *digital document*. Hampir seluruh proses penyelenggaraan sistem pembayaran di bank telah dilaksanakan secara elektronik (*paperless*). Dapat dikatakan pula bahwa perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam

⁸Eko B. Suriyanto, *Perkembangan Produk Perbankan dalam Mendukung Pemenuhan Kebutuhan Nasabah*. Disampaikan dalam seminar nasional mediasi perbankan di Jakarta tanggal 4 April 2012.

⁹Tim Perundang-undangan dan Pengkajian Hukum, *Urgensi Cyberlaw di Indonesia dalam rangka penanganan cybercrime di Indonesia*, (Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 4 Nomor 2, 2006), hal. 1.

proses inovasi produk dan jasa. Penggunaan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi mendorong berkembangnya transaksi melalui internet di dunia. Perusahaan-perusahaan berskala dunia semakin banyak memanfaatkan fasilitas internet. Sementara itu tumbuh transaksi-transaksi melalui elektronik atau *on-line* dari berbagai sektor, yang kemudian memunculkan istilah *electronic banking*, *electronic commerce*, *electronic trade*, *electronic business*, *electronic retailing*.¹⁰

Pelayanan *electronic transaction* (*e-banking*) merupakan bentuk-bentuk baru dari *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi oleh teknologi.¹¹ Istilah *delivery channel* didalam perbankan adalah suatu fasilitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah, dalam rangka memberikan kemudahan dan kenyamanan didalam bertransaksi. *Delivery channel* ini menjadi sangat penting akibat adanya persaingan yang sangat ketat diantara perbankan nasional untuk dapat meraih sumber dana dari nasabah. Ada beberapa jenis *delivery channel* mulai dari yang konvensional sampai yang berteknologi canggih yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabah.¹² *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM¹³, *phone banking*¹⁴, *electronic funds transfer*¹⁵, *internet banking*¹⁶, *mobile phone*¹⁷.

¹⁰ Andi Hamzah, *Aspek-aspek Pidana di Bidang Komputer*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1990), hal. 23-24.

¹¹ Tim Perundang-undangan dan Pengkajian Hukum, *Lop. Cit.*

¹² *Apa Itu Internet*, dikutip dari <http://www.scribd.com>, diakses tanggal 20 April 2012.

¹³ ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran e-Banking paling populer. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (a.l. voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu *switching* jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*.

¹⁴ *Phone Banking* adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*. Namun profilnya kemudian

Sebenarnya, ada dua tujuan yang ingin dicapai oleh suatu bank ketika ia memperluas layanan jasanya melalui *internet banking*. Tujuan tersebut adalah:

- a. produk-produk yang kompleks dari bank dapat ditawarkan dalam kualitas yang *ekuivalen* dengan biaya yang murah dan potensi nasabah yang lebih besar;
- b. dapat melakukan hubungan di setiap tempat dan kapan saja, baik pada waktu siang maupun malam.¹⁸

Selain hal tersebut, *internet banking* diharapkan juga dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank¹⁹ seiring dengan meningkatnya kebutuhan dunia usaha dan nasabah dengan kemajuan teknologi maupun informasi. *Internet banking* merupakan salah satu pelayanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang. Dengan kata lain, pemanfaatan layanan *internet banking* menjadikan lembaga perbankan tidak lagi memerlukan pengembangan kantor baru atau wilayah layanan baru, di mana biaya yang diperlukan sangat besar. Persepsi ini didukung semata-mata karena adanya inovasi pada perusahaan yang

berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (a.l. voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain; serta dilayani oleh *Interactive Voice Response (IVR)*. Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP di manapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

¹⁵ Perpindahan “uang” atau “pinjaman” dari satu rekening ke rekening lainnya melalui media elektronik.

¹⁶ *Internet Banking*, ini termasuk saluran *e-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (a.l. voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC atau PDA.

¹⁷ *Mobile Banking* dikenal juga dengan M-Banking atau SMS banking. *Mobile Banking* adalah sebuah cara untuk nasabah melakukan transaksi *banking* dengan *cell phone*/fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak

¹⁸ Juergen Seitz dan Eberhard Stickel, “*Internet Banking: Ank Overview*,” dikutip dari <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/980I-8.html>, diakses 20 April 2012.

¹⁹ *Internet banking* di Indonesia, Buletin Ekonomi dan Perbankan, Juni 2002.

memungkinkannya berinteraksi secara lebih baik dan sekaligus dapat mempromosikan layanannya sendiri. Kompleksitas layanan yang diberikan *internet banking* kepada nasabah antara satu bank dengan bank yang lain berbeda-beda tergantung pada infrastruktur teknologi yang dimiliki. Secara konseptual, bank dalam menawarkan layanan *internet banking* dilakukan melalui dua jalan, pertama melalui bank konvensional dengan representasi kantor secara fisik, kedua suatu bank mendirikan suatu virtual bank dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk menyimpang deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lain yang dimilikinya.

Secara umum layanan *internet banking* berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindahbukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan *Personal Identification Number* (PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain, terkecuali pengambilan uang atau penyetoran uang.²⁰ Hasil survei *Sharing Vision* pada akhir 2011²¹ menunjukkan bahwa pengguna *internet banking* kurang menyukai layanan perbankan melewati cabang fisik lagi. Dari survey yang dilakukannya terhadap responden nasabah bank, preferensi layanan yang sering digunakan nasabah perbankan berturut-turut adalah ATM, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, dan yang terakhir adalah cabang (*branch*). Sedangkan fitur layanan *internet banking* yang sering digunakan adalah informasi saldo, transfer sesama bank, transfer antarbank, informasi mutasi rekening, pembelian voucher isi ulang pulsa, dan pembayaran tagihan.

Bagi nasabah, fasilitas layanan *internet banking*, memberikan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatannya setiap saat. *Internet banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara *online*. *Internet banking* juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat terutama mereka yang selalu

²⁰ Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), hal. 85.

²¹ Dimitri Mahayana, *Tiga Tantangan Internet Banking*, dikutip dari <http://www.infobanknews.com>, diakses tanggal 19 April 2012.

sibuk, dalam mengelola keuangan mereka. Nasabah juga dapat mengakses layanan internet melalui *personal computer*, ponsel atau media *wareless* lainnya. Hal ini berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Penyelenggaraan layanan *internet banking* yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi perbankan semakin mudah, akan tetapi di sisi yang lain membuatnya juga semakin berisiko. Dengan kata lain, faktor keamanan menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan bahkan mungkin dapat menjadi salah satu fitur unggulan yang dapat ditonjolkan oleh pihak bank.²² Masalah keamanan tidak hanya untuk kepentingan nasabah tetapi juga untuk kepentingan bank penyelenggara *internet banking* itu sendiri maupun industri perbankan secara keseluruhan. Layanan *online* yang aman setidaknya mencakup 4 (empat) hal yaitu menyangkut keamanan koneksi nasabah, keamanan data transaksi, keamanan koneksi server, dan keamanan jaringan sistem informasi dari server. Berbagai upaya preventif memang telah diterapkan oleh kalangan perbankan di Indonesia dalam rangka meningkatkan sistem keamanan *internet banking* misalnya dengan diberlakukannya fitur faktor bukti otentik kedua (*two factor authentication*) yang menggunakan *token*.²³

Beberapa contoh kasus terkait permasalahan *internet banking* yang diadakan oleh nasabah adalah rekening terdebit padahal transaksi gagal dilakukan²⁴, reset password *internet banking* membutuhkan waktu 3-7 hari²⁵, transfer RTGS berhasil namun uang tidak masuk ke rekening tujuan²⁶, transfer

²²Brian Ami Prastyo, *Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya*, (Buletin Hukum Perbankan dan Kebansentralan, Volume 3 Nomor 2, 2005), hal. 59.

²³ *Ibid.*

²⁴*Internet Banking BCA Mengecewakan*, dikutip dari <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/31174>, diakses tanggal 30 Maret 2012.

²⁵*Internet Banking Mega Mengecewakan*, dikutip dari <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/28678>, diakses tanggal 30 Maret 2012.

²⁶*Berapa Lama Prosedur Penyelesaian Gagal Transfer BRI*, dikutip dari <http://suarapembaca.detik.com/read/2012/03/22/101849/1874129/283/berapa-lama-prosedur-penyelesaian-gagal-transfer-bri>, diakses tanggal 30 Maret 2012.

internet banking gagal, namun uang belum kembali²⁷. Berdasarkan data Bank Indonesia, pada posisi tahun 2011, jumlah permasalahan yang diadukan oleh nasabah kepada bank sebanyak 853.510 pengaduan dimana pengaduan nasabah terbesar terdapat pada produk yang terkait sistem pembayaran (96.82%) . Dari data diatas menunjukkan bahwa produk yang terkait teknologi informasi mempunyai risiko yang tinggi dan rentan terhadap ketidakpuasan nasabah.

Sehubungan dengan hal tersebut, kehadiran layanan *internet banking* yang merupakan bagian dalam sistem pembayaran masih menyimpan sejumlah permasalahan. Kondisi ini diperburuk lagi tatkala perubahan pada layanan *internet banking* baik dari sisi teknologi maupun bisnis sangat cepat. Awalnya layanan *internet banking* hanya berupa promosi terhadap produk-produk perbankan, sedangkan kini layanan *internet banking* sudah berkembang sedemikian rupa yang sifatnya *online transaction*. Oleh karena itu perlindungan terhadap konsumen (nasabah) dalam hal ini sebagai pengguna *internet banking* perlu diperhatikan dan dilindungi haknya baik dari segi manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan nasabah. Bisnis perbankan adalah bisnis yang bertumpu pada kepercayaan, sehingga keberlangsungan industri perbankan akan bergantung pada kepercayaan nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam interaksi antara bank dengan nasabah harus meminimalkan terjadinya friksi karena apabila friksi tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, hak-hak nasabah pengguna *internet banking* sebagai bagian dari nasabah perbankan perlu dilindungi dari aspek-aspek yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini kami tulis dengan judul “ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING*”.

²⁷*Booking Garuda Garuda Gagal, Uang Belum Kembali*, dikutip dari <http://suarapembaca.detik.com/read/2012/03/16/105224/1868964/283/booking-garuda-garuda-gagal-uang-belum-kembali>, diakses tanggal 30 Maret 2012.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peraturan perundang-undangan melindungi nasabah pengguna *internet banking*?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah *pengguna internet banking*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami mengetahui bagaimana peraturan perundang-undangan melindungi nasabah pengguna *internet banking*.
2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini dalam rangka pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan layanan *internet banking*, antara lain Bank Indonesia selaku otoritas pembinaan dan pengawasan perbankan, Pemerintah selaku pengawas dari perlindungan konsumen/nasabah, bank dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah pengguna *internet banking*, nasabah khususnya nasabah pengguna *internet banking* dapat dijadikan pedoman atau rujukan dalam mempertahankan hak-hak sebagai nasabah dalam rangka pemberdayaan nasabah yang mandiri, kalangan akademisi yang berminat terhadap kajian hukum perlindungan dapat dijadikan bahan informasi awal dalam

melakukan penelitian dan pengkajian yang lebih mendalam, dan penulis sendiri adalah menambah wawasan keilmuan hukum terutama berkenaan dengan hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen.

1.5. Kerangka Teori dan Landasan Konseptual

1.5.1. Kerangka Teori

1.5.1.1. Bank

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah oleh Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 (Undang-undang Perbankan), perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Fungsi perbankan di Indonesia tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Perbankan yaitu bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Di Indonesia lembaga keuangan bank memiliki misi dan fungsi yang khusus, jadi perbankan Indonesia selain memiliki fungsi yang lazim, juga memiliki fungsi yang diarahkan sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.²⁸ Hal ini berarti bahwa kehadiran bank sebagai suatu badan usaha tidak semata-mata bertujuan bisnis, namun ada misi lain, yaitu guna peningkatan kesejahteraan rakyat pada umumnya.²⁹ Jadi perbankan di Indonesia pada dasarnya mempunyai fungsi dan tujuan yang lebih luas, yaitu dengan adanya fungsi sebagai lembaga yang menjadi penunjang utama

²⁸ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 86.

²⁹ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung : CV Mandar Maju, 2000), hal. 2.

pembangunan nasional yang menjalankan usaha dengan mendasarkan pada asas-asas yang terdapat pada Pancasila.

Pasal 5 ayat (1) Undang-undang Perbankan menyebutkan menurut jenisnya, bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran sedangkan Bank Perkreditan Rakyat dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³⁰ Sifat usaha bank dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu sisi pasiva, yaitu kegiatan melakukan penarikan dana dari masyarakat dan pihak ketiga lainnya dengan berbagai instrumen utang, sisi aktiva, yaitu kegiatan usaha yang berhubungan dengan penggunaan atau pengalokasian dana terutama dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, sisi jasa, yaitu kegiatan yang berkaitan dengan pemberian jasa-jasa dalam mekanisme pembayaran.³¹

Dalam melaksanakan hubungan kemitraan antara bank dan nasabah untuk terciptanya perbankan yang sehat, kegiatan usaha bank perlu dilandasi dengan beberapa asas. Asas dapat dipahami sebagai pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berpikir sesuatu. Menurut Rahadi Usman, untuk terciptanya sistem perbankan Indonesia yang sehat, maka kegiatan perbankan Indonesia perlu berlandaskan asas:

1. Asas demokrasi ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-undang Perbankan. Pasal tersebut menyatakan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini berarti, usaha perbankan diarahkan untuk melaksanakan prinsip-prinsip yang terkandung dalam demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.³²

³⁰Beberapa hal lain yang juga tidak boleh dilakukan oleh BPR adalah menerima simpanan berupa giro, melakukan penyertaan modal, melakukan usaha perasuransian, dan melakukan usaha lain diluar kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh BPR.

³¹Rudi Badrudin, *Lembaga Keuangan Bank*, (Yogyakarta: STIE YPKN, 1999), hal. 65.

³² Konsep demokrasi ekonomi sejalan dengan UUD 1945, khususnya pasal 33 ayat (4) UUD 1945 yang menyebutkan bahwa perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

2. Asas kepercayaan (*fiduciary principle*)

Asas kepercayaan merupakan asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabahnya. Bank melakukan kegiatannya dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya dengan asas kepercayaan. Sehubungan dengan hal tersebut setiap bank perlu terus menjaga tingkat kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan uangnya dibank semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperoleh kembali pada waktu yang diinginkan atau sesuai dengan yang diperjanjikan dan disertai imbalan. Apabila kepercayaan nasabah tidak dapat dijaga oleh lembaga bank, maka akan tercipta kondisi *rush* terhadap dana yang disimpan dalam bank. Asas kepercayaan juga hadir dalam hubungan bank sebagai kreditur dengan nasabah sebagai debitur. Hubungan ini melahirkan kepercayaan yang membebankan kewajiban-kewajiban kepercayaan (*fiduciary obligations*). Dalam hubungan ini, bank dapat memberikan kredit jika bank percaya bahwa debitur mampu membayar segala kewajibannya (Kewajiban Bunga maupun kewajiban pokok). Dari pemahaman ini dapat dikatakan hubungan bank sebagai kreditur dan nasabah sebagai debitur tidak hanya berdasarkan hubungan kontraktual (perjanjian kredit), namun juga berdasarkan hubungan kepercayaan.

3. Asas Kerahasiaan (*Confidential principle*)

Asas kerahasiaan adalah asas yang mengharuskan atau mewajibkan bank merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia bank wajib dirahasiakan. Karahasiaan adalah untuk kepentingan bank sendiri, karena bank memerlukan kepercayaan masyarakat yang menyimpan uangnya dibank. Masyarakat hanya akan mempercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank apabila dapat menjamin bahwa tidak ada penyalahgunaan pengetahuan bank tentang simpanannya. Dengan demikian, bank harus memegang teguh rahasia nasabah bank.

4. Asas kehati-hatian (*Prudential principle*)

Asas kehati-hatian adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. Asas kehati-hatian ini dapat kita lihat Dalam pasal 2 Undang-undang Perbankan diatur bahwa "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian". Kemudian dalam pasal 29 ayat (2) Undang-undang Perbankan disebutkan bahwa bank wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Tujuan diberlakukan prinsip kehati-hatian tidak lain adalah agar bank selalu dalam keadaan sehat, *likuid* dan *solvent*. Dengan diberlakukannya prinsip kehati-hatian, diharapkan kadar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tetap tinggi, sehingga masyarakat bersedia dan tidak ragu-ragu menyimpan dananya di bank. Penegakkan sistem kehati-hatian tidak hanya untuk menjaga hubungan bank dengan nasabahnya, tetapi juga secara makro adalah untuk menciptakan sistem perbankan yang sehat dan efisien, yang pada muaranya membantu perkembangan pembangunan ekonomi nasional suatu Negara. Dalam penjelasan Undang-undang Perbankan diamanatkan bahwa prinsip kehati-hatian wajib dipegang teguh.

Asas-asas tersebut diatas menjadi landasan dalam kegiatan bank dalam rangka menciptakan perbankan yang sehat yang mampu mendorong roda perekonomian. Selain hal tersebut diatas, apabila dilihat dari struktur neraca bank dapat diketahui bahwa salah satu sumber dana terbesar kegiatan operasional bank berasal dari dana pihak ketiga, maka peran nasabah penyimpan dana sangatlah penting dan strategis sehingga bank memang sudah sewajarnya melakukan operasional kegiatan usaha secara berhati-hati. Pada dasarnya perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana dapat dilakukan melalui perlindungan secara implisit dan eksplisit. Perlindungan secara implisit dilakukan melalui perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan dari terjadinya kebangkrutan bank yang diawasi. Sedangkan pengawasan eksplisit adalah perlindungan melalui pembentukan suatu

lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut akan mengganti dana masyarakat yang disimpan bank yang gagal tersebut.

Dalam rangka meningkatkan perkembangan usahanya, bank sebagai suatu badan usaha saling bersaing untuk mendapat nasabah. Persaingan usaha ini tidak saja bersifat nasional, tapi juga internasional. Dalam arti bahwa bank-bank nasional juga turut bersaing dengan bank-bank milik asing yang menjalankan usahanya di Indonesia. Dengan demikian maka tingkat pelayanan jasa perbankan dan tingkat jaminan keamanan tentunya jadi topik utama dalam pelaksanaan usaha bank, karena hanya dengan pelayanan dan keamanan yang baiklah para nasabah tertarik untuk menggunakan jasa bank yang bersangkutan. Tingkat layanan perbankan ini berhubungan erat dengan kualitas sumber daya manusia penyedia jasa perbankan itu sendiri. Selain itu pelayanan jasa perbankan tidak lepas pula dari pengaruh teknologi yang berkembang pada masanya. Oleh karena itu, bank akan memberikan pelayanan yang cepat, teliti, dan aman melalui penerapan teknologi informasi yang tepat.

1.5.1.2. Perlindungan Konsumen (Nasabah)

Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Industri perbankan menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan 2 (dua) hubungan hukum, yaitu *pertama*, hubungan antara bank (debitur) dan nasabah penyimpan dana (kreditur), berupa perjanjian penanaman dana dan *kedua* hubungan hukum antara bank (kreditur) dengan nasabah penyimpan dana, berupa perjanjian kredit bank (pembiayaan berdasarkan prinsip syariah). Disamping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut ke masyarakat, industri perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukannya.³³

³³ Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, (Bandung:CV Mandar Maju, 2011), hal.77.

Pada kenyataannya, konsumen dalam hal ini nasabah bank umumnya berada pada posisi yang lemah dalam hubungannya dengan pengusaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan maupun kemampuan atau daya saing atau daya tawar. Kedudukan konsumen, baik yang tergabung dalam organisasi apalagi secara individu, tidak seimbang dibandingkan dengan pengusaha. Oleh sebab itu, untuk menyeimbangkan kedudukan tersebut dibutuhkan perlindungan pada konsumen.³⁴

Upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen perbankan tidak berarti bahwa telah ada anggapan dasar bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang merugikan para konsumen.³⁵ Perlindungan kepada konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan dilakukan pihak lain. Hak-hak ini sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari Negara atas pemenuhannya. Janus Sidabalok³⁶ menyimpulkan pemikiran-pemikiran mengenai perlunya perlindungan konsumen di Indonesia sebagai berikut:

1. Perlindungan kepada konsumen berarti juga perlindungan terhadap seluruh warga Negara Indonesia sebagaimana diamanahkan dalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945.
2. Pelaksanaan pembangunan nasional membutuhkan manusia-manusia yang sehat dan berkualitas. Oleh karena itu, konsumen perlu dilindungi untuk mendapatkan kebutuhan yang baik dan cukup.
3. Modal dalam pelaksanaan pembangunan nasional berasal dari masyarakat. Karena itu, masyarakat perlu di dorong untuk mengkonsumsi secara rasional

³⁴Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal 65-66.

³⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT Adya Citra Bakti, 2010), hal.6.

³⁶ *Ibid.*, hal. 30-31.

serta dilindungi dari kemungkinan timbulnya kerugian harta benda sebagai akibat dari pelaku usaha yang tidak jujur.

4. Perkembangan teknologi dapat mempunyai dampak negatif berupa kemungkinan timbulnya produk yang tidak aman bagi konsumen. Dampak negatif ini kemungkinan dapat meluas apabila pelaku usaha dalam penggunaan teknologi tidak bertanggung jawab. Karena itu masyarakat perlu dilindungi dari kemungkinan dampak negatif itu.
5. Kecenderungan untuk mencapai untung yang tinggi secara ekonomi ditambah dengan persaingan usaha yang ketat dalam berusaha dapat mendorong sebagian pelaku usaha untuk bertindak tidak jujur, yang akhirnya merugikan kepentingan konsumen. Karena itu, konsumen perlu dilindungi dari kemungkinan timbulnya kerugian akibat perilaku tersebut.
6. Masyarakat konsumen perlu diberdayakan melalui pendidikan konsumen, khususnya penanaman kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Hal ini sama juga berlaku kepada pelaku usaha, supaya pelaku usaha senantiasa memperhatikan kepentingan konsumen dengan sungguh-sungguh dengan melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Menurut Setiawan, perlindungan konsumen mempunyai dua aspek yang bermuara pada praktek perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian. Dalam pandangan ini secara tegas dinyatakan bahwa upaya untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen disebabkan adanya tindakan-tindakan atau perbuatan para pelaku usaha dalam menjalankan aktifitas bisnisnya yang tidak jujur sehingga dapat merugikan konsumen. Menurut Adijaya Yusuf dan John W. Head³⁷, perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen.

³⁷Setiawan, *Makalah Produsen atau Konsumen; Siapa Dilindungi Hukum*, (Jakarta, 2001) hal. 152.

Manfaat perlindungan konsumen antara lain, *pertama, balancing position*. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan diterapkan perlindungan konsumen di Indonesia diharapkan kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya menjadi subyek yang sejajar dengan pelaku usaha. Dengan posisi konsumen yang demikian maka akan tercipta kondisi pasar yang sehat dan saling menguntungkan bagi konsumen karena dapat menikmati produk-produk yang berkualitas dan bagi produsen karena tetap mendapatkan kepercayaan pasar yang tentunya akan mendukung kelangsungan usahanya di masa mendatang.

Kedua, memberdayakan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah, sehingga perlu adanya upaya pemberdayaan. Proses pemberdayaan harus dilakukan secara integral baik melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat maupun dari kemampuan masyarakat sebagai konsumen untuk lebih mengetahui hak-haknya. Jika kesadaran konsumen akan hak-haknya semakin baik maka konsumen dapat ditempatkan pada posisi yang sejajar yaitu sebagai pasangan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

Ketiga, meningkatkan profesionalisme pelaku usaha. Perkembangan dunia industrialisasi dan kesadaran konsumen yang semakin baik menuntut pelaku usaha untuk lebih baik dalam menjalankan usahanya secara profesional. Hal itu harus dijalankan dalam keseluruhan proses produksi. Pelaku usaha juga harus mengubah orientasi usahanya yang selama ini cenderung untuk mendapatkan keuntungan jangka pendek dengan memperdaya konsumen sehingga dalam jangka panjang hal tersebut akan mematikan usahanya. Selain itu pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus memperhatikan kejujuran, keadilan serta etika dalam menjalankan usahanya. Semua itu dilakukan agar pelaku usaha dapat tetap eksis dalam menjalankan usahanya.

Perlindungan konsumen juga merupakan perwujudan dari salah satu kepentingan konsumen. Empat macam kepentingan, yaitu sebagai berikut³⁸:

1. Kepentingan fisik. Kepentingan fisik berkenaan dengan badan atau tubuh yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Kepentingan fisik ini juga berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan jiwa. Kepentingan fisik konsumen ini harus diperhatikan oleh pelaku usaha.
2. Kepentingan sosial dan lingkungan. Kepentingan sosial dan lingkungan konsumen adalah terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan jasa yang merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen memerlukan informasi yang benar mengenai produk yang mereka konsumsi, sebab jika tidak maka akan terjadi gejolak sosial apabila konsumen mengkonsumsi produk yang tidak aman.
3. Kepentingan ekonomi. Kepentingan ekonomi para pelaku usaha untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya adalah sesuatu yang wajar, akan tetapi daya beli konsumen juga harus dipertimbangkan dalam artian pelaku usaha jangan memikirkan keuntungan semata tanpa memerinci biaya riil produksi atas suatu produk yang dihasilkan.
4. Kepentingan perlindungan hukum. Kepentingan hukum konsumen adalah akses konsumen terhadap keadilan (*access to justice*), konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan.

Prinsip-prinsip kedudukan konsumen dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam sejarah hukum perlindungan konsumen, yaitu teori *let the buyer beware (caveat emptor)*, teori *the due care theory*, teori *the privity of contract*, dan teori prinsip kontrak bukan merupakan syarat³⁹. Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat*

³⁸M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit GentaPress, 2007), hal. 81.

³⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2000), hal.50-52.

emptor merupakan embrio lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak diperlukan proteksi apapun bagi konsumen. Teori ini tidak menguntungkan bagi konsumen sebab konsumen memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi mengenai suatu produk yang dikonsumsinya, selain itu tidak adanya keterbukaan produsen dalam hal informasi produk yang dihasilkannya. Dalam pandangan teori ini, pembeli atau konsumenlah yang harus berhati-hati dalam mengkonsumsi suatu produk yang ditawarkan oleh produsen. Teori ini dalam perkembangannya mendapat tantangan keras dari pendukung gerakan perlindungan konsumen.

Teori perlindungan konsumen selanjutnya adalah *due care theory*, dalam doktrin ini dinyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produknya, baik berupa barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Secara *a-contrario*, maka untuk dapat mempersalahkan pelaku usaha, maka konsumen harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha melanggar prinsip kehati-hatian. Dalam hal ini yang aktif dalam membuktikan kesalahan pelaku usaha adalah konsumen sedangkan pelaku usaha bersifat pasif. *Due care theory* dikaitkan dengan hukum pembuktian di Indonesia dapat ditemukan pada Pasal 1865 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “Setiap orang yang mengaku mempunyai suatu hak, atau menunjuk suatu peristiwa untuk meneguhkan haknya itu atau untuk membantah suatu hak orang lain, wajib membuktikan adanya hak itu atau kejadian yang dikemukakan itu”. Pasal 1865 KUHPerdara ini berlaku dalam lapangan hukum perdata, baik terhadap konsumen yang menggugat secara wanprestasi ataupun atas dasar perbuatan melawan hukum. Dalam realita agak sulit bagi konsumen untuk menghadirkan bukti-bukti guna memperkuat gugatannya, sebaliknya, bagi pelaku usaha dengan berbagai keunggulannya (secara ekonomis, sosial, psikologis), relatif lebih mudah berkelit menghindari dari gugatan konsumen.⁴⁰ Berdasarkan hal-hal tersebut maka disinilah letak kelemahan teori *due care*, yaitu meletakkan posisi pelaku usaha lebih kuat dari konsumen.

⁴⁰ *Ibid.*, hal. 52.

Teori selanjutnya adalah *the privity contract*. Dalam teori ini dinyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi kepentingan konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilaksanakan jika di antara mereka telah terjalin hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal di luar isi kontrak atau perjanjian. Artinya, konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*). Di tengah minimnya peraturan perundang-undangan di bidang konsumen, sangat sulit menggugat pelaku usaha dengan dasar perbuatan melawan hukum (*tortius liability*), terlebih jika dikaitkan dengan fenomena-fenomena kegiatan perekonomian dewasa ini yang banyak menggunakan kontrak-kontrak standar atau perjanjian baku yang isinya lebih banyak menguntungkan pelaku usaha, sebab kontrak-kontrak tersebut dibuat dan disusun oleh pelaku usaha, dan tidak ada pilihan lain bagi konsumen. Dalam kontrak baku, pelaku usaha dapat dengan sepihak menghilangkan kewajiban yang seharusnya dipikulnya. Sehingga dalam fenomena perjanjian baku muncul istilah "take it or leave it". Teori ini tentu saja banyak mengandung kelemahan-kelemahan bagi konsumen.

Teori yang terakhir adalah teori kontrak bukanlah syarat. Berdasarkan kelemahan-kelemahan yang terdapat pada beberapa teori perlindungan konsumen sebagaimana dijabarkan di atas, maka lahirlah teori yang menyatakan bahwa kontrak bukanlah merupakan syarat mutlak dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha, sebab yang paling *essensial* adalah adanya hubungan hukum di antara pihak.

Perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, sehingga hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Langkah untuk meningkatkan kesadaran konsumen perlu diawali dengan memahami hak-hak pokok konsumen, yang mana hal tersebut dapat dijadikan landasan perjuangan untuk mewujudkan hal-hal tersebut. Berbicara hak-hak konsumen secara universal tidak bisa dilepaskan dengan

perjuangan kepentingan konsumen yang mendapat pengakuan yang kuat ketika hak-hak konsumen di rumuskan secara jelas dan sistematis. Pada tahun 1962 misalnya, Presiden Amerika J.F. Kennedy dalam pidatonya di depan Kongres Amerika Serikat mengemukakan 4 (empat) hak konsumen.⁴¹ Hak-hak tersebut adalah hak memperoleh keamanan (*the right to safety*), hak memilih (*the right to choose*), hak mendapat informasi (*the right to be informed*), dan hak untuk didengar (*the right to be heard*). Pidato Presiden J.F Kennedy menjadi inspirasi bagi Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB), sehingga pada tahun 1984, PBB mengeluarkan resolusi Nomor 39/248 mengenai *the guidelines for consumer protection* bagian II (*principles*).

Di Indonesia, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan 5 asas yaitu⁴²:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar 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 dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

⁴¹ *Ibid.*, hal.38.

⁴² Pasal 2 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

Kelima asas tersebut apabila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu⁴³:

1. asas kemanfaatan, yang didalamnya meliputi asas keamanan dan kemanfaatan konsumen;
2. asas keadilan, yang didalamnya meliputi asas keseimbangan;
3. asas kepastian hukum.

Radbruch menyebutkan bahwa keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum”, atau “tiga nilai dasar hukum”, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum. Sebagai asas hukum, asas ini menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.⁴⁴ Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

1. hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

1.5.2. Landasan Konseptual

Konsepsi adalah salah satu bagian terpenting dari teori, peranan konsepsi dalam penelitian ini untuk menghubungkan teori dan observasi, antara abstraksi

⁴³Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 26.

⁴⁴ *Ibid.*, hal 26-27.

dan kenyataan. Konsep diartikan sebagai kata yang menyatukan abstraksi yang digeneralisasikan dari hal-hal yang khusus yang disebut definisi operasional.⁴⁵ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa istilah sebagai landasan konseptual untuk menghindari kesimpangsiuran pemahaman mengenai definisi atau pengertian serta istilah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁴⁶
2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.⁴⁷
3. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.⁴⁸
4. 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.⁴⁹
5. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁵⁰
6. Produk bank adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran.⁵¹
7. Layanan Perbankan melalui media elektronik adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan

⁴⁵ Samadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 1998), hal. 3.

⁴⁶ Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perubahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.

⁴⁷ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

⁴⁸ *Ibid.*, Pasal 1 angka 16.

⁴⁹ Pasal 1 angka 2 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁰ *Ibid.*, Pasal 1 angka 1.

⁵¹ Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile banking*.⁵²

8. Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.⁵³
9. Transaksi keuangan adalah pemanfaatan produk dan atau jasa perbankan maupun produk dan atau jasa lembaga keuangan lain dan atau dana pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui bank.⁵⁴
10. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁵⁵
11. Penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/ atau masyarakat.⁵⁶
12. Komputer adalah alat untuk memproses data elektronik, magnetik, optik, atau sistem yang melaksanakan fungsi logika, aritmatika, dan penyimpanan.⁵⁷
13. Akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan sistem elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.⁵⁸

1.6. Metode Penelitian

Metode adalah cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran penelitian dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan.⁵⁹

⁵²Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

⁵³ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

⁵⁴ *Ibid.*, Pasal 1 angka 5.

⁵⁵Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁵⁶ *Ibid.*, Pasal 1 angka 6.

⁵⁷ *Ibid.*, Pasal 1 angka 14.

⁵⁸ *Ibid.*, Pasal 1 angka 15.

Sedangkan penelitian merupakan suatu kerja ilmiah yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten.⁶⁰ Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya.⁶¹ Dengan demikian metode penelitian adalah upaya ilmiah untuk memahami dan memecahkan suatu masalah berdasarkan metode tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.⁶² Metode pendekatan yuridis empiris adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer.⁶³

1.6.1. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Tujuan penelitian deskriptif adalah menggambarkan secara tepat, sifat individu, suatu gejala, keadaan atau kelompok tertentu.⁶⁴ Masalah yang menjadi objek penelitian adalah peraturan perundang-undangan yang melindungi kepentingan nasabah pengguna *internet banking* dan pelaksanaan perlindungan nasabah bank pengguna *internet banking*.

1.6.2. Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam menyusun penulisan ini diperoleh dari:

⁵⁹Soerjono Soekanto, *Ringkasan Metodologi Penelitian Hukum Empiris*, (Jakarta: Indonesia Hillco, 1990), hal. 106.

⁶⁰Soerjono Soekanto dan Sri Mumadji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2001), hal. 1.

⁶¹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), hal. 6.

⁶² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit*, hal. 13.

⁶³ *Ibid.*, hal .14.

⁶⁴ Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Prenada Media, 1997), hal. 42.

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) yang berasal dari bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan bahan hukum sekunder berasal dari literatur yang sesuai dengan masalah penelitian serta makalah-makalah atau jurnal dan jenis tulisan lain yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini juga akan menggunakan internet sebagai media dalam penelusuran data yang memiliki relevansi dengan topik penelitian.
2. Melakukan wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung kepada informan atau narasumber yang menguasai masalah yang diteliti.

1.6.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan wawancara. Studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder melalui pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian.⁶⁵

1.6.4. Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan kesatuan uraian dasar.⁶⁶ Setelah proses pengumpulan data selesai, maka data tersebut diolah dengan melakukan *editing* dan penyusunan data-data tersebut sesuai perumusan masalah dalam penelitian ini. Data yang telah disusun akan dianalisa dengan menggunakan metode analisis normatif kualitatif. Analisis normatif maksudnya adalah melakukan analisis terhadap peraturan yang ada sebagai hukum positif yang mengatur perlindungan terhadap nasabah pengguna *internet banking*. Sedangkan analisis kualitatif adalah melakukan analisis secara deskriptif dari hal-

⁶⁵Riduan, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung : Bina Cipta, 2004), hal. 97.

⁶⁶Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: Penerbit Rosdakarya, 2005), hal. 103.

hal yang disampaikan oleh informan yang berkaitan dengan perlindungan *internet banking*.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut:

Bab I, bab ini merupakan pengantar dan pedoman untuk pembahasan-pembahasan berikutnya, yang terdiri dari Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Teori dan Landasan Konseptual, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II, bab ini membahas mengenai tinjauan umum *internet banking* yang meliputi pengertian *internet banking*, tujuan dan manfaat *internet banking* bagi bank maupun nasabah, tipe-tipe layanan *internet banking*, pihak-pihak yang terlibat dalam layanan *internet banking*, serta risiko-risiko yang timbul dalam penyelenggaraan *internet banking*.

Bab III, bab ini membahas mengenai peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah pengguna *internet banking* yang meliputi Undang-undang tentang Perbankan, Undang-undang tentang Bank Indonesia, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang tentang Telekomunikasi, Undang-undang tentang Transfer Dana, dan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bab IV, bab ini membahas pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah *internet banking* yang meliputi penerapan aspek transparansi informasi produk dan edukasi nasabah, aspek keamanan teknologi *internet banking*, aspek perlindungan terhadap data pribadi nasabah, aspek pembuktian, aspek penyelesaian sengketa, dan aspek tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian pada nasabah *internet banking*.

Bab V, bab ini sebagai penutup yang membahas mengenai kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan selanjutnya diberikan saran-saran sebagai rekomendasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB 2

TINJAUAN MENGENAI *INTERNET BANKING*

2.1. Pengertian *Internet Banking*

Adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi serta persaingan dalam dunia perbankan telah membuat bank-bank beralih untuk memanfaatkan dan menerapkan teknologi informasi dalam meningkatkan layanannya. Penerapan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dalam kegiatan operasional serta pengelolaan data bank sehingga dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif serta memberikan informasi secara lebih akurat dan cepat. Perkembangan produk perbankan berbasis teknologi informasi diantaranya berupa *electronic banking* memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara *non cash* setiap saat melalui jaringan elektronik.

Electronic Banking pada mulanya dalam bentuk ATM dan transaksi melalui telepon, namun dalam perkembangannya dengan inovasi di bidang teknologi internet telah membentuk *delivery channel* baru yang memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. *Electronic Banking* berbasis internet yang dikenal sebagai *internet banking* muncul sebagai aplikasi *e-business* bagi kegiatan dunia perbankan. Bank menggunakan fasilitas internet untuk menawarkan produk jasa pelayanan perbankan dengan cara yang lebih efisien. *internet banking* adalah bentuk *E-commerce* yang dilakukan oleh pihak bank.

Pada prinsipnya layanan *internet banking* hampir serupa dengan layanan ATM. Layanan *internet banking* dirancang sebagai salah satu sarana akses ATM dimana saja yang disebut dengan virtual ATM sehingga apa yang dilakukan di ATM dapat dilakukan kecuali mengambil uang tunai.⁶⁷ Perbedaan utama antara ATM dengan virtual adalah terletak pada awal dan akhirnya yaitu untuk mulai melakukan transaksi pada virtual ATM, nasabah terlebih dahulu harus mempunyai user ID dan nomor PIN. Sedangkan ATM cukup dengan nomor PIN saja. Perbedaan lainnya yaitu cara memberikan bukti transaksi. ATM akan

⁶⁷ Dikutip dari http://www.internetbanking.html/virtual_banks/, diakses tanggal 20 April 2012.

mengeluarkan kertas dari mesin tersebut, sedangkan virtual ATM akan memberikan konfirmasi melalui layar komputer dan mengirim ulang konfirmasi tersebut melalui e-mail nasabah.

Internet banking atau yang biasa disebut *online banking* merupakan sebuah sistem yang memungkinkan individu untuk melakukan kegiatan perbankan dari mana saja melalui internet. *Online banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi rutin semua, seperti transfer rekening, pertanyaan saldo, pembayaran tagihan, dan stop-pembayaran permintaan, dan beberapa bahkan menawarkan pinjaman online dan aplikasi kartu kredit.⁶⁸

Karen Furst mendefinisikan *internet banking* sebagai penggunaan internet sebagai saluran perpanjangan jarak jauh untuk mengantarkan jasa-jasa perbankan. Jasa-jasa perbankan yang diberikan melalui *internet banking* adalah jasa-jasa yang juga diberikan melalui perbankan tradisional, seperti pembukaan rekening, melakukan transfer dana antar rekening, tagihan pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah untuk menerima dan melakukan pembayaran melalui *internet banking*.⁶⁹ Efraim Turban mengistilahkan *internet banking* sebagai *online banking* yaitu mencakup berbagai kegiatan perbankan yang dilakukan dari rumah, bisnis, atau di jalan, bukan di lokasi fisik bank. Dari pengertian ini secara sederhana dapat dikatakan bahwa *internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru⁷⁰.

Sedangkan menurut David Whiteley, *internet banking* didefinisikan sebagai salah satu jasa pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya, dengan maksud agar nasabah dapat mengecek saldo rekening dan membayar tagihan selama 24 jam tanpa perlu datang ke kantor cabang.⁷¹

⁶⁸ *Online Banking*, dikutip dari <http://www.investorwords.com>, diakses tanggal 20 April 2012.

⁶⁹ Budi Agus Riswandi, *Op.Cit.*, hal. 20

⁷⁰ *Ibid.*, hal 20-21.

⁷¹ David Whiteley, *E-commerce: Strategy, Technology and Application*, (London: Mc.Graw-Hill, 2000), hal.226-227.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *internet banking* merupakan salah satu layanan jasa bank melalui jaringan internet yang memungkinkan nasabah mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan transaksi perbankan.

2.2. Tujuan dan Manfaat *Internet Banking* bagi Bank dan Nasabah

Institusi perbankan dalam penerapan *internet banking* harus memberikan jasa pelayanan yang lebih sesuai dengan kehendak nasabah dan lebih menjamin keamanannya sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para nasabah. Penggunaan *internet banking* oleh nasabah akan memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa mengenal tempat dan waktu.

2.2.1. Bagi Bank.

Tujuan *internet banking* bagi pihak bank yaitu:⁷²

1. menjelaskan produk dan jasa seperti, pemberian pinjaman dan kartu kredit;
2. menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru;
3. menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya;
4. menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis;
5. memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM;
6. memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru;
7. memberikan gambaran mengenai bank;
8. menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa terbaru;
9. memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa neraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan;
10. menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya;

⁷²Mary J.Cronin, *Banking and Finance on The Internet*, (Canada : John Wiley & Sons, 1998), hal. 75.

11. menyediakan sambungan menuju situs lain di internet yang masih berhubungan dengan *internet banking*.

Sedangkan manfaat *internet banking* bagi pihak bank antara lain:⁷³

1. *Business expansion*

Layanan *internet banking* menghilangkan batas ruang dan waktu dimana layanan perbankan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

2. *Customer loyalty*

Bagi nasabah khususnya yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat karena dia dapat menggunakan satu bank saja.

3. *Revenue improvement*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang. Hal ini dikarenakan layanan *internet banking* dapat menekan biaya operasional bank (mengurangi biaya pemrosesan transaksi dan mengurangi kebutuhan pendirian cabang baru) dengan tidak mengurangi kemampuan melayani konsumen dalam jumlah yang sama. Selain itu, transaksi *internet banking* dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (*fee based income*) karena semakin sering nasabah bertransaksi lewat *internet banking*, semakin banyak pula *fee* yang diperoleh bank dan hal ini telah mendorong jenis pendapatan nonbunga tumbuh lebih cepat daripada pendapatan bunga.⁷⁴

4. *Competitive advantage*

- . Bank yang memiliki *internet banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki *internet banking*.

⁷³Budi Rahardjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking*, Materi Seminar Internet Banking di *Banking Research and Regulation Directorate*, Bank Indonesia, "Internet Banking: Implementasi & Tantangannya ke Depan", 13 Agustus 2001. hal.1-2.

⁷⁴Agus Nicholase, *Pengaruh Trust dan Loyalty terhadap Pelayanan I-banking pada Bank BCA dan Bank Mandiri*, hal 4-5, dikutip dari <http://pdfsb.com/jurnal+bank?p=6>, diakses tanggal 15 April 2012.

5. *New business model*

Internet Banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru dimana layanan perbankan baru tersebut dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

Berdasarkan kajian dari Bank Indonesia⁷⁵, manfaat *internet banking* selain dapat menghemat biaya pelayanan (*overhead cost*) cukup signifikan, dapat menambah jumlah nasabah, melayani tuntutan pasar yang menghendaki pelayanan bank yang berorientasi *paperless, timeless, dan borderless, contagion willingness* karena pengaruh bank-bank lain pada *peer* yang sama telah menyelenggarakan *internet banking*, membangun *image* dan peningkatan level persaingan khususnya bagi bank-bank yang belum banyak dikenal masyarakat, memperluas jaringan pelayanan yang atas dasar analisis ekonomis dan geografis lebih menguntungkan dan mudah untuk menerapkan *internet banking* dibandingkan dengan membuka kantor cabang, serta *information collection* terutama informasi mengenai keinginan pasar perbankan, lebih cepat dan *up to date* diserap melalui *internet banking*.

2.2.2. Bagi Nasabah

Layanan *internet banking* yang mengedepankan kecepatan dan efisiensi memberikan kemudahan bagi nasabah. Beberapa tujuan pihak nasabah menggunakan *internet banking* antara lain:

1. mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan internet banking akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi (*personal computer*) nasabah bahkan lebih dekat, tanpa harus datang ke kantor cabang;
2. mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan beberapa “klik” di mouse computer, hal ini dapat dilakukan tanpa membuang-buang waktu untuk datang dan mengisi formulir di kantor bank;
3. menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang.

⁷⁵ Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, *Op.Cit.*, hal.44-45.

Selain tujuan tersebut di atas, aspek manfaat sebagaimana yang ditawarkan oleh bank menjadi faktor penting yang menarik minat nasabah menggunakan internet banking. Beberapa manfaat *internet banking* bagi pihak nasabah antara lain⁷⁶:

1. nasabah dapat menjaga hubungan dan melakukan transaksi langsung dengan beberapa bank dan perusahaan pelayanan finansial hanya dengan menggunakan jaringan yang sama;
2. nasabah dan bank menjadi lebih mandiri dan tidak lagi bergantung pada satu kantor saja;
3. dengan adanya *internet banking* maka akan menarik perusahaan perangkat lunak untuk saling bersaing, yang kemudian akan menghasilkan harga maupun kualitas yang lebih baik dan dapat menawarkan produk dan jasa yang lebih beragam, baik untuk nasabah dan bank;
4. nasabah dapat berhubungan dengan semua institusi finansial mereka tanpa harus memiliki perangkat lunak, penyedia jaringan penghubung yang berbeda;
5. pengurangan biaya transaksi, karena bank berusaha untuk menyediakan harga yang lebih rendah untuk dapat bersaing dengan bank lain.

Beberapa kelebihan layanan *internet banking* bagi nasabah bank sebagaimana dijelaskan dalam situs PT Bank Y yaitu⁷⁷:

1. Cukup dari meja kerja nasabah. Melakukan aktivitas perbankan cukup menggunakan komputer pribadi atau *lap-top* yang dilengkapi *modem* dengan koneksi *line telephone*.
2. Tanpa batasan waktu. Nasabah dapat mengakses rekening 24 jam sehari 7 hari seminggu, untuk bertransaksi atau sekedar melakukan cek saldo dan melihat mutasi rekening.
3. Cakupan *global*. Dapat melakukan transaksi perbankan dari belahan dunia manapun selama ada akses internet.

⁷⁶ Mary J. Cronin, *Op.Cit.*, hal.176.

⁷⁷ *Tentang Internet Banking*, dikutip dari <https://ibank.bni.co.id>, diakses tanggal 21 April 2012.

4. Siapapun bisa menikmati kemudahannya. Menu transaksi jelas dengan navigasi yang *simple*, membuat nasabah bertransaksi dengan mudah, walaupun baru pertama kali menggunakannya.
5. Fitur layanan yang beragam. Dapat melakukan beragam transaksi perbankan, seperti untuk membayar tagihan PLN, telepon rumah, isi ulang pulsa *handphone*, transfer antar rekening, transfer antar bank, pembelian tiket *airline*, dsb.
6. Aman dan terlindung. Dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan *token PIN*.
7. Satu akses untuk semua produk. Dengan *login* hanya dengan menggunakan 1 *user ID*, nasabah dapat sekaligus mengakses seluruh produk yang anda miliki di bank seperti tabungan, giro, deposito, kartu kredit dan rekening pinjaman, baik dalam mata uang Rupiah atau mata uang asing lainnya.
8. Pendaftaran yang mudah. Daftar secara *instant* melalui ATM atau cabang pembuka, dan bila melakukan pendaftaran melalui ATM, nasabah bisa langsung melakukan aktivasi dan mengakses rekeningnya.
9. Tidak membutuhkan *software* khusus. Nasabah tidak memerlukan *software* khusus, cukup gunakan minimum konfigurasi dengan *standard browser*.
10. Hemat karena hampir seluruh fitur yang ada dapat digunakan secara gratis.

2.3. Tipe-tipe Layanan *Internet Banking*

Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi melalui internet. Jenis kegiatan *internet banking* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking*, dan *transactional internet banking*.⁷⁸

Informational internet banking merupakan tingkatan atau tahapan yang paling sederhana yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*) atau sekedar brosur elektronik suatu bank sehingga

⁷⁸ Wiji Nurastuti, *Op.Cit.*, hal. 113.

tingkat risikonya rendah karena tidak terhubung dengan database bank. *Communicative internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi. *Transactional internet banking* adalah merupakan tingkatan paling lengkap yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi dan transaksi antara lain transfer dana, pembayaran tagihan, dan lainnya seperti layaknya pelayanan counter atau ATM kecuali penarikan kas. Pada dasarnya bank yang menyediakan jasa pelayanan *internet banking* dapat bebas menentukan transaksi atau produk apa saja yang disediakan. Penentuan jenis produk/jasa tentunya akan disesuaikan dengan kemampuan dan strategi masing-masing bank. *Internet banking* memiliki banyak fitur dan kemampuan, juga memiliki beberapa aplikasi yang spesifik. Fitur-fitur umum layanan *internet banking* terbagi menjadi:

1. Transaksional, melakukan transaksi keuangan misalnya transfer, *payment gateway* (pembayaran fasilitas jasa tertentu), kliring, pengajuan permohonan pinjaman, pembukaan rekening baru dan lain-lain.
2. Non-transaksional misalnya informasi saldo, informasi kartu kredit, notifikasi, registrasi layanan lain, informasi administrasi, dan lain-lain.

Fitur layanan *internet banking* antara satu bank dengan bank lainnya berbeda-beda. Sebagai contoh, fitur *internet banking* PT Bank X adalah sebagai berikut:

1. Transfer Dana: transfer antar Rekening, Transfer antar Bank Domestik, dengan cara Sistem Kliring Nasional (SKN), dengan cara *Real Time Gross Settlement* (RTGS), daftar Transfer Terjadwal.
2. Pembayaran: Telkom & telepon CDMA, telepon GSM, internet, kabel TV, kartu kredit, listrik, PBB, angsuran, PAM, angsuran, asuransi, pendidikan, kereta api, *airlines*, *autodebit*, dan lain-lain.
3. Pembelian: pulsa Telepon CDMA, pulsa telepon GSM.
4. Penempatan deposito berjangka.
5. Penempatan Tabungan Rencana.

6. Informasi rekening & kartu kredit: rekening tabungan & GIRO (posisi saldo, histori transaksi, daftar rekening, rekening deposito, rekening tabungan rencana, rekening pinjaman, informasi kartu kredit).
7. Fasilitas Layanan: informasi suku bunga, informasi kurs.
8. Informasi aktivitas internet banking.
9. Fungsi administrasi (antara lain ubah alamat e-mail, ganti password, authorized payment, registrasi/unregistrasi e-statement).
10. Personalisasi (antara lain transaksi favorit, bahasa).

2.4. Pihak-pihak yang Terlibat dalam Layanan *Internet Banking*

Teknologi telah begitu maju dalam segala bidang dan begitu terbuka bagi semua orang, menyebabkan perusahaan harus berpacu dengan kebutuhan teknologi yang tumbuh di dalam perusahaan dengan tingkat kemajuan teknologi di luar perusahaan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Beberapa pihak yang terkait dalam penyelenggaraan layanan *internet banking*, yaitu:

1. Bank

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang Undang tentang Perbankan menyebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bidang jasa perbankan meliputi berbagai kegiatan dalam rangka penyelenggaraan transaksi-transaksi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan dunia usaha. Dalam layanan *internet banking* bank dapat menyelenggarakan teknologi informasi sendiri atau menggunakan pihak penyedia jasa teknologi informasi, sebagaimana diatur dalam pasal 18 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Pihak Bank Umum.

2. Nasabah

Dalam Pasal 1 angka 16 Undang-undang Perbankan menyebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah perbankan menjadi 2 (dua), yaitu nasabah penyimpan (nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan) dan nasabah debitur (nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan). Dalam layanan *internet banking*, nasabah yang dimaksud adalah nasabah yang telah terdaftar dalam layanan *internet banking* bank.

3. *Internet Service Provider (ISP)*

Dalam Pasal 1 angka 12 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi disebutkan bahwa penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi. *Internet Service Provider (ISP)* merupakan perusahaan yang menjual koneksi internet kepada pelanggan. Pada awalnya ISP lebih dikenal dengan jaringan telepon, sebab ISP pertama kali menjual koneksi internet melalui jaringan telepon, saat ini ISP bukan hanya digunakan dalam jaringan telepon, namun telah menggunakan teknologi *fiber optic*, *wireless*, dan lainnya. Layanan ISP dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu *deal on demand* yang merupakan sebuah layanan internet dimana pelanggan tidak dapat selalu terhubung dengan internet, dan *dedicated*, yaitu sebuah layanan internet dimana pengguna selalu terhubung dengan internet.

2.5. Risiko-risiko dalam Layanan *Internet Banking*

Kemunculan internet dapat dikatakan merupakan hasil dari revolusi informasi yang sangat mengagumkan, membanggakan oleh karena secara mendasar mengandung ciri praktis dan memudahkan, baik untuk penggunaan secara orang perorangan maupun organisasi atau institusional, selain berbagai aspek kehidupan. Ciri tersebut tidak terlepas dari kekuatan dan kecepatan internet dalam tatanan operasionalnya yang antara lain dapat menembus ruang dan waktu.

Internet banking selain memiliki keuntungan-keuntungan di atas sebetulnya teknologi Internet memiliki beberapa masalah. Beberapa masalah ini antara lain sifat aplikasi web yang connectionless. Banyak aplikasi web-based bersifat connectionless sehingga agak sukar untuk aplikasi-aplikasi yang membutuhkan sifat *connection-oriented* seperti aplikasi yang dibutuhkan oleh aplikasi dengan keamanan tinggi. Biasanya aplikasi yang membutuhkan keamanan melakukan authentication pada awal sesinya. Kemudian untuk selanjutnya, selama sesi tersebut, pengguna dapat memberikan perintah sesuai dengan level akses yang dimilikinya. Aplikasi semacam ini agak sukar (bukannya tidak bisa, namun lebih sukar) diimplementasikan dalam sistem yang memiliki sifat connectionless seperti kebanyakan aplikasi web. Selain itu juga tingkat keamanan yang dipertanyakan. Salah satu kendala dari layanan *internet banking* adalah ketidak-percayaan akan amannya layanan ini. Dengan berkembangnya penggunaan sarana komputer juga membuka peluang bagi orang-orang yang tidak bertanggung jawab untuk menggunakannya sebagai tindak kejahatan. Beberapa macam kejahatan dengan menggunakan sarana komputer:

1. Memasukkan instruksi yang tidak sah, yaitu seseorang memasukkan instruksi secara tidak sah sehingga menyebabkan sistem komputer melakukan transfer uang dari satu rekening ke rekening lain, tindakan ini dapat dilakukan oleh orang dalam atau dari luar bank yang berhasil memperoleh akses kepada sistem komputer tanpa ijin.
2. Perubahan data input, yaitu data yang secara sah dimasukkan kedalam komputer dengan sengaja diubah. Cara ini adalah suatu hal yang paling lazim digunakan karena mudah dilakukan dan sulit dilacak kecuali dengan pemeriksaan berkala.
3. Perusakan data, hal ini terjadi terutama pada data output, misalnya laporan dalam bentuk hasil cetak komputer dirobek, tidak dicetak atau hasilnya diubah.
4. Komputer sebagai pembantu kejahatan, misalnya seseorang dengan menggunakan komputer menelusuri rekening seseorang yang tidak aktif, kemudian melakukan penarikan dana dari rekening tersebut.

5. Akses tidak sah terhadap sistem komputer atau yang dikenal dengan hacking. Tindakan hacking ini berkaitan dengan ketentuan rahasia bank, karena seseorang memiliki akses yang tidak sah terhadap sistem komputer bank, sudah tentu mengetahui catatan tentang keadaan keuangan nasabah dan hal-hal lain yang harus dirahasiakan menurut kelajiman dunia perbankan

Disamping kejahatan-kejahatan tersebut di atas, masih terdapat beberapa bentuk penyalahgunaan media internet yang lain yang dilakukan oleh pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan. Beberapa penyalahgunaan tersebut antara lain:

1. *Typo site* yaitu pelaku membuat nama situs palsu yang sama persis dengan situs asli dan membuat alamat yang mirip dengan situs asli, pelaku menunggu kesempatan jika ada seseorang korban salah mengetikkan alamat dan situs palsu buatannya. Jika hal ini terjadi maka pelaku akan memperoleh informasi *user* dan *password* korbannya dan dapat dimanfaatkan untuk merugikan korban.
2. *Keylogger/keystroke logger*, modus sering terjadi pada tempat mengakses internet umum seperti di warnet dimana program ini akan merekam karakter-karakter yang diketikkan oleh *user ID* maupun *password* sehingga semakin sering mengakses internet di tempat umum, semakin rentan pula terkena modus operandi ini. Modus ini dilakukan dengan pelaku memasang program *keylogger* di komputer-komputer umum, program *keylogger* ini akan merekam semua tombol *keyboard* yang ditekan oleh pengguna komputer berikutnya.
3. *Sniffing* yaitu usaha untuk mendapatkan *user ID* dan *password* dengan jalan mengamati paket data yang lewat pada jaringan komputer.
4. *Brute Force Attacking* yaitu usaha untuk mendapatkan *password* atau *key* dengan mencoba semua kombinasi yang mungkin.
5. *Web Deface* yaitu sistem *exploitation* dengan tujuan menggantikan tampilan halaman muka suatu situs.
6. *Email Spamming* mengirim *junk* email berupa iklan produk dan sejenisnya pada alamat seseorang.

7. *Denial of Service* yaitu membanjiri data dalam jumlah sangat besar dengan maksud untuk melumpuhkan sistem sasaran.
8. *Penyebaran virus, worm maupun trojan* dengan tujuan untuk melumpuhkan sistem komputer, memperoleh data-data dari sistem korban dan untuk mencemarkan nama baik pembuat perangkat lunak tertentu.

Kehadiran *internet banking* telah menawarkan sejumlah fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi, baik antara bank dengan nasabah, bank dengan merchant, bank dengan bank, dan nasabah dengan nasabah. Namun demikian, disamping memberikan berbagai manfaat dan keunggulan, penggunaan *internet banking* dalam pelaksanaan kegiatan operasional bank mengandung pula risiko yang dapat merugikan bank serta bagi nasabah. Menurut Sabirin⁷⁹, empat risiko manajemen yang terkait penggunaan *internet banking* yaitu pertama, *technology risk* yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem informasi dari berbagai manipulasi atau pembobolan, kedua, *reputational risk* yang berkaitan dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila pelayanan *internet banking*-nya tidak berjalan dengan baik, ketiga, *outsourcing risk* yaitu bila bank yang bersangkutan sering menggunakan jasa pihak ketiga sebagai ISP sehingga memungkinkan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan, keempat, *legal risk* dimana aspek hukum *internet banking* saat ini masih belum diatur secara jelas dan lengkap. Menurut Ganesh Ramakrishnan, risiko-risiko yang dihadapi bank yang menyediakan layanan *internet banking* antara lain⁸⁰ :

1. *Strategic risk*, risiko ini muncul apabila manajemen tidak sepenuhnya memahami aspek strategis dan teknis dari *internet banking*. Pemberian layanan *internet banking* yang dimotivasi hanya karena tekanan kompetitif dan *peer*, namun penyediaan layanan *internet banking* tanpa disertai analisis biaya-manfaat yang memadai serta struktur organisasi dan sumber daya yang memiliki keterampilan untuk mengelola *internet banking*.

⁷⁹ *Ibid.*, hal. 119.

⁸⁰ Ganesh Ramakrishnan, *Risk Management for Internet Banking*, (ISACA Journal: Volume 6 Tahun 2001), dikutip dari <http://www.isaca.org>, diakses tanggal 15 April 2012.

2. *Transaction risk*, risiko ini timbul dari adanya kecurangan, kesalahan, kelalaian dan ketidakmampuan untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang diharapkan. Penyedia jasa layanan dapat juga meningkatkan risiko transaksi, karena bank tidak memiliki kontrol penuh atas pihak ketiga.
3. *Compliance risk*, risiko ini muncul dari adanya pelanggaran atau ketidaksesuaian dengan hukum, peraturan dan standar etika. Risiko kepatuhan dapat menyebabkan reputasi berkurang, kerugian finansial dan peluang bisnis berkurang. Bank perlu hati-hati memahami dan menafsirkan hukum yang ada yang berlaku untuk *internet banking*.
4. *Reputation risk*, risiko ini muncul dari adanya opini publik yang negatif. Sebuah reputasi bank dapat rusak oleh eksekusi layanan *internet banking* yang buruk (misalnya, ketersediaan terbatas, kereta perangkat lunak, *performance system* lambat).
5. *Information security risk*, risiko muncul dari adanya proses keamanan informasi yang longgar, sehingga mengekspos adanya *hacker* atau serangan insider, virus, pencurian data, kerusakan data dan penipuan. Kecepatan perubahan teknologi dan fakta bahwa saluran internet dapat diakses secara universal membuat risiko ini sangat penting.
6. *Credit risk*, risiko ini muncul dari adanya kegagalan nasabah untuk memenuhi kewajiban keuangannya. *Internet banking* memungkinkan nasabah untuk mengajukan kredit dari mana saja di dunia. Bank akan merasa sangat sulit untuk memverifikasi identitas nasabah, jika mereka berniat untuk menawarkan kredit instan melalui internet. Memverifikasi jaminan dan menyempurnakan perjanjian keamanan juga sulit.
7. *Interest rate risk*, risiko ini muncul dari adanya perubahan suku bunga (misalnya, perbedaan suku bunga antara aset dan kewajiban dan bagaimana ini dipengaruhi oleh perubahan suku bunga). *Internet banking* memungkinkan nasabah menarik pinjaman dan simpanan. Adanya kemudahan akses informasi suku bunga bagi nasabah dapat menyebabkan nasabah untuk membandingkan tarif di bank, sehingga bank perlu

menonjolkan kebutuhan untuk bereaksi dengan cepat terhadap perubahan suku bunga di pasar.

8. *Liquidity risk*, risiko ini muncul dari adanya ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajibannya. *Internet banking* dapat meningkatkan deposito dan volatilitas aset, terutama dari nasabah yang memelihara rekening semata-mata karena mereka mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Nasabah dapat berpindah ke bank yang lain apabila di bank lain dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
9. *Foreign exchange risk*, risiko ini muncul ketika aset dalam satu mata uang dibiayai oleh kewajiban yang lain. *Internet banking* dapat mendorong warga negara lain untuk bertransaksi dalam mata uang domestik mereka. Karena kemudahan dan biaya yang lebih rendah bertransaksi, juga dapat menyebabkan pelanggan untuk mengambil posisi spekulatif dalam berbagai mata uang. Kepemilikan yang lebih tinggi dan transaksi dalam mata uang *nondomestic* meningkatkan risiko valuta asing.

Selain risiko-risiko tersebut diatas, risiko dalam penyelenggaraan internet banking juga dapat berupa:

1. nasabah memperoleh informasi yang salah atau tidak akurat melalui internet;
2. pencurian data finansial dari *database* Bank melalui *informational* dan *communicative internet banking* yang tidak terisolasi;
3. terdapat ancaman/serangan misalnya *defacing*, *cybersquatting*, *denial of service*, penyadapan komunikasi internet (*network interception*), *man-in-the middleattack*, virus.
4. terjadi pencurian identitas (*identity theft*) misalnya *phising*, *key logger*, *spoofing*, *cybersquatting*;
5. terjadi transaksi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang (*unauthorized transaction*) atau terjadi *fraud*.

BAB 3

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG MELINDUNGI NASABAH *INTERNET BANKING*

Lembaga perbankan merupakan lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah perlu berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak kepercayaan masyarakat.⁴⁹ Salah satu perlindungan yang dapat diberikan kepada nasabah adalah perlindungan terhadap munculnya kerugian pada nasabah melalui penggunaan produk atau jasa bank. *Internet banking* sebagai salah satu produk bank disatu sisi memang memberikan banyak manfaat, namun disisi lain juga terdapat risiko-risiko yang dapat menimbulkan kerugian nasabah. Berdasarkan penelitian kami, di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan yang khusus mengenai *internet banking*, namun meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang khusus mengatur tentang *internet banking* di Indonesia, kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *internet banking* dengan cara menafsirkan peraturan-peraturan tersebut ke dalam pemahaman tentang *internet banking* atau mengaitkan peraturan yang satu dengan peraturan lainnya.

3.1. Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

Pengaturan *internet banking* tidak terlepas dari Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998, dimana kegiatan *internet banking* pada khususnya dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia dimungkinkan oleh adanya pasal 6 huruf (n) bahwa bank dapat melakukan melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Beberapa ketentuan dalam undang-undang ini yang secara tidak langsung berhubungan dengan perlindungan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Adanya kewajiban bank untuk memelihara kesehatan dengan memperhatikan aspek permodalan, kualitas asset, kualitas manajemen, rentabilitas, solvabilitas dan aspek lain yang berhubungan dengan bank.⁸¹
2. Pemberian kredit dan kegiatan usaha bank yang dilakukan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah.⁸² Kewajiban bank untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
3. Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia segala keterangan dan penjelasan mengenai kegiatan usahanya menurut tata cara yang telah ditetapkan Bank Indonesia.⁸³ Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan hanya dapat ditumbuhkan apabila lembaga perbankan dalam kegiatan usahanya selalu berada dalam keadaan sehat. Oleh karena itu, dalam rangka memperoleh kebenaran atas laporan yang disampaikan oleh bank, Bank Indonesia diberi wewenang untuk melakukan pemeriksaan buku-buku dan berkas-berkas yang ada pada bank.
4. Kewajiban bank untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A Undang-undang Perbankan.⁸⁴ Pelanggaran oleh pihak yang tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari Pimpinan Bank Indonesia dengan sengaja memaksa bank atau Pihak Terafiliasi untuk memberikan keterangan rahasia bank atau pelanggaran oleh anggota Dewan Komisaris,

⁸¹ Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Perbankan.

⁸² *Ibid.*, Pasal 29 ayat (4) .

⁸³ *Ibid.*, Pasal 30 ayat (1).

⁸⁴ Ketentuan rahasia bank tidak berlaku untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN)/Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), kepentingan peradilan dalam perkara pidana, kepentingan peradilan dalam perkara perdata antara bank dengan nasabahnya, tukar menukar informasi antar bank, permintaan, persetujuan atau kuasa nasabah penyimpan yang dibuat secara tertulis, permintaan ahli waris yang sah dari nasabah penyimpan yang telah meninggal dunia, dalam rangka pemeriksaan yang berkaitan dengan tindak pidana pencucian uang.

Direksi, Pegawai bank, atau pihak terafiliasi lainnya terhadap ketentuan Rahasia Bank tersebut di atas diancam dengan pidana.

5. Kewajiban bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan melalui Lembaga Penjamin Simpanan.
6. Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia, neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya beserta laporan berkala lainnya.⁸⁵

3.2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2009

Bank Indonesia adalah lembaga yang memiliki peran penting dan strategis dalam perekonomian nasional, karena fungsi utama yang dimiliki mengatur hal-hal yang berhubungan dengan keuangan secara luas. Dalam bidang perbankan, Bank Indonesia mempunyai tugas sebagai mengatur, mengkoordinir, mengawasi serta memberikan tindakan kepada perbankan. Tugas dan wewenang yang dimiliki Bank Indonesia juga berkaitan erat dengan usaha memberikan perlindungan. Sebagai pengawas perbankan di Indonesia, Bank Indonesia mempunyai peranan yang besar sekali dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah.⁸⁶ Dengan wewenang yang ada terutama dalam hal pembinaan dan pengawasan bank secara tidak langsung ditujukan juga untuk kepentingan perlindungan nasabah. Mengacu pada ketentuan ini, maka Bank Indonesia memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang jelas dan tegas untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap bank, yang berupa:

1. menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan yang memuat prinsip kehati-hatian;
2. memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari Bank;
3. mengenakan sanksi terhadap Bank;

⁸⁵ *Ibid.*, Pasal 34 ayat (1).

⁸⁶ Muhamad Djumhana, *Op. Cit.*, hal. 343.

4. memberikan dan mencabut izin usaha Bank;
5. memberikan izin pembukaan, penutupan, dan pemindahan kantor Bank;
6. memberikan persetujuan atas kepemilikan dan kepengurusan Bank;
7. memberikan izin kepada Bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu.
8. menyampaikan laporan, keterangan, dan penjelasan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Dalam rangka melakukan pembinaan dan pengawasan bank, Bank Indonesia mendukung penerapan perlindungan nasabah. Dalam rangka mendukung perlindungan terhadap nasabah bank, Bank Indonesia selaku otoritas pengawas perbankan berkepentingan meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank.⁸⁷ Sehubungan dengan urgensinya perlindungan nasabah, Bank Indonesia menetapkan upaya pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan sebagai salah satu dari enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yaitu⁸⁸:

1. Menciptakan struktur perbankan domestik yang sehat yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong pembangunan ekonomi nasional yang berkesinambungan.
2. Menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu pada standar internasional.
3. Menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko.
4. Menciptakan *good corporate governance* dalam rangka memperkuat kondisi internal perbankan nasional.
5. Mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung terciptanya industri perbankan yang sehat.
6. Mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan.

⁸⁷Erna Priliyasi, Juni 2008, *Mediasi Perbankan sebagai Wujud Perlindungan Nasabah Bank*, Jurnal Legislasi Indonesia Volume 5 Nomor 2, Jakarta: Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, hal. 43.

⁸⁸Agus Sugiarto, *Menciptakan Fundamental Perbankan yang Kuat*, dikutip dari www.bi.go.id, diakses tanggal 22 April 2012.

Dengan ditematkannya perlindungan konsumen sebagai salah satu pilar API telah menunjukkan langkah nyata dari Bank Indonesia dalam perlindungan nasabah bank saat ini. Berdasarkan API, program dalam rangka peningkatan perlindungan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan antara lain melalui penyusunan dan penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi perbankan independen, penyusunan dan penetapan standar penyusunan transparansi informasi produk perbankan, dan peningkatan edukasi bagi nasabah.

Pada hakikatnya pengawasan dan pembinaan bank dimaksudkan untuk meningkatkan keyakinan dari setiap orang yang mempunyai kepentingan dengan bank, bahwa bank-bank dari segi finansial tergolong sehat, dikelola dengan baik dan profesional, serta di dalam bank tidak terkandung segi-segi yang merupakan ancaman terhadap kepentingan masyarakat yang menyimpan dananya di bank. Mengenai pengawasan dan pembinaan bank di Indonesia diatur di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 serta Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Menurut Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Perbankan dan Pasal 24 Undang-undang Bank Indonesia, pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia selaku Bank Sentral. Pengawasan tersebut dapat bersifat pengawasan langsung maupun tidak langsung. Menurut penjelasan ketentuan Pasal 27 Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pengawasan langsung adalah dalam bentuk pemeriksaan yang disertai dengan tindakan-tindakan perbaikan. Sedangkan yang dimaksud dengan pengawasan tidak langsung terutama dalam bentuk pengawasan dini melalui penelitian, analisis, evaluasi laporan bank.

Sehubungan dengan terbitnya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka tugas pembinaan dan pengawasan yang selama ini dilakukan oleh Bank Indonesia akan beralih kepada Otoritas Jasa

Keuangan (OJK) mulai 31 Desember 2013. OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang mengenai OJK.

Dalam melakukan pengawasan, OJK berwenang melakukan pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen hingga pemberian sanksi bagi suatu institusi jasa keuangan. Perlindungan konsumen yang diberikan OJK melalui tindakan pencegahan kerugian, pelayanan pengaduan konsumen, dan pembelaan hukum. Tindakan pencegahan kerugian dilakukan melalui pemberian informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya. Dalam hal kegiatan Lembaga Jasa Keuangan berpotensi merugikan masyarakat, OJK berwenang menghentikan kegiatannya dan melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.⁸⁹ Pelayanan pengaduan konsumen dilakukan dengan menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan, membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan, dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.⁹⁰ Pembelaan hukum dilakukan melalui perintah atau tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud, mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik, dan/atau untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

⁸⁹Pasal 28 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

⁹⁰*Ibid.*, Pasal 29.

3.3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Undang-undang Perlindungan Konsumen) mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Dengan berlakunya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan, oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk⁹¹:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku, dan beberapa aspek lainnya.

Pokok-pokok tinjauan yang termasuk dalam konsep perlindungan hukum kepada konsumen, yaitu terdiri dari:

1. Tinjauan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha

Tujuan Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tetap memperhatikan kepentingan

⁹¹Lukman Santoso Az, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, (Bandung:Pustaka Yustisia, 2011), hal. 86-87.

pelaku usaha. Oleh karena itu dalam undang-undang ini selain tercantum hak dan kewajiban konsumen juga terdapat hak dan kewajiban konsumen juga terdapat hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

a. Hak dan kewajiban (Pasal 4 dan 5)

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 dan/atau 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.

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.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha (Pasal 4 dan 5)

Hak pelaku usaha adalah:

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian
- 5) konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 6) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Tinjauan tentang pencantuman klausula baku

Perjanjian menurut definisi pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengikatan ini berdasarkan pasal 1320 KUHPPerdata mempunyai syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri
- b. Kecakapan yang membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Berdasarkan rumusan ini maka undang-undang sebenarnya telah memberikan hak kepada setiap orang untuk bebas membuat dan melakukan perjanjian sepanjang memenuhi syarat-syarat tersebut diatas. Kedudukan para pihak yang melakukan perjanjian tersebut seharusnya dalam keadaan seimbang, tetapi dalam praktek dunia usaha, kedudukan seimbang seperti ini sering tidak terwujud. Salah satu bentuk ketidakseimbangan tersebut adalah adanya perjanjian yang tidak menguntungkan salah satu pihak seperti perjanjian baku. Perjanjian baku dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dirumuskan sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Kata “baku” dalam perjanjian menunjukkan bahwa perjanjian tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan oleh pihak lainnya. Perjanjian seperti inilah yang cenderung menempatkan salah satu pihak dalam posisi yang lemah dan

merugikan. Melihat kenyataan tersebut, maka Undang-undang Perlindungan Konsumen merasa perlu untuk mengatur ketentuan mengenai perjanjian baku yang tercantum dalam pasal 18 ayat 1 sebagai berikut:

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:

1. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
2. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
3. 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;
4. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
5. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
6. 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;
7. 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.

Selain ketentuan tersebut juga terdapat larangan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat

dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti (Pasal 18 ayat (2)).

3. Tinjauan terhadap penyelesaian sengketa atau perselisihan

Sengketa konsumen dapat diartikan sebagai setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa (pelaku usaha) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai suatu produk tertentu. Jadi setiap konsumen yang dirugikan dalam kaitannya dengan praktek pelaku usaha dapat mengajukan gugatan. Gugatan menurut pasal 46 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Selanjutnya dalam Undang-undang perlindungan Konsumen diatur tentang penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui:

a. cara diluar pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Melalui Pengadilan.

Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa putusan yang dijatuhkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah bersifat final dan mengikat. Meskipun demikian, terhadap hal ini tidak menutup kemungkinan apabila para pihak yang tidak setuju dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan.

3.4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Telekomunikasi terdiri dari kata “tele” yang berarti jarak jauh (at a distance) dan “komunikasi” yang berarti hubungan pertukaran ataupun penyampaian informasi.⁹² Di Indonesia, telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan pada diri sendiri. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (Undang-undang Telekomunikasi), telekomunikasi adalah kegiatan pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Tujuan penyelenggaraan telekomunikasi adalah untuk mendukung kesatuan dan persatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Dalam Pasal 17 Undang-undang Telekomunikasi diatur bahwa penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi, dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

⁹²Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal.109.

Dalam rangka pengamanan telekomunikasi:⁹³

1. setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan elektromagnetik terhadap penyelenggaraan telekomunikasi.
2. penyelenggara telekomunikasi wajib melakukan pengamanan dan perlindungan terhadap instalasi dalam jaringan telekomunikasi yang digunakan untuk penyelenggaraan telekomunikasi.
3. setiap orang dilarang melakukan kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun.

Pasal 15 Undang-undang ini mengatur bahwa atas kesalahan dan kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Ganti rugi yang dimaksud adalah ganti rugi yang diberikan penyelenggara telekomunikasi kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahannya. Ganti rugi wajib diberikan, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan kelalaiannya. Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Apabila penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut tidak berhasil, maka dapat diselesaikan melalui pengadilan.

3.5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-undang ITE) yang disahkan pada 21 April 2008 dinilai telah cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem *internet banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi. Kendala seperti aspek teknologi dan aspek hukum bukan lagi menjadi faktor penghambat perkembangan *internet banking* di Indonesia, meskipun dalam pasal-pasal Undang-undang ITE tidak ada pasal-pasal yang spesifik mengatur tentang *internet banking*, akan tetapi terdapat pasal-pasal

⁹³Pasal 38-40 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

yang mengatur transaksi dengan media internet. Dengan dilakukan penafsiran terhadap Undang-undang ini, maka apabila terdapat pihak-pihak yang menyalahgunakan media internet dalam transaksi perbankan, maka apabila terjadi permasalahan ataupun sengketa berkaitan dengan *internet banking* dan diatur dalam undang-undang ini, maka dapat diselesaikan atau diproses dengan berdasarkan pada ketentuan-ketentuan dalam undang-undang ini. Hal ini juga dikarenakan Bank sebagai lembaga kepercayaan sehingga dalam menjalankan kegiatan *internet banking* harus pula diselenggarakan dengan memperhatikan ketentuan maupun prinsip-prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko terkait penyelenggaraan *internet banking* khususnya risiko reputasi dan risiko hukum.

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan dalam inovasi produk jasa bank juga dibayang-bayangi oleh potensi risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. Dalam memberikan pelayanan *internet banking*, Bank dapat menyediakan layanan yang bersifat *informational, communicative dan/atau transactional*. Penyediaan layanan tersebut memperhatikan prinsip *prudential banking*, prinsip pengamanan dan terintegrasinya sistem TI, *cost effectiveness*, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis Bank.

Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.⁹⁴ Dalam kerangka Undang-undang ini, bank sebagai penyelenggara layanan *internet banking* dapat diklasifikasikan sebagai penyelenggara sistem elektronik. Penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana

⁹⁴Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 1998 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

mestinya.⁹⁵ “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. Selain itu, penyelenggara sistem elektronik wajib bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.⁹⁶ “Bertanggung jawab” artinya ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.⁹⁷

Undang-undang ITE juga mengatur bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh Undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut⁹⁸, yaitu :

1. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan perundang-undangan.
2. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
3. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik
4. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik
5. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

⁹⁵ *Ibid.*, Pasal 15 ayat (1).

⁹⁶ *Ibid.*, Pasal 15 ayat (2).

⁹⁷ *Ibid.*, Pasal 15 ayat (3).

⁹⁸ *Ibid.*, Pasal 16.

Terkait dengan para pihak yang melakukan kegiatan transaksi elektronik diatur bahwa pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik⁹⁹. Dalam hal ini, pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah¹⁰⁰ :

1. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
2. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
3. Jika dilakukan melalui agen elektronik segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
4. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beropersinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna layanan. Ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Dalam rangka memberikan perlindungan, beberapa ketentuan pidana yang diatur dalam undang-undang ini antara lain sebagai berikut:

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 Rp600.000.000,00.¹⁰¹

⁹⁹ *Ibid.*, Pasal 21 ayat (1).

¹⁰⁰ *Ibid.*, Pasal 21 ayat (2).

¹⁰¹ Pasal 30 ayat (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 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).¹⁰²
 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).¹⁰³
 4. 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).¹⁰⁴
 5. 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).¹⁰⁵
 6. 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).¹⁰⁶
- 3.6. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana

Salah satu fitur dalam layanan *internet banking* adalah transfer dana. Transfer dana dapat meliputi transfer dana ke bank yang sama, transfer dana

¹⁰²Pasal 30 ayat (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.

¹⁰³Pasal 30 ayat (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.

¹⁰⁴Pasal 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.

¹⁰⁵Pasal 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.

¹⁰⁶Pasal 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.

melalui Sistem Kliring Nasional (SKN) dan RTGS, transfer dana antar bank, atau transfer dana yang dilakukan secara terjadwal. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana (Undang-undang Transfer Dana), yang dimaksud dengan transfer dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima. Prinsip-prinsip umum yang dianut dalam pengaturan dalam Undang-undang Transfer Dana ini meliputi¹⁰⁷ tidak diberlakukannya prinsip berlaku surut sejak pukul 00.00 (*zero hour rules*), prinsip pembayaran atau penyelesaian pembayaran yang telah memenuhi persyaratan bersifat final (*finality of payment/finality of settlement*), diberlakukannya prinsip penyerahan terhadap pembayaran (*delivery versus payment*), dan diakuinya mekanisme *netting* dalam suatu sistem transfer.

Dalam kegiatan transfer dana, yang dimaksud penyelenggara transfer dana adalah bank dan badan usaha berbadan hukum Indonesia bukan Bank yang menyelenggarakan kegiatan transfer dana.¹⁰⁸ Dalam rangka keperluan konfirmasi dalam transaksi transfer dana yang dilakukan secara elektronik, pemberitahuan nomor rekening dan/atau nama penerima dapat dikecualikan dari ketentuan rahasia bank.¹⁰⁹ Beberapa pengaturan dalam Undang-undang ini yang melindungi nasabah antara lain:

1. Setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada Penerima.¹¹⁰ Dalam hal keterlambatan pelaksanaan perintah transfer dana disebabkan oleh keterlambatan penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir, kewajiban pembayaran jasa, bunga, atau kompensasi keterlambatan kepada penerima tetap merupakan kewajiban penyelenggara pengirim asal dengan tidak

¹⁰⁷ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana.

¹⁰⁸ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

¹⁰⁹ *Ibid.*, Pasal 6.

¹¹⁰ *Ibid.*, Pasal 54.

mengurangi haknya untuk mengajukan penggantian kepada penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir yang melakukan keterlambatan dalam meneruskan perintah transfer dana.¹¹¹

2. Dalam hal penyelenggara pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, penyelenggara pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan. Penyelenggara pengirim yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan sebagaimana tersebut di atas wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada penerima.¹¹²
3. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya dalam kegiatan transfer dana merupakan alat bukti hukum yang sah. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud tersebut diatas merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku.¹¹³
4. Tanda tangan elektronik dalam kegiatan transfer dana memiliki kekuatan hukum yang sah.¹¹⁴ Dalam menilai keabsahan suatu tanda tangan elektronik dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik.
5. Dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan transfer dana yang menimbulkan kerugian pada pengirim asal atau penerima, penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan sistem transfer dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana tersebut.¹¹⁵
6. Dalam hal perintah transfer dana tidak terlaksana karena keadaan tertentu¹¹⁶, serta pengirim asal meminta pembatalan perintah transfer dana

¹¹¹ *Ibid.*, Pasal 55.

¹¹² *Ibid.*, Pasal 56.

¹¹³ *Ibid.*, Pasal 76.

¹¹⁴ *Ibid.*, Pasal 77.

¹¹⁵ *Ibid.*, Pasal 78.

¹¹⁶ *Ibid.*, Pasal 21 ayat (1). Keadaan tertentu meliputi bencana alam, keadaan bahaya, huru-hara, konflik bersenjata, dan/atau keadaan darurat lain yang ditetapkan oleh pemerintah yang

dan pengembalian dana transfer dari penyelenggara pengirim asal, penyelenggara pengirim asal wajib mengembalikan dana kepada pengirim asal. Dalam hal penyelenggara pengirim asal terlambat mengembalikan dana, penyelenggara pengirim asal wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi.

7. Penyelenggara wajib menyampaikan laporan, keterangan, dan penjelasan penyelenggaraan transfer dana kepada Bank Indonesia.¹¹⁷

Pemantauan terhadap penyelenggaraan transfer dana oleh penyelenggara dilakukan oleh Bank Indonesia, dimana dalam melakukan kegiatan pemantauan baik pemantauan langsung dan/atau pemantauan tidak langsung. Pemantauan langsung dilakukan melalui pemeriksaan berkala dan/atau setiap waktu apabila diperlukan, sedangkan pemantauan tidak langsung dilakukan melalui penelitian terhadap laporan, keterangan, dan penjelasan penyelenggaraan transfer dana.

3.7. Peraturan perundang-undangan lainnya

3.7.1. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen

Peraturan pemerintah ini merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terutama terkait Pasal Pasal 29 dan Pasal 30 mengenai pembinaan dan pengawasan. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pemerintah berkewajiban melakukan upaya pendidikan serta pembinaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak-haknya sebagai konsumen. Melalui instrumen yang sama juga diharapkan tumbuhnya kesadaran pelaku usaha dalam aktivitasnya, yang menerapkan prinsip ekonomi sekaligus tetap menjunjung hal-hal yang patut menjadi hak konsumen. Pembinaan

terjadi di daerah atau lokasi Penyelenggara pengirim Asal yang sedang melaksanakan Perintah Transfer Dana; kerusakan pada sistem infrastruktur elektronik atau nonelektronik yang berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan Perintah Transfer Dana yang tidak dapat dikontrol oleh Penyelenggara Pengirim Asal; kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana; atau hal lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

¹¹⁷ *Ibid.*, Pasal 73.

penyelenggaraan perlindungan konsumen meliputi upaya untuk terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa. Pengawasan dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/atau jasa, dan hasil pengawasannya disebarakan kepada masyarakat. Sementara oleh masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Aspek pengawasan masyarakat meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek dunia usaha. Sedangkan aspek pengawasan LPSK meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika dihapuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek dunia usaha.

3.7.2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. 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. Oleh karena itu, tidak jarang timbul perselisihan antara bank dengan nasabah yang

disebabkan karena adanya kesenjangan informasi mengenai karakteristik produk bank yang ditawarkan bank kepada nasabah. Akibatnya, hak-hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh menjadi tidak terpenuhi. Pada sisi yang lain, kurangnya informasi yang memadai mengenai produk bank memungkinkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan kegiatan usaha perbankan yang dapat merugikan nasabah sehingga diperlukan adanya transparansi informasi mengenai produk bank untuk meningkatkan *good governance* di sektor perbankan. Selain aspek transparansi informasi mengenai produk bank yang masih kurang memadai, nasabah dihadapkan pula pada masalah pemberian data pribadi oleh bank kepada pihak lain di luar bank tersebut untuk tujuan komersial tanpa izin nasabah. Oleh karena itu, transparansi penggunaan data pribadi nasabah perlu dilakukan agar hak-hak nasabah tetap terlindungi. Ketentuan yang mengatur mengenai transparansi informasi produk dan penggunaan data pribadi nasabah adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 dan Surat Edaran Nomor 7/25/DPNP tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Dengan memperhatikan hal-hal di atas, maka transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sehingga Bank Indonesia menerbitkan ketentuan tersebut di atas.

Dalam ketentuan ini diatur bahwa bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Kewajiban bank untuk melakukan transparansi informasi produk bank mencakup kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi baik mengenai produk yang diterbitkan bank maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Informasi yang disediakan bank harus mengungkapkan karakteristik Produk Bank secara memadai, terutama mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut. Kewajiban bank untuk melakukan transparansi penggunaan data pribadi nasabah dilakukan dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat kepada bank dan melindungi

kepentingan nasabah, sehingga penggunaan data pribadi nasabah untuk tujuan komersial harus dilakukan secara transparan dan dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis dari nasabah. Penggunaan data pribadi Nasabah untuk tujuan komersial perlu dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis dari Nasabah untuk mengurangi potensi tuntutan hukum kepada Bank dalam hal Nasabah merasa hak-hak pribadinya tidak dilindungi oleh Bank.

Dalam penerapan prinsip transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis dan Direksi bank bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan dan prosedur transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah tersebut. Dalam penerapan prinsip trnsparansi informasi produk, bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank dan wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan, bank juga dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*). Informasi mengenai karakteristik produk bank sekurang-kurangnya meliputi nama produk bank, jenis produk bank, manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank, persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank, biaya-biaya yang melekat pada produk bank, perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan, jangka waktu berlakunya produk bank; dan penerbit (*issuer/originator*) produk bank. Dalam hal terdapat perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk, bank wajib memberitahukan kepada nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank dan wajib disampaikan kepada setiap nasabah yang sedang memanfaatkan produk bank paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan, penambahan dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank tersebut. Bank juga dilarang mencantumkan informasi dan atau keterangan mengenai karakteristik produk bank yang letak dan atau bentuknya sulit terlihat dan atau tidak dapat dibaca secara jelas dan atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. bank juga diwajibkan menyediakan

layanan informasi karakteristik produk bank yang dapat diperoleh secara mudah oleh masyarakat.

Dalam penerapan transparansi penggunaan data pribadi nasabah, bank diwajibkan 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. Dalam permintaan tersebut, Bank diwajibkan terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebaran Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain. Persetujuan Nasabah terhadap permintaan tersebut dilakukan dengan penandatanganan oleh Nasabah pada formulir khusus yang dibuat untuk keperluan tersebut. Dalam kasus bank akan menggunakan data pribadi seseorang dan atau sekelompok orang yang diperoleh dari pihak lain untuk tujuan komersial, bank wajib memiliki jaminan tertulis dari pihak lain yang berisi persetujuan tertulis dari seseorang dan atau sekelompok orang tersebut untuk menyebarluaskan data pribadinya.

Sanksi atas pelanggaran hal-hal yang diatur dalam ketentuan ini adalah sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis.

3.7.3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan atau bank. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah selama ini telah menyebabkan perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik melalui

berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi.

Oleh karena itu, untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam PBI ini yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank. Selain tujuan tersebut, PBI ini diterbitkan untuk mendukung kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

Dalam ketentuan ini bank diwajibkan menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan/atau perwakilan nasabah. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank diwajibkan menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Selain itu bank diwajibkan memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang kewenangannya wajib diatur dalam kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan. Bank juga diwajibkan menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh Nasabah.

Pengaduan oleh nasabah dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan. Pengaduan yang dilakukan secara tertulis wajib diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja. Dalam hal terdapat pengaduan, bank diwajibkan menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah dan/atau perwakilan nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai Pengaduan yang diajukannya. Hasil penyelesaian pengaduan paling kurang memuat nomor registrasi pengaduan, permasalahan yang diadukan,

dan hasil penyelesaian pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup. Dalam rangka pengawasan oleh otoritas pengawasan bank, bank wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan paling kurang memuat Pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan dalam periode pelaporan.

Sanksi atas pelanggaran hal-hal yang diatur dalam ketentuan ini adalah sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis.

3.7.4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil, dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan agar dapat dilakukan dengan cara yang sederhana, murah, dan

cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan yang sampai dengan saat ini dilakukan oleh Bank Indonesia. Fungsi Mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu Nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Mediasi perbankan dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), dan tuntutan finansial bukanlah yang diakibatkan oleh kerugian immaterial. Dalam ketentuan ini bank wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan dengan cara mediasi kepada nasabah. Publikasi dapat dilakukan melalui brosur, leaflet, pengumuman, dan atau media lainnya dan sekurang-kurangnya mencakup prosedur yang harus ditempuh Nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia.

3.7.5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Penerbitan PBI ini dilatarbelakangi adanya perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah, dimana dalam penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan operasionalnya dapat meningkatkan risiko yang dihadapi bank sehingga bank perlu menerapkan manajemen risiko yang efektif. Dalam penerapan manajemen risiko yang efektif diperlukan keterlibatan dan pengawasan dewan komisaris dan direksi, penyusunan dan penerapan kebijakan dan prosedur terkait teknologi informasi, serta proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang berkesinambungan. Dalam ketentuan ini, pengaturan *internet banking* tidak diatur

secara tersendiri, namun dikelompokkan dalam *electronic banking*. Dalam Pasal 22 diatur bahwa bank yang menyelenggarakan kegiatan *electronic banking* wajib memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang berlaku, dan bank harus memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk *electronic banking* dan pengamanannya secara berkesinambungan. Dalam Pasal 33 diatur mengenai perizinan produk *electronic banking* sebagai berikut:

1. Setiap rencana penerbitan produk *electronic banking* baru harus dimuat dalam Rencana Bisnis Bank.
2. Setiap rencana penerbitan produk *electronic banking* yang bersifat transaksional wajib dilaporkan kepada Bank Indonesia paling lambat 2 (dua) bulan sebelum produk tersebut diterbitkan.
3. Pelaporan rencana produk *electronic banking* tidak berlaku bagi produk *electronic banking* sepanjang terdapat ketentuan Bank Indonesia yang secara khusus mengatur persyaratan persetujuan produk tersebut.
4. Laporan rencana penerbitan produk wajib dilengkapi dengan hal-hal sebagai berikut:
 - a. bukti-bukti kesiapan untuk menyelenggarakan *electronic banking* yang paling kurang memuat struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen; kebijakan, sistem, prosedur dan kewenangan dalam penerbitan produk *electronic banking*; kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk *electronic banking*; hasil analisis dan identifikasi risiko terhadap risiko yang melekat pada produk *electronic banking*; kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), *non repudiation* dan ketersediaan (*availability*); hasil analisis aspek hukum; uraian sistem informasi akuntansi; program perlindungan dan edukasi nasabah.
 - b. hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk baru 1 (satu) tahun kedepan.

5. Penyampaian pelaporan harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem teknologi informasi terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan dan atau praktek-praktek yang berlaku di dunia internasional.
6. Dalam hal teknologi informasi yang digunakan dalam menyelenggarakan kegiatan *electronic banking* dilakukan oleh pihak penyedia jasa maka berlaku pula ketentuan sebagaimana diatur dalam Bab IV PBI mengenai penyelenggaraan teknologi informasi oleh pihak penyedia jasa teknologi informasi.
7. Realisasi rencana penerbitan produk *electronic banking* wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan sejak rencana dilaksanakan dengan menggunakan format Laporan Perubahan Mendasar Teknologi Informasi.

Untuk dapat menerapkan manajemen risiko yang efektif, diperlukan keterlibatan dan pengawasan Dewan Komisaris dan Direksi, penyusunan dan penerapan kebijakan dan prosedur terkait Teknologi Informasi, serta proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko yang berkesinambungan.

Surat Edaran Nomor 9/30/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum yang merupakan pedoman pelaksanaan dari PBI Nomor 9/15/PBI/2007, mengatur bahwa dalam penggunaan teknologi informasi baik yang diselenggarakan sendiri maupun yang diselenggarakan oleh pihak penyedia jasa, bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dan wajib memiliki kebijakan dan prosedur yang digunakan Bank dalam mengelola sumber daya teknologi informasi termasuk aspek *electronic banking*. Penerapan manajemen risiko teknologi sistem informasi terkait *electronic banking* meliputi :

1. Peran dan tanggung jawab manajemen
Komisaris dan Direksi harus melakukan pengawasan yang efektif terhadap risiko yang terkait dengan aktivitas *e-banking*, termasuk penetapan

akuntabilitas, kebijakan, dan proses pengendalian untuk mengelola risiko tersebut.

2. Kebijakan dan prosedur

Dalam rangka pengelolaan risiko yang melekat pada produk dan aktivitas *e-banking*, bank harus memiliki kebijakan dan prosedur secara tertulis untuk setiap produk *e-banking* yang diterbitkannya paling kurang mencakup prosedur pelaksanaan (*standard operating procedures*) produk dan aktivitas *e-banking*; tanggung jawab dan kewenangan dalam pengelolaan produk dan aktivitas *e-banking*; sistem informasi akuntansi produk *e-banking* termasuk keterkaitan dengan sistem informasi akuntansi Bank secara menyeluruh; prosedur pengidentifikasian, pengukuran dan pemantauan berbagai risiko yang melekat pada produk *e-banking*. Setiap prosedur pelaksanaan (*standard operating procedures*) produk harus memenuhi prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi *e-banking* yaitu kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), ketersediaan (*availability*), keaslian (*authentication*), *non repudiation*, pemisahan tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*), pengendalian otorisasi dalam sistem, database dan aplikasi (*authorization of control*), pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*).

3. Manajemen Risiko aktivitas dan produk *e-banking*

a. Penilaian Risiko terkait *E-Banking*

Bank harus melakukan identifikasi atas jenis-jenis risiko yang dapat ditimbulkan oleh aktivitas *e-banking* baik dari produk itu sendiri maupun dari penggunaan Teknologi Informasi sebagai akibat digunakannya *electronic delivery channel*. Pengukuran dilakukan terhadap setiap kerugian yang terjadi (*loss event*) pada setiap jenis produk. Untuk dapat memantau besar dan kecenderungan risiko dari setiap jenis produk, maka Bank harus membuat *database* yang berisi data historis dari kerugian (*loss event database*) setiap jenis produk.

b. Mitigasi Risiko

Bank harus melakukan mitigasi atas risiko umum dan risiko spesifik yang mungkin terjadi dalam layanan *e-banking* dengan memperhatikan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi *e-banking*.

Bank wajib melakukan edukasi nasabah agar setiap pengguna jasa layanan Bank melalui *e-banking* menyadari dan memahami risiko yang dihadapinya. Hal-hal yang harus dilakukan Bank antara lain meliputi:

- 1) Bank harus memastikan bahwa website Bank telah menyediakan informasi yang memungkinkan calon nasabah memperoleh informasi yang tepat mengenai identitas dan status hukum Bank sebelum melakukan transaksi. Informasi tersebut mencakup namun tidak terbatas pada: nama dan tempat kedudukan Bank, identitas otoritas pengawasan Bank, tata cara nasabah mengakses unit pelayanan nasabah (*call center*) dan tata cara bagi nasabah untuk mengajukan pengaduan;
- 2) apabila bank memperbolehkan nasabah untuk membuka rekening melalui internet, maka harus terdapat informasi pada website Bank tentang ketentuan hukum terkait *Know Your Customer* diantaranya nasabah harus datang dan mengikuti prosedur wawancara;
- 3) Bank harus memastikan bahwa perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki kewenangan. Selain itu hendaknya nasabah diberikan pemahaman mengenai peraturan intern bank mengenai kerahasiaan data nasabah;
- 4) Bank harus memastikan bahwa data nasabah tidak digunakan untuk tujuan di luar otorisasi yang diberikan oleh nasabah. Sesuai ketentuan yang berlaku mengenai transparansi informasi

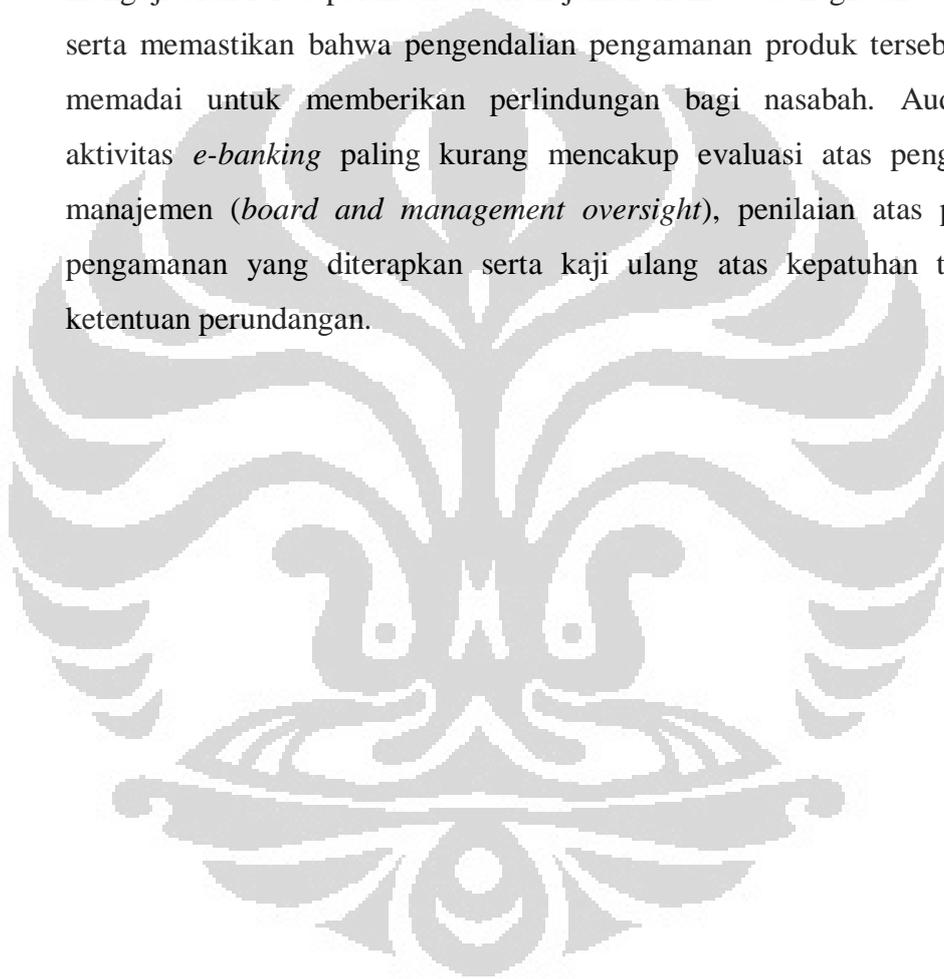
produk dan penggunaan data pribadi nasabah, bank harus memperoleh izin nasabah apabila hendak memberikan data pribadi nasabah kepada pihak penyedia jasa untuk keperluan marketing. Perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah juga harus dipenuhi dalam hal Bank menggunakan jasa pihak lain (*outsourcing*);

- 5) edukasi yang diberikan kepada nasabah mencakup tentang hak, kewajiban dan tanggung jawab seluruh pihak terkait. Edukasi sekurang-kurangnya diberikan pada saat nasabah mengajukan aplikasi pelayanan *e-banking*. Hal-hal yang perlu diedukasikan antara lain:
 - a) pentingnya menjaga keamanan PIN/*Password* misalnya:
 - (1) merahasiakan dan tidak memberitahukan PIN/*Password* kepada siapapun termasuk kepada petugas Bank;
 - (2) melakukan perubahan secara berkala;
 - (3) menggunakan PIN/*Password* yang tidak mudah ditebak (penggunaan identitas pribadi seperti tanggal lahir);
 - (4) tidak mencatat PIN/*Password*;
 - (5) PIN untuk satu produk hendaknya berbeda dari PIN produk lainnya.
 - b) penyediaan informasi kepada nasabah mengenai teknik pengamanan komputer pribadi nasabah yang digunakan dalam *internet banking*.
 - c) prosedur pengaduan jika terjadi masalah.
 - d) dalam menggunakan *internet banking* diperlukan edukasi mengenai berbagai modus kejahatan *internet banking* seperti:
 - (1) *phising* dan kejahatan *social engineering* lainnya;

- (2) *key logger* dan *trojan horse virus* pada berbagai peralatan komputer yang umumnya terdapat di tempat-tempat umum seperti warung internet (*warnet*), *internet cafe*, dll.

4. Audit Intern

Tujuan pelaksanaan audit terhadap aktivitas *e-banking* adalah untuk menguji efektivitas pelaksanaan manajemen risiko atas kegiatan *e-banking* serta memastikan bahwa pengendalian pengamanan produk tersebut telah memadai untuk memberikan perlindungan bagi nasabah. Audit atas aktivitas *e-banking* paling kurang mencakup evaluasi atas pengawasan manajemen (*board and management oversight*), penilaian atas program pengamanan yang diterapkan serta kaji ulang atas kepatuhan terhadap ketentuan perundangan.



BAB 4

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING*

4.1. Aspek Transparansi Informasi Produk

Era persaingan antara bank-bank yang semakin ketat dan tajam menyebabkan semakin gencarnya bank memperkenalkan dan menawarkan jasa-jasanya dalam berbagai bentuk dan cara. Pemberian informasi mengenai jasa-jasa perbankan yang ditawarkan merupakan salah satu upaya agar nasabah tertarik menggunakan salah satu dari berbagai produk perbankan yang ada.

Pemberian informasi produk merupakan proses yang biasa dilakukan dalam tahap pra transaksi (tahap nasabah mencari informasi). Pada tahap pratransaksi, transaksi antara bank dengan nasabah belum terjadi, dimana nasabah masih mencari informasi yang berkaitan dengan produk bank. Informasi bagi nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting, karena dengan adanya informasi inilah nasabah dapat mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan produk/jasa bank secara lebih jelas dan terperinci. Pemberian informasi oleh bank yang lengkap, benar, dan bertanggung jawab tersebut merupakan kebutuhan pokok bagi nasabah untuk memperoleh keterangan awal sebelum menentukan pilihan terhadap produk/jasa. Informasi tentang produk dapat diperoleh nasabah melalui berbagai sumber antara lain iklan, petugas bank yang bersangkutan, leaflet/brosur, website bank maupun sumber-sumber informasi lainnya.

Dalam kasus produk *internet banking*, hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar nasabah dapat memperoleh gambaran secara utuh mengenai produk *internet banking*. Hak atas informasi tersebut antara lain mengenai jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, persyaratan dan tatacara penggunaan produk, biaya-biaya yang melekat pada produk, dan jangka waktu berlakunya produk. Dalam hal terdapat perubahan, penambahan, dan/atau pengurangan pada karakteristik produk, bank harus menyampaikan sebelum berlakunya perubahan, penambahan, dan/atau pengurangan karakteristik produk tersebut.

Dalam tahap pratransaksi ini, nasabah mempunyai hak untuk memperoleh informasi tentang layanan *internet banking* yang benar, lengkap, dan jelas karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada nasabah dapat merupakan salah satu bentuk cacat produk yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Dengan adanya informasi yang benar, jelas, dan lengkap, nasabah mempunyai hak untuk memilih tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak lain. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memilih apakah akan mendaftar layanan *internet banking* atau tidak. Untuk mendukung hak memilih tersebut, diperlukan adanya informasi yang benar, jelas, dan lengkap tentang *internet banking* sehingga nasabah tidak melakukan kekeliruan dalam memilih produk. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam menawarkan produk *internet banking*, bank diwajibkan menerapkan transparansi informasi produk. Penerapan transparansi informasi produk merupakan perwujudan dalam rangka memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c, huruf b, dan huruf d. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu penerapan prinsip transparansi juga dalam rangka memenuhi pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Data Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang antara lain mengatur bahwa bank wajib menerapkan transparansi informasi produk bank dan data penggunaan data pribadi nasabah.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, informasi tentang produk layanan *internet banking* dapat diperoleh nasabah melalui berbagai sumber antara lain iklan, petugas bank yang bersangkutan, leaflet/brosur, website bank maupun sumber-sumber informasi lainnya. Berdasarkan penelitian, nasabah memilih memperoleh keterangan atas suatu produk layanan *internet banking* dari iklan baik yang dilakukan di media massa maupun media elektronik.

Pilihan iklan sebagai sumber informasi yang utama tidak lepas dari semakin ketatnya persaingan yang terjadi antara bank-bank yang menawarkan produknya semenarik mungkin agar dapat menarik perhatian nasabah. Setelah tertarik dengan produk yang ditawarkan melalui iklan, nasabah biasanya mendatangi bank yang bersangkutan untuk memperoleh keterangan yang lebih lengkap.

Mengkaji penerapan transparansi informasi produk yang dilakukan terhadap layanan *internet banking* yang dilakukan bank melalui iklan, brosur/leaflet, informasi pada website beberapa bank ternyata hanya menonjolkan pada kelebihan, kemudahan atau keuntungan atas penggunaan layanan. Demikian juga informasi yang diberikan petugas bank dalam prakteknya belum memberikan informasi mengenai risiko maupun bagaimana cara apabila terjadi permasalahan. Keadaan yang seperti ini dapat memberikan gambaran yang keliru pada nasabah karena ketidaklengkapan informasi yang diberikan bank dapat menghasilkan keputusan yang keliru bagi nasabah. Contoh informasi-informasi yang ditampilkan dalam website bank antara lain:

1. Keuntungan dan manfaat *internet banking*, fitur-fitur *internet banking*, penjelasan mengenai keamanan yang berlapis.
2. Syarat dan ketentuan *internet banking* yang meliputi istilah-istilah yang digunakan, syarat pendaftaran *internet banking*, ketentuan penggunaan *internet banking*, *user id* dan PIN, penghentian akses layanan; dan lain-lain;
3. Cara registrasi melalui mesin ATM,
4. Cetak form pendaftaran,
5. Cara aktivasi,
6. Cara penggunaan token,
7. Cara bertransaksi,
8. Demo *internet banking*
9. Persyaratan dan tatacara pendaftaran produk
10. Tarif layanan,

Tidak dapat dipungkiri bahwa transparansi informasi produk adalah hal yang krusial karena menjadi dasar bagi pelaksanaan hak-hak lainnya misalnya hak untuk memilih produk. Hal yang sering menjadi keluhan konsumen yang disampaikan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia adalah bahwa mereka kurang mendapatkan informasi lengkap dan jelas pada awal melakukan perjanjian penggunaan layanan bank. Tingkat pendidikan yang bermacam-macam dan tingkat keingintahuan mengenai kelebihan dan kekurangan dari suatu produk yang berbeda-beda menyebabkan tingkat pemahaman konsumen terhadap suatu produk menjadi berbeda-beda.¹¹⁸ Dalam memberikan standar penerapan prinsip transparansi informasi produk termasuk layanan *internet banking*, setiap bank pada dasarnya telah mempunyai kebijakan dan prosedur sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia. Kebijakan dan prosedur penerapan prinsip transparansi informasi produk dimaksudkan untuk memberikan pedoman dan acuan bagi pelaksanaan transparansi informasi produk.¹¹⁹

Pelaksanaan terhadap pemenuhan hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan dalam layanan *internet banking* dimaksudkan agar nasabah memperoleh pengetahuan yang diperlukan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan layanan *internet banking* secara tidak tepat, karena dengan edukasi kepada nasabah tersebut, nasabah akan berusaha untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan. Dalam memberikan pendidikan dan pembinaan, banyak cara yang bisa dilakukan oleh bank antara lain melalui media brosur, iklan, maupun media website bank. Mengingat beragamnya kategori masyarakat, maka media untuk memberikan informasi mengenai produk layanan *internet banking* dapat dilakukan dengan banyak cara misalnya melalui media website, iklan melalui media cetak dan televisi, surat kabar dan lain-lain.

4.2. Aspek Keamanan Teknologi *Internet Banking*

4.2.1. Sistem Keamanan Teknologi *Internet Banking*

Terselenggaranya sistem keamanan terhadap teknologi *internet banking* merupakan wujud memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4

¹¹⁸ Wawancara dengan pegawai Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 6 Juni 2012

¹¹⁹ Wawancara dengan pegawai PT Bank X, 13 Juni 2012

huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai yang dijanjikan, serta hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam pengertian pelaksanaan Undang-undang tersebut, hak-hak tersebut diaplikasikan sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam hal ini nasabah pengguna *internet banking* mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama menggunakan layanan *internet banking* sehingga dapat terhindar dari kerugian.
2. Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai yang dijanjikan. Dalam hal ini nasabah *internet banking* berhak atas pemakaian layanan *internet banking* sesuai keuntungan/manfaat yang dijanjikan baik yang disampaikan melalui brosur, iklan maupun penjelasan pihak bank.
3. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam hal ini, selama menjadi nasabah *internet banking*, nasabah mempunyai hak untuk diberikan pembinaan dan edukasi dalam menggunakan layanan *internet banking* maupun dalam kerangka menjaga keamanan hal-hal yang terkait *internet banking*.

Selain itu dalam rangka memenuhi hak-hak nasabah dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengamanan terhadap sistem teknologi *internet banking* diperlukan dalam rangka mematuhi ketentuan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik antara lain Pasal 3 dimana penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi Pasal 17 dimana penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi, dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana

serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Secara umum, persyaratan bisnis dari *internet banking* dari aspek-aspek aspek yang dilihat dari sudut pandang nasabah antara lain aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, dan aman. Dalam dunia perbankan, kepercayaan dan *trust* merupakan kunci keberhasilan dalam semua usaha terutama usaha finansial dan perbankan. Dalam layanan *internet banking*, bank menggunakan internet sebagai media komunikasi, sehingga keamanan dari layanan *internet banking* bergantung kepada keamanan dari internet. Salah satu isu yang menjadi permasalahan dalam penggunaan *internet banking* adalah sistem keamanan bertransaksi perbankan dengan menggunakan internet. Sistem pengamanan terhadap sistem komputer harus dapat memberikan perlindungan terhadap hal-hal sebagai berikut:¹²⁰

1. Perbuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk dapat memperoleh secara tidak sah informasi yang dirahasiakan, baik diperoleh langsung dari penyimpanannya maupun ketika ditransmisikan kepada penerima (upaya penyadapan);
2. Perbuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk melakukan perubahan, penambahan, perusakan, dan penghapusan terhadap data dan informasi elektronik baik selama dalam penyimpanan maupun selama proses transmisi oleh pengirim kepada penerima.

Dalam rangka memberikan keamanan, teknologi *internet banking* meliputi aspek keamanan antara lain teknologi kriptografi seperti penggunaan enkripsi dengan menggunakan SSL (*Secure Socket Layer*) yaitu mengacak dan menyandikan data sehingga sulit disadap oleh orang yang tidak berhak. Pengamanan lain adalah penggunaan VPN (*Virtual Private Network*) untuk menghubungkan kantor pusat bank dengan kantor cabang. Garfinkel sebagaimana dikutip oleh Budi Rahardjo¹²¹, mengemukakan bahwa keamanan komputer

¹²⁰ Sutan Remy Sjahdeini, *Kejahatan dan Tindak Pidana Komputer*, (Jakarta:PT Pustaka Utama Grafiti, 2009), hal. 192.

¹²¹Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung: PT. INDOCISC, 1998), hal. 14-18.

(*computer security*) melingkupi empat aspek, yaitu *privacy*, *integrity*, *authentication*, dan *availability*. Selain keempat hal di atas, masih ada dua aspek lain yang juga sering dibahas dalam kaitannya dengan *electronic commerce*, yaitu *access control* dan *non-repudiation*.

1. *Confidentially*

Privacy atau *confidentially* adalah usaha untuk menjaga informasi dari orang yang tidak berhak mengakses.. *Privacy* lebih kearah data-data yang sifatnya privat sedangkan *confidentiality* menjamin bahwa data-data tidak dapat disadap oleh pihak-pihak lain yang tidak berwenang. Contoh *confidential information* adalah data-data yang sifatnya pribadi (seperti nama, tempat tanggal lahir, *social security number*, agama, status perkawinan, penyakit yang pernah diderita, nomor kartu kredit, dan sebagainya) merupakan data-data yang ingin diproteksi penggunaan dan penyebarannya. Serangan terhadap aspek ini adalah penyadapan nama *account* dan PIN dari pengguna *internet banking*. Penyadapan dapat dilakukan pada sisi terminal yang digunakan oleh nasabah atau pada jaringan yang mengantarkan data dari sisi nasabah kepada penyedia jasa *internet banking*.

2. *Integrity*

Aspek ini menjamin integritas data yaitu data tidak boleh berubah atau diubah oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Adanya virus, trojan horse, atau pemakai lain yang mengubah informasi tanpa ijin merupakan contoh masalah yang harus dihadapi.

3. *Authentication*

Aspek ini berhubungan dengan metode untuk menyatakan bahwa informasi betul-betul otentik, orang yang mengakses atau memberikan informasi adalah betul-betul orang yang dimaksud, atau server yang kita hubungi adalah betul-betul server yang asli. Masalah *authentication* terkait dengan pembuktian keaslian dokumen (dapat dilakukan dengan dapat dilakukan dengan teknologi *watermarking* dan *digital signature*) dan pengaturan *access control*, yaitu berkaitan dengan pembatasan orang yang dapat

mengakses informasi. Dalam hal ini pengguna harus menunjukkan bukti bahwa memang dia adalah pengguna yang sah, misalnya dengan menggunakan PIN, *password*, *biometric*, atau *sarana access control* yang lain.

4. *Availability*

Aspek *availability* atau ketersediaan hubungan informasi ketika dibutuhkan. Sistem informasi yang diserang atau dijebol dapat menghambat atau meniadakan akses ke informasi. Jika sebuah bank menyelenggarakan layanan *internet banking* dan kemudian tidak dapat menyediakan layanan tersebut ketika dibutuhkan oleh nasabah, maka nasabah akan mempertanyakan keandalannya dan meninggalkan layanan tersebut. Bahkan dimungkinkan nasabah akan berpindah ke bank lain yang memberikan layanan yang lebih baik.

5. *Access Control*

Aspek ini berhubungan dengan cara pengaturan akses kepada informasi. Hal ini biasanya berkaitan dengan klasifikasi data dan user. *Access control* seringkali dilakukan dengan menggunakan kombinasi *user id* dan *password* atau dengan menggunakan mekanisme lain.

6. *Non-repudiation*

Aspek ini menjaga agar seseorang tidak dapat menyangkal telah melakukan sebuah transaksi. Misalnya seseorang yang mengirimkan email untuk memesan barang tidak dapat menyangkal bahwa dia telah mengirimkan email tersebut. Penggunaan *digital signature*, *certificates*, dan teknologi kriptografi secara umum dapat menjaga aspek ini.¹²²

Mengapa penerapan aspek-aspek keamanan penting karena perlu disadari adalah bahwa sebelum sampai di komputer server penyedia jasa layanan, data-data yang dikirimkan oleh nasabah pengguna *internet banking* akan melewati komputer-komputer yang ada di internet. Pada saat melewati jaringan internet tersebut data-data yang dikirimkan rawan terhadap penyadapan. Selain penyadapan, komputer yang digunakan dapat juga dapat dijangkiti virus yang

¹²² *Ibid.*, hal.18.

bekerja sebagai *spyware*. *Spyware* dapat merekam semua aktivitas yang dilakukan oleh pengguna internet. Untuk menjaga keamanan data-data pada saat data-data dalam transaksi *internet banking* dikirimkan dan pada saat data tersebut telah tersimpan di jaringan komputer, maka dikembangkan beberapa teknik pengamanan data. Beberapa teknik pengamanan data yang ada diterapkan antara lain sebagai berikut:

1. Sistem kriptografi (*Cryptography*)

Kriptografi (*cryptography*) merupakan ilmu dan seni untuk menjaga pesan agar aman. Kriptografi (*cryptography*) berasal dari bahasa Yunani: “*cryptos*” yang artinya “*secret*” (rahasia) dan “*graphein*” yang artinya “*writing*” (tulisan). Sehubungan dengan hal tersebut, kriptografi berarti “*secret writing*” (tulisan rahasia). Proses yang dilakukan untuk mengamankan sebuah pesan (yang disebut *plaintext*) menjadi pesan yang tersembunyi (disebut *ciphertext*) adalah enkripsi (*encryption*). Proses sebaliknya, untuk mengubah *ciphertext* menjadi *plaintext*, disebut dekripsi (*decryption*). Sistem kriptografi ini menggunakan angka-angka yang dikenal dengan kunci (*key*). Sistem ini disebut juga dengan sistem sandi. Proses yang dilakukan untuk mengamankan sebuah pesan (yang disebut *plaintext*) menjadi pesan yang tersembunyi (disebut *ciphertext*) adalah enkripsi (*encryption*). Ada dua tipe *cryptography* yaitu simetris dan asimetris. Sistem kriptografi simetris menggunakan kode kunci yang sama bagi penerima dan pengirim pesan. Kelemahan dari kriptografi simetris adalah kunci ini harus dikirim kepada pihak penerima dan hal ini memungkinkan seseorang untuk mengganggu di tengah jalan. Pada sistem kriptografi asimetris, kode kunci yang berbeda bagi penerima dan pengirim pesan. Sistem kriptografi asimetris mempunyai kelemahan yaitu jumlah kecepatan pengiriman data menjadi berkurang karena adanya tambahan kode. Kedua sistem ini biasanya digunakan untuk mengenali nasabah dan melindungi informasi finansial nasabah.¹²³ Kriteria aman dalam teknik

¹²³ Gary Lewis dan Kenneth Thygerson, *The Financial Institution Internet Source Book* (New York : Mc.Graw-Hill, 1997), hal. 100-101.

kriptografi masih relatif, namun minimal dalam teknik kriptografi dapat ditemukan empat kriteria aman, yaitu: *confidentiality* (kerahasiaan) yang artinya suatu pesan tidak boleh dapat dibaca atau diketahui oleh orang yang tidak berkepentingan, *authenticity* (otentisitas) yang artinya penerima pesan harus mengetahui atau mempunyai kepastian siapa pengirim pesan dan bahwa benar pesan itu dikirim oleh pengirim, *integrity* (integritas/keutuhan) yang artinya penerima harus merasa yakin bahwa pesan yang diterimanya tidak pernah diubah sejak pesan itu dikirim sampai diterima, seorang pengacau tidak dapat mengubah atau menukar isi pesan yang asli dengan yang palsu, dan *non repudiation* (tidak dapat disangkal), artinya pengirim pesan tidak dapat menyangkal bahwa ia tidak pernah mengirim pesan tersebut.

2. *Secure Sockets Layer (SSL)*

Layanan *internet banking* banyak menggunakan teknologi internet. Salah satu standar yang digunakan dan umum dipakai adalah standar TCP/IP dengan menggunakan socket. HTTP (*HyperText Transfer Protocol*) merupakan aplikasi level protokol yang tidak aman (*unsecure application level protocol*), yang terletak di atas TCP/IP. Karena itu, perlu ditambahkan transport protokol di atas TCP/IP tersebut untuk menyediakan pelayanan komunikasi yang aman, handal, dan sah melalui pemanfaatan teknologi kriptografi dan *Netscape Communication Corporation* mengusulkan sistem pengamanan dengan menggunakan SSL.¹²⁴ Kegunaan secara umum SSL adalah untuk mengamankan komunikasi web HTTP antara browser dengan web server. HTTP yang telah aman ini disebut juga HTTPS (HTTP over SSL). Pada website yang telah menjalankan SSL, alamat pada browser tidak menampilkan `http://...`, melainkan `https://...` dan terlihat tanda “gembok” pada pojok kanan bawah. SSL adalah suatu protokol komunikasi pada internet yang menyediakan fasilitas keamanan seperti kerahasiaan, keutuhan dan keabsahan. Protokol ini bebas dipergunakan siapa saja, bahkan didukung oleh dua browser utama, yaitu *Netscape Navigator* dan

¹²⁴ Dikutip dari <http://www.openssl.org>. accessed, diakses tanggal 5 Mei 2012.

Microsoft Internet Explorer. SSL tidak mengkhususkan untuk hanya mendukung protokol tertentu - seperti HTTP misalnya, karenanya SSI menggunakan port 443 untuk berhubungan dengan pelayar internet yang juga memiliki fasilitas SSL. Lapisan aplikasi di atasnya dapat memanfaatkan kunci yang telah dinegosiasikan oleh SSL. SSL dirancang agar fasilitas keamanan pada aplikasi yang memanfaatkan SSL tidak merepotkan pemakainya. Dengan memanfaatkan SSL, aplikasi internet dapat melakukan komunikasi yang aman melalui fasilitas yang disediakan oleh SSL antara lain:

- a. kerahasiaan pesan, sehingga tidak bisa dibaca oleh pihak yang tidak diinginkan;
- b. keutuhan pesan, sehingga tidak bisa diubah-ubah di tengah jalan;
- c. keabsahan, sehingga meyakinkan pihak-pihak yang berkomunikasi mengenai keabsahan pesan dan keabsahan jati diri lawan bicaranya.

Dengan menggunakan SSL 128 bit RC4 untuk menembus keamanan ini dibutuhkan triliyun milyar tahun dengan 120 komputer jalan paralel. Besar kecilnya kemungkinan untuk membobol informasi yang dienkripsi menggunakan RC4 yang dipakai di SSL tergantung pada jumlah bit yang digunakan.

3. Sistem *Firewall*

Firewall merupakan sistem yang digunakan untuk mencegah pihak-pihak yang tidak diizinkan untuk memasuki daerah yang dilindungi dalam unit pusat kerja perusahaan. *Firewall* berusaha untuk mencegah pihak-pihak yang mencoba masuk tanpa izin dengan cara melipatgandakan dan mempersulit hambatan-hambatan yang ada. Namun yang perlu diingatkan adalah bahwa sistem *firewall* ini tidak dapat mencegah masuknya virus atau gangguan yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri.¹²⁵

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan keamanan sistem *internet banking* adalah penggunaan alat berupa token.¹²⁶ Token adalah

¹²⁵ *Ibid.*

¹²⁶ Wawancara dengan pegawai PT Bank X, 13 Juni 2012.

alat kecil semacam kalkulator untuk mengamankan transaksi *internet banking*. Token menjadi faktor tambahan dalam otentifikasi yaitu untuk membuktikan bahwa nasabah adalah benar-benar pengguna yang sah. Ada banyak cara untuk membuktikan siapa nasabah yang sebenarnya, metode yang dapat digunakan antara lain :

1. *Something you know*, adalah metode otentifikasi yang paling umum. Cara ini mengandalkan kerahasiaan informasi, contohnya adalah *password* dan PIN. Cara ini berasumsi bahwa tidak ada seorangpun yang mengetahui rahasia itu kecuali Anda seorang.
2. *Something you have*, adalah suatu cara yang biasanya merupakan faktor tambahan untuk membuat otentifikasi menjadi lebih aman. Cara ini mengandalkan barang yang sifatnya unik, contohnya adalah kartu *magnetic/smartcard*, hardware token, USB token dan sebagainya. Cara ini berasumsi bahwa tidak ada seorangpun yang memiliki barang tersebut kecuali Anda seorang.
3. *Something you are* adalah suatu metode yang paling jarang dipakai karena faktor teknologi dan manusia juga. Cara ini mengandalkan keunikan bagian-bagian tubuh yang tidak mungkin ada pada orang lain seperti sidik jari, suara atau sidik retina. Cara ini berasumsi bahwa bagian tubuh Anda seperti sidik jari dan sidik retina, tidak mungkin sama dengan orang lain.

Pada aplikasi yang sensitif seperti transaksi keuangan, satu metode otentifikasi tidaklah cukup. Oleh karena itu muncullah istilah 2FA (*Two Factor Authentication*) yang menggunakan 2 (dua) faktor metode otentifikasi yang berbeda. *Internet banking* juga biasanya menggunakan *two factor authentication* dengan mengkombinasikan “*something you know*” berupa *password* dan “*something you have*” berupa *hardware token*. Terdapat 2 metode pemakaian token *internet banking*:¹²⁷

1. *Mode Challenge/Response* adalah metode yang sering dipakai ketika bertransaksi. Dalam mode ini server memberikan *challenge* berupa sederetan angka. Angka tersebut harus dimasukkan ke dalam mesin token

¹²⁷ Wiji Nurastuti, *Op Cit.*, hal. 120-121.

untuk mendapatkan jawaban (*response*). Kemudian pengguna memasukkan angka yang muncul pada tokennya kedalam form di situs internet banking.

2. *Mode self generated* adalah suatu mode dimana dalam mode ini server tidak memberikan tantangan (*challenge*) apapun. Token pengguna bisa langsung mengeluarkan sederetan angka tanpa harus memasukkan *challenge*. Seperti mode C/R, token juga mengeluarkan kode yang berbeda-beda secara *periodic* tergantung waktu ketika token diminta untuk menghasilkan kode *self generated*.

Dalam rangka menjaga tingkat keamanan teknologi *internet banking*, selain melakukan pengamanan terhadap teknologi *internet banking*, juga dilakukan audit secara berkala untuk menguji efektivitas pelaksanaan manajemen risiko atas kegiatan *internet banking* serta memastikan bahwa pengendalian pengamanan *internet banking* tersebut telah memadai untuk memberikan perlindungan bagi nasabah. Audit atas aktivitas internet banking dilakukan paling kurang mencakup evaluasi atas pengawasan manajemen (*board and management oversight*), penilaian atas program pengamanan yang diterapkan serta kaji ulang atas kepatuhan terhadap ketentuan perundangan.¹²⁸ Sistem pengamanan *internet banking* yang diterapkan di PT Bank X yaitu:¹²⁹

1. menggunakan sistem keamanan standard international dengan enkripsi SSL 2048 bit (*Secure Socket Layer 2048 bit Encryption*) yang akan mengacak data transaksi;
2. pengamanan pintu akses dengan Firewall (ISP>Web Server>Data Server>Host);
3. proses pendaftaran melalui ATM atau cabang bank;
4. proses aktivasi di website bank dengan access ID & access code;
5. verifikasi *user* dengan user ID & PIN *internet banking* pada saat login;
6. *auto logoff* (*session time out*) jika nasabah lupa *log-out*;
7. seluruh aktifitas nasabah di *internet banking* akan tercatat oleh system;

¹²⁸ Wawancara dengan pegawai PT Bank X, 13 Juni 2012

¹²⁹ *Ibid.*

8. nasabah dapat melihat seluruh aktifitas yang dilakukan pada *internet banking* selama jangka waktu tertentu;
9. notifikasi melalui e-mail dan SMS untuk setiap transaksi yang dilakukan
10. limit transaksi per hari hingga Rp. 100.000.000,-
11. verifikasi transaksi dengan token (dengan mode *challenge*)

Prinsip perlindungan konsumen menganut keseimbangan antara nasabah dan bank. Sehubungan dengan hal tersebut, kewajiban menjaga keamanan *internet banking* juga merupakan kewajiban nasabah. Dalam rangka ikut menjaga hal-hal yang dapat merugikan dalam penggunaan layanan *internet banking*, nasabah pengguna *internet banking*, PT Bank X menyarankan hal-hal kepada nasabahnya sebagai berikut:¹³⁰

- a. *User ID* dan PIN harus selalu dijaga kerahasiaannya. Untuk itu hanya nasabah yang bersangkutan yang layak mengetahuinya, bahkan petugas *customer care* bank sekalipun tidak berhak mengetahuinya.
- b. Pastikan untuk melakukan *logout* setiap kali selesai menggunakan *internet banking* atau saat hendak meninggalkan komputer meski hanya untuk sejenak. Hal ini untuk melindungi nasabah dari kemungkinan adanya orang lain pengguna komputer setelah nasabah dapat mengakses informasi *account* nasabah.
- c. Jangan sekali-sekali memberikan detail informasi pribadi pada form dalam situs-situs seperti saat mengikuti kuis *online*, hal ini untuk mencegah agar informasi pribadi nasabah tidak bisa tertangkap oleh website gadungan.
- d. Tidak disarankan untuk menggunakan *wifi* (dalam area *hot spot*) dalam melakukan transaksi lewat *internet banking*, karena jaringan tanpa kabel ini tidak terjamin keamanannya.
- e. Lindungi komputer dari virus dan program berbahaya lainnya, pastikan *software* anti virus terbaru aktif di computer.
- f. Periksa *account* beserta transaksi yang pernah dilakukan sebelumnya secara detail dan rutin. Hal ini untuk meyakinkan nasabah bahwa tak ada transaksi

¹³⁰Dikutip dari <http://www.bankmandiri.co.id>, diakses tanggal 6 Juni 2012 dan wawancara dengan pegawai PT Bank X, 13 Juni 2012.

ilegal dalam *account* nasabah. Selain itu, perlu juga dibuat catatan, kapan nasabah terakhir login. Catat tanggal dan jam saat Anda melakukan *login* ke *internet banking*.

4.2.2. Perlindungan terhadap Data Pribadi Nasabah

Pelayanan jasa perbankan pada saat ini, khususnya melalui media internet telah menarik perhatian para nasabah bank untuk memanfaatkan layanan tersebut. Namun dalam hal ini pemanfaatan internet sebagai jaringan online bagi kegiatan perbankan, pihak nasabah merupakan salah satu pihak yang perlu mendapat perhatian dan perlindungan hukum. Pelayanan bank melalui media internet pada kenyataannya telah menimbulkan sejumlah permasalahan hukum, salah satu diantaranya yaitu perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking*. Data pribadi nasabah adalah identitas yang lazim disediakan oleh nasabah kepada bank dalam rangka melakukan transaksi keuangan dengan bank. Dalam menerapkan transparansi penggunaan data pribadi nasabah, bank diwajibkan menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis menerapkan transparansi penggunaan data pribadi nasabah. Dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain dengan tujuan komersial, kecuali ditetapkan dengan peraturan perundangan lainnya.

Perlindungan terhadap data pribadi nasabah, dalam praktek di sektor perbankan dilakukan melalui perlindungan terhadap kerahasiaan dan keamanan informasi nasabah dimana segala transaksi yang terkait dengan nasabah harus dijaga kerahasiaannya oleh bank serta adanya ketentuan terhadap sharing informasi nasabah dari bank kepada pihak lain dimana bank perlu meminta persetujuan dari nasabah sehingga tanpa persetujuan nasabah, bank seharusnya tidak bisa memberikan data nasabah kepada pihak lain. Dalam peraturan yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi nasabah, perlunya mengatur hal-hal yang terkait dengan prosedur dalam data nasabah diberikan kepada pihak

yang berwenang, pengecualian terhadap prosedur-prosedur yang berlaku, serta sanksi dalam hal terjadi pelanggaran.¹³¹

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* dapat dilakukan dengan pendekatan *self regulation* dan *government regulation*. Perlindungan hukum preventif atas data pribadi atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking* dengan pendekatan *self regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggaraan layanan internet banking itu sendiri. Oleh karena itu, untuk mendapatkan hasil yang menyakinkan di sini akan dikaji dua pengaturan hukum atas data pribadi nasabah dari dua layanan *internet banking* yakni pengaturan hukum yang ada pada layanan *internet banking* PT Bank X pada website reminya. Menurut kebijakan kerahasiaan nasabah yang ada pada layanan *internet banking* milik PT Bank X dikemukakan bahwa aplikasi *internet banking* PT Bank X dijamin menggunakan teknologi *Secure Socket Layer* (SSL) 128 bit, yang akan melindungi komunikasi antara komputer nasabah dengan server PT Bank X. Untuk itu menambah keamanan digunakan metode *time out session*, dimana setelah 10 menit tanpa aktivitas nasabah, akses akan tidak aktif lagi. Selain itu, PT Bank X akan menjaga kerahasiaan data pengguna *internet banking* PT Bank X, dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini PT Bank X akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). PT Bank X tidak akan memperlihatkan/menjual data tersebut kepada pihak ketiga. PT Bank X juga secara otomatis mengumpulkan informasi data pengunjung *internet banking* PT Bank X. Hanya beberapa informasi umum yang akan dikumpulkan dan digunakan antara lain:

- a. Nama domain yang akan digunakan nasabah untuk mengakses internet;
- b. *Internet address* yang digunakan untuk mengakses website PT Bank X;
- c. Browser yang digunakan;

¹³¹ *Good Practices for Financial Consumer Protection*, Consultative Draft, (The World Bank, March 2011), hal.23-24.

- d. Hari, tanggal, dan waktu mengakses internet;
- e. Pilihan yang ditentukan oleh nasabah untuk memberikan informasi kepada bank, antara lain jenis rekening.

Untuk dapat mengakses *Internet Banking*, nasabah harus memasukan terlebih dahulu User ID dan PIN untuk setiap transaksi yang paling bersifat financial. Mengingat banyaknya variasi internet browser yang ada, dan *internet banking* harus mengikuti keamanan masing-masing *browser*, saat ini PT Bank X diakses dengan menggunakan *Netscape Communication 4.7* atau *Microsoft Internet Explorer versi 5.01* atau versi terakhir. Dari sini dapat dianalisa bahwa upaya melindungi data pribadi nasabah terdiri dari perlindungan data atas yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau diguankan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya.

Perlindungan adanya persyarat tertentu dalam penggunaan saran teknologi yang akan digunakan untuk bertransaksi dengan menggunakan layanan *internet banking* PT Bank X. Hal ini dilakukan berdasarkan pada suatu kesadaran bahwa semua teknologi punya daya keamanan yang sama dan tidak semua teknologi dikuasai pihak penyelenggara layanan internet banking. SSL (*Secure Socket Layer*) pada dasarnya merupakan suatu mekanisme yang melindungi koneksi dari usaha penyadapan. Hal ini karena komunikasi yang terjadi antara client-server melalui suatu jalur yang dienkrupsi. Tetapi sistem ini tidak melindungi dari salah masuknya pengguna yang berbahaya, ataupun tidak melindungi apakah suatu kode yang di download dari suatu situs bisa dipercaya, atau apakah suatu situs bisa dipercaya. Dalam menjamin keamanannya, digunakan sertifikat digital. Serifikat ini mengikat antara *public key* dengan suatu identitas. Sertifikat ini dikeluarkan oleh sebuah pihak yang disebut CA (*Certification of Authority*). Sebagaimana di dalam Pasal 10 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik setiap pelaku usaha menyelenggarakan transaksi elektronik dalam melakukan perdagangan elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian dan audit dari badan yang berwenang. Selain hal tersebut, kebijakan khusus lainnya yang terkait dengan kebijakan kerahasiaan nasabah terjadi pada saat nasabah akan menggunakan layanan internet banking yang diwajibkan untuk

melakukan registrasi. Di dalam form registrasi diuraikan beberapa petunjuk dan langkah yang kalau ditelaah petunjuk dan langkah dimaksud adalah untuk melindungi data pribadi nasabah. Selain hal tersebut, PT Bank X juga memberikan tips penggunaan *internet banking*.

Dari pendekatan *government regulation*, sebenarnya dapat ditemukan dalam Undang-undang Perbankan yaitu Pasal 29 ayat (5) dan Pasal 40 ayat (1) dan (2). Pasal 28 ayat (5) menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah bank menyediakan informasi mengenai timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Selanjutnya dalam Pasal 40 ayat (1) dan ayat (2) menyatakan sebagai berikut:

- (1) Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi Pihak Terafiliasi.

Penerapan prinsip kerahasiaan sebagaimana diatur diatas dalam penyelenggaraan *internet banking* menjadi tidak optimal karena perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yang ada pada ketentuan ini hanya terbatas pada data yang disimpan dan dikumpulkan oleh bank, padahal dalam penyelenggaraan *internet banking*, data nasabah yang ada tidak hanya disimpan dan dikumpulkan, tetapi termasuk data yang ditransfer oleh pihak nasabah dari tempat komputer dimana nasabah melakukan transaksi. Melihat hal tersebut, Undang-undang Perbankan belum mampu memberikan perlindungan sepenuhnya atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking*. Perlindungan data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking* dapat ditemukan pada Pasal 22 Undang-undang tentang Telekomunikasi. Dalam ketentuan ini mengenal kerahasiaan data atau informasi. Ketentuan ini apabila dianalogikan pada masalah perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan internet banking menitikberatkan pada data yang ada dalam jaringan dan data yang sedang ditransfer.

4.3. Aspek Pembuktian Penggunaan *Internet Banking*

Transaksi elektronik yang dilakukan melalui internet tidak memerlukan *hard copy* atau warkat kertas. Namun demikian setiap transaksi yang melibatkan eksekusi diberikan tanda bukti yang berupa nomer atau kode yang dapat disimpan di komputer atau dicetak. Apabila terjadi sengketa atau perselisihan yang berhubungan dengan transaksi yang dilakukan melalui internet tersebut, masih menjadi pertanyaan apakah bukti kode/nomer transaksi yang dicetak tersebut dapat dipakai sebagai alat bukti yang kuat menurut hukum di Indonesia. Proses pembuktian baru terjadi apabila ada sengketa di antara para pihak. Penyelesaian sengketa itu sendiri biasanya ditentukan oleh salah satu klausul dalam kontrak. Umumnya penyelesaian itu dapat melalui lembaga litigasi atau nonlitigasi. Khusus untuk pembahasan pembuktian ini diarahkan pada pola penyelesaian di lembaga peradilan.

Dalam konteks hukum Indonesia, mengenai pembuktian mengacu pada hukum acara perdata. Membuktikan adalah meyakinkan hakim tentang kebenaran dalil atau dalil-dalil yang dikemukakan dalam suatu persengketaan. Hukum pembuktian merupakan bagian dari Hukum Acara. Berbeda dengan Hukum Pidana yang mencari kebenaran materil, dalam Hukum Perdata kebenaran formillah yang dicari¹³²

Pasal 1865 KUH Perdata menyebutkan:

“Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.”

Jadi menurut KUHPerdata, siapa yang mendalilkan maka dialah yang harus membuktikan apa yang didalilkannya tersebut.

Pasal 1866 KUHPerdata menentukan bahwa:

“Alat-alat bukti terdiri atas: bukti tulisan, bukti dengan saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah”

¹³² Subekti, *Hukum Pembuktian*, (Jakarta : Pradnya Paamita, 1985), hal. 7.

Bukti tulisan ini dibagi dua, yaitu akte dan tulisan-tulisan lainnya. Akte adalah tulisan yang dengan sengaja dibuat untuk dijadikan bukti tentang suatu peristiwa yang ditandatangani. Yang penting dari suatu akte adalah penandatanganan. Karena dengan penandatanganan, seorang dianggap menanggung tentang kebenaran apa yang ditulis dalam akte dan bertanggungjawab atasnya.¹³³ Dalam perjanjian, maksudnya dalam sengketa mengenai suatu perjanjian, bukti yang paling utama adalah bukti tulisan, baik itu dalam bentuk akte, atau bentuk tulisan lainnya, seperti misalnya perjanjian yang dibuat dalam bentuk tertulis itu sendiri. Apabila melihat pada ketentuan ini dan kemungkinan *digital signature* yang digunakan sebagai alat bukti, tidak dimungkinkan atau akan ditolak baik oleh hakim maupun pihak lawan. Hal ini dikarenakan ternyata pembuktian yang dikehendaki berdasarkan pada ketentuan di atas mensyaratkan bahwa alat bukti itu harus berupa tulisan, sedangkan *digital signature* sifatnya tanpa kertas bahkan merupakan *scripless transaction*. Berdasarkan Pasal 1904 BW dikenal pembagian kategori tertulis terdiri dari:¹³⁴

- a. Autentik;
- b. Bawah tangan.

Pengaturan lebih lanjut berkaitan dengan kata tertulis ini terdapat juga pada Pasal 1905-1920 BW yang membaginya lagi dalam dua bagian yaitu akta, dan bukan akta. Dari sini dapat diketahui bahwa pengaturan/pembagian kata tertulis dalam hukum Indonesia masih ada kerancuan, namun untuk menengahi perbedaan dapat dikemukakan pendapat Pitlo, bahwa kategori tertulis meliputi akta autentik, akta dibawah tangan, dan bukan akta.¹³⁵ Dalam sistem pembayaran elektronik, tidak ada bukti lain yang dapat digunakan selain data elektronik/digital berupa digital signature. Untuk dapat diklasifikasikan dalam bentuk tertulis, banyak cara yang dapat dilakukan yaitu antara lain dengan cara membuat suatu *print out* atau *copy* dari pesan yang masih berbentuk elektronik.

¹³³ *Ibid*, hal. 28.

¹³⁴ *Ibid.*, hal. 167.

¹³⁵ Arrianto Mukti Wibowo dalam Kerangka Hukum Digital Signature, sebagaimana dikutip Budi Agus Riswandi, *Op.Cit.*, hal. 169.

Undang-undang ITE mengatur berbagai perlindungan hukum atas kegiatan yang memanfaatkan *internet* sebagai medianya, baik transaksi maupun pemanfaatan informasinya. Pada Undang-undang ITE ini juga diatur berbagai ancaman hukuman bagi kejahatan melalui internet. Undang-undang ITE mengakomodir kebutuhan para pelaku bisnis di internet dan masyarakat pada umumnya guna mendapatkan kepastian hukum, dengan diakuinya bukti elektronik dan tanda tangan digital sebagai bukti yang sah di pengadilan. Dalam Pasal 1 angka 12 Undang-undang ITE menyebutkan 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". Hal lain yang diatur adalah bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Selain itu pula diakui bahwa tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan.
2. Data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan.
3. Segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui.
4. Segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui.
5. Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatannya.
6. Terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

Undang-undang ITE 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. Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak semua tanda tangan elektronik (*digital signature*) merupakan alat bukti yang sah. Akan tetapi setiap tanda tangan elektronik harus Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 11 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Terkait keabsahan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik, juga diakui dalam Undang-undang Transfer Dana dalam Pasal 76 dan Pasal 77 Undang-undang yang menyebutkan bahwa:

1. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya dalam kegiatan Transfer Dana merupakan alat bukti hukum yang sah.
2. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku.
3. Tanda tangan elektronik dalam kegiatan Transfer Dana memiliki kekuatan hukum yang sah.

Selain hal tersebut diatas, dalam ketentuan dan persyaratan pembukaan layanan *internet banking* yang tertera dalam formulir perjanjian juga telah dicantumkan mengenai bahwa nasabah pengguna *internet banking* PT Bank X menyetujui dan mengakui bahwa dengan dilaksanakannya transaksi melalui *internet banking*, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang ditandatangani dan bukti atas perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartridge, *print out* komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.¹³⁶ Hal tersebut juga berlaku dalam ketentuan perjanjian *internet*

¹³⁶Dikutip dari <http://www.bankmandiri.co.id/article/601068386126.aspl>, diakses tanggal 30 Mei 2012.

banking Bank BNI yang menyebutkan bahwa Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:¹³⁷

1. Dengan dilaksanakannya transaksi finansial melalui BNI *Internet Banking*, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
2. Bukti atas perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.

Demikian juga terhadap nasabah pengguna *internet banking* BCA.¹³⁸ Dalam ketentuan perjanjian mencantumkan bahwa setiap instruksi transaksi finansial dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data BCA dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas pada catatan, tape/cartridge, print out komputer, komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara BCA dan Nasabah, merupakan alat bukti yang sah, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya, dan Nasabah menyetujui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima oleh BCA merupakan alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.

4.4. Aspek Upaya Penyelesaian Sengketa

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, bukan suatu hal yang tidak

¹³⁷Dikutip dari <https://ibank.bni.co.id/pages/term.html>, diakses tanggal 30 Mei 2012.

¹³⁸Dikutip dari http://www.bca.co.id/id/individual/produk_dan_layanan/e-banking/klikbca/klikbca.jsp, diakses tanggal 30 Mei 2012.

mungkin apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh 4 (empat) hal yaitu (i) informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan, (ii) pemahaman nasabah terhadap aktivitas produk atau jasa perbankan yang masih kurang, (iii) ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, (iv) tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.¹³⁹ Friksi-friksi yang muncul apabila tidak segera ditangani akan dapat menyebabkan terjadinya sengketa. Sengketa dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Adanya beberapa pilihan media penyelesaian sengketa dalam produk layanan *internet banking* merupakan salah satu perwujudan untuk memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Perlindungan Hukum Bagi Nasabah atas kerugian materil yang dideritanya dalam mekanisme *internet banking*, nasabah bank pengguna *internet banking* dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank maupun pihak ketiga, berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam KUHPerdara, Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang Telekomunikasi Nomor 36 Tahun 1999, Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang menimbulkan kerugian, ada 4 (empat) prinsip yang harus dipenuhi, yaitu ¹⁴⁰ prinsip *fairness* (keadilan),

¹³⁹ Muliaman D. Hadad, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, Makalah disampaikan pada diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, 16 Juni 2006.

¹⁴⁰ Indah Sukmaningsih, "Kebutuhan Legal Audit Terhadap Penerapan Teknologi Informasi Serta Kaitannya Dengan Persiapan Internet Banking", (Makalah disampaikan pada

yaitu konsumen mempunyai jaminan penyelesaian klaim yang adil dan penegakan yang tegas, prinsip *accessibility*, yaitu konsumen mempunyai akses yang terbuka, jelas dan benar, prinsip *affordability*, yaitu konsumen diberikan kemudahan dalam penyelesaian klaimnya, prinsip *availability*, yaitu sarana dan prasarana dalam penyelesaian klaim itu tersedia. Selain prinsip-prinsip tersebut, dalam penyelesaian sengketa perlu terpenuhi beberapa unsur-unsur sebagai berikut:¹⁴¹

1. Unsur keadilan. Unsur keadilan diwujudkan dengan adanya akuntabilitas publik atas informasi, lembaga penyelesaian klaim itu merupakan lembaga yang independen, terdiri dari berbagai unsur dalam masyarakat, dan tujuan penyelesaian klaim adalah keadilan yang murni tanpa rekayasa.
2. Unsur ketersediaan akses. Unsur ketersediaan akses diwujudkan dengan tidak dibebaninya biaya kepada konsumen dalam penyelesaian klaimnya, konsumen mendapat informasi yang jelas tentang produsen yang dijalani dalam penyelesaian klaim, konsumen diberi akses yang luas dalam pembuktian, penyelesaian klaim dilakukan secara komprehensif.
3. Unsur efektivitas. Unsur efektivitas diwujudkan dengan adanya ruang lingkup pelanggaran dan kejahatan perbankan melalui internet diatur secara jelas, penyelesaian klaim dilakukan dengan mekanisme yang cepat dan tidak berlarut-larut, adanya transparansi dalam penyelesaian klaim, adanya penegakan hukum.

Dalam peraturan perundang-undangan yang ada antara lain KUHPerdara, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank maupun pihak ketiga atas kerugian materil yang dideritanya. Hal ini sesuai dengan asas

Seminar tentang kebutuhan *Legal Audit* terhadap Penerapan Teknologi Informasi serta kaitannya dengan Penerapan *Internet Banking*, Jakarta, 31 Oktober, 2001), hal. 2.

¹⁴¹ *Ibid.*

hukum yang berbunyi *point d'interet, point d' action* (tiada kepentingan, maka tidak ada aksi) yang menggambarkan bahwa gugatan diajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar.¹⁴² Oleh karena itu, apabila seseorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan. Sengketa, perbedaan pendapat dan perdebatan yang berkepanjangan biasanya mengakibatkan kegagalan proses mencapai kesepakatan. Keadaan seperti ini biasanya berakhir dengan putusanya jalur komunikasi yang sehat sehingga masing-masing pihak mencari jalan keluar tanpa memikirkan nasib ataupun kepentingan pihak lainnya. Beberapa pilihan media penyelesaian yang dapat digunakan oleh nasabah pengguna *internet banking* adalah:

4.4.1. Penyelesaian Melalui Luar Peradilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur pada Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang tentang ITE, Undang-undang tentang Transfer Dana maupun Undang-undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Untuk model penyelesaian sengketa perbankan, Bank Indonesia memberikan alternatif media penyelesaian sengketa melalui penerbitan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 yaitu berupa pengaduan nasabah kepada bank dan mediasi perbankan.

4.4.1.1. Pengaduan nasabah

Yang dimaksud dengan pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam

¹⁴²Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2009), hal. 183-184.

rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank dan apabila pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Selain itu, ketentuan yang mengatur mengenai pengaduan nasabah ini juga dalam rangka mendukung kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian pengaduan nasabah dapat menjadi sarana untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. Dari sisi bank, adanya mekanisme penyelesaian sengketa melalui pengaduan nasabah akan sangat membantu bank dalam beberapa hal:¹⁴³

1. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk ditawarkannya kepada masyarakat.
2. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian pada nasabah.
3. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional.
4. Memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikannya dengan kebutuhan nasabah.

Bagi nasabah *internet banking*, apabila merasa dirugikan dapat menyampaikan pengaduan terhadap bank yang bersangkutan.¹⁴⁴ Yang dapat mengajukan pengaduan adalah setiap pengguna jasa bank yang memiliki rekening ataupun pengguna jasa bank yang tidak memiliki rekening namun melakukan transaksi keuangan melalui bank dapat mengajukan pengaduan. Nasabah pengguna *internet banking* dapat mengajukan atau menyampaikan pengaduan bisa secara tertulis dan/atau lisan yang berisi penjelasan inti permasalahan yang diadukan dan apa yang akan diharapkan dari bank.

¹⁴³ Wawancara dengan pegawai PT Bank X, 13 Juni 2012.

¹⁴⁴ *Ibid.*

Pengaduan secara lisan diajukan secara langsung ke kantor bank terdekat, kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan atau melalui telepon, termasuk *call center* (layanan 24 jam) yang tersedia. Untuk pengaduan lisan, bank diharuskan menyelesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja. Dalam hal pengaduan ternyata memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka bank akan menghubungi dan meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Pengaduan secara tertulis diajukan dengan cara membuat dan menyampaikan surat resmi dengan jelas serta dengan mengungkapkan kronologis dan lokasi terjadinya permasalahan, baik diantar langsung, atau dikirim melalui faksimili atau melalui pos ke bank yang bersangkutan, melalui email atau website bank, melalui sarana elektronik lainnya, mengisi formulir pengaduan yang tersedia pada setiap kantor bank, pengaduan secara tertulis wajib dilampiri antara lain *fotocopy* bukti identitas, *fotocopy* rekening, *fotocopy* bukti transaksi keuangan, *fotocopy* dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan. Pengaduan tertulis ini wajib diselesaikan oleh bank dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila bank akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka bank wajib menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada nasabah.

Pada prinsipnya, bank tidak menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja sedangkan pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu. Kondisi tertentu yang memungkinkan dilakukannya perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan oleh bank adalah (i) kantor bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor bank tersebut; (ii) transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah memerlukan

penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank; (iii) terdapat hal-hal yang berada diluar kendali bank, seperti keterlibatan pihak ketiga diluar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Untuk memastikan pelaksanaan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, Bank memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia paling kurang memuat penanganan nasabah yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Melalui laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, Bank Indonesia dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistemik, sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang mempengaruhi kepercayaan pada lembaga perbankan.¹⁴⁵

Secara umum, berdasarkan data dari Bank Indonesia¹⁴⁶ yang diperoleh dari laporan penanganan pengaduan nasabah dapat diketahui hal-hal sebagai berikut:

1. Pada tahun 2011, secara umum data penanganan pengaduan nasabah mengalami peningkatan 26% yaitu 679.035 pengaduan menjadi 853.892 pengaduan pada tahun 2011. Persentase peningkatan ini lebih besar dibandingkan dengan periode 2009-2010 yang hanya sebesar 10%. Selain itu, berdasarkan jumlah pengaduannya, jumlah pengaduan tertinggi terdapat pada kelompok sistem pembayaran, yaitu 826.712 pengaduan, atau sekitar 96.8% dari seluruh pengaduan pada tahun 2011.
2. Dalam kelompok produk sistem pembayaran, pengaduan produk terkait ATM dan Kartu Debet menempati posisi terbesar yaitu 69.8%. Pengaduan layanan *internet banking* masuk dalam kategori produk *electronic banking*.
3. Tingkat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank pada tahun 2011 rata-rata sebesar 95% (meningkat apabila dibandingkan dengan tahun 2010 yang hanya sebesar 91%).

¹⁴⁵ Muliaman D. Hadad, *Op. Cit.*, hal.7.

¹⁴⁶ Bank Indonesia, Analisa Laporan Penanganan Pengaduan Nasabah periode 2011.

4. Penyebab pengaduan terbesar pada tahun 2011 masih pada pengaduan akibat gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi yang mencapai 49.1%.

Dari hal-hal tersebut diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa melalui pengaduan nasabah, bank dapat melakukan evaluasi terhadap produk-produknya untuk selanjutnya melakukan perbaikan. Model penyelesaian melalui pengaduan nasabah, dalam struktur penyelesaian sengketa konsumen termasuk penyelesaian secara damai di luar pengadilan sebagaimana diamanatkan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, beberapa hal yang terkait dengan implementasi dari mekanisme tersebut antara lain mengenai mekanisme waktu penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 10 ayat (3) yaitu 7 (tujuh) hari setelah transaksi dapat saja menjadi acuan dalam penyelesaian tersebut. Kemungkinan ini dapat terjadi, mengingat kedudukan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen lebih tinggi secara hierarki peraturan perundang-undangan. Hal ini tidak berarti bahwa Peraturan Bank Indonesia bertentangan dengan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, namun melihat bahwa ketentuan dalam PBI jauh lebih detail sehingga sepanjang para pihak menyetujui maka mekanisme itu dapat dijadikan acuan utama. Secara prosedural, konsep pengaduan nasabah haruslah berlandaskan pada filosofis keseimbangan kedudukan nasabah sebagai konsumen dan pihak perbankan. Regulasi penyelesaiannya harus menjamin bahwa proses penyelesaian tersebut tidak semakin memperlihatkan posisi pelaku usaha sebagai pihak yang kuat dan nasabah sebagai pihak yang lemah.¹⁴⁷

Dalam prakteknya, meskipun dalam PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 telah diatur mengenai batas jangka waktu penyelesaian pengaduan nasabah baik yang disampaikan secara lisan ataupun melalui tulisan dalam Pasal 10, sanksi apabila bank melanggar ketentuan tersebut hanya berupa

¹⁴⁷Inocetius Samsul, Januari 2009, *Pengembangan Model Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan Kepentingan Konsumen*, Artikel dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebansentralan Volume 7 Nomor 1. Jakarta: Direktorat Hukum Bank Indonesia, hal.27.

teguran tertulis, dan apabila hal tersebut dalam diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank. Hal tersebut, menjadikan kewajiban penyelesaian nasabah menjadi kurang optimal.

4.4.1.2. Mediasi

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank.¹⁴⁸ Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

Salah satu upaya Bank Indonesia untuk memberdayakan nasabah adalah melalui mekanisme mediasi. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan. Menurut Cristopher W. Moore¹⁴⁹, keuntungan dari model penyelesaian dalam bentuk mediasi antara lain keputusan yang hemat, penyelesaian secara cepat, hasil-hasil yang memuaskan para pihak, kesepakatan-kesepakatan komprehensif dan *customized*, praktek dan belajar prosedur-prosedur penyelesaian masalah secara kreatif, pemberdayaan individu, keputusan-keputusan yang bisa dilaksanakan, kesepakatan yang lebih baik daripada hanya menerima hasil kompromi atau prosedur menang kalah, keputusan yang berlaku tanpa mengenal waktu. Disamping kelebihan-kelebihan tersebut, mediasi mempunyai kelemahan antara lain biasa memakan waktu yang

¹⁴⁸ Wawancara dengan pegawai PT Bank X, 13 Juni 2012.

¹⁴⁹ Cristopher W Moore dalam buku Mediasi Lingkungan sebagaimana dikutip Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2011), hal. 205.

lama, mekanisme eksekusi yang sulit, karena cara eksekusi putusan hanya seperti kekuatan eksekusi suatu kontrak, sangat digantungkan dari itikad baik para pihak untuk menyelesaikan sengketa sampai dengan selesai, mediasi tidak akan membawa hasil yang baik, terutama jika informasi dan kewenangan tidak cukup diberikan kepada nasabahnya, jika lawyer tidak dilibatkan dalam proses mediasi, kemungkinan adanya fakta-fakta hukum yang penting yang tidak disampaikan kepada mediator, sehingga putusannya menjadi bias.¹⁵⁰

Mekanisme mediasi mengacu pada Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa. Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, maupun jalur pengadilan. Model ini diperkenalkan karena dalam upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur pengadilan tidak mudah bagi nasabah kecil dan usaha mikro (UMK). Model ini juga merupakan tambahan terhadap model penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank.

Dalam PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor 10/10/PBI/2008 dinyatakan bahwa mengingat pembentukan lembaga mediasi yang independen oleh asosiasi perbankan sampai dengan akhir tahun 2007 belum dapat dilaksanakan karena berbagai faktor, antara lain faktor sumber daya manusia dan pendanaan, dengan memperhatikan bahwa pelaksanaan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan bermanfaat bagi tujuan perlindungan kepentingan nasabah dan terpeliharanya reputasi bank, maka pelaksanaan fungsi mediasi perbankan pasca 2007 akan terus dilakukan oleh Bank Indonesia sampai dengan terbentuknya lembaga mediasi perbankan yang independen. Hal-hal yang diatur dalam penyelenggaraan mediasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia pada intinya mencakup:

- a. Nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi kepada Bank Indonesia.

¹⁵⁰Munir Fuady, *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung: PT Citra Adya Bakti), hal.50-51

- b. Proses mediasi yang dilakukan Bank Indonesia hanya sengketa dengan nilai klaim maksimum sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- c. Proses mediasi dapat dilaksanakan apabila kasus yang diajukan memenuhi persyaratan.
- d. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan dilaksanakan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank.
- e. Akta kesepakatan dapat memuat kesepakatan menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atas kasus yang disengketakan.

Adanya lembaga mediasi independen untuk sengketa perbankan, secara filosofis akan menguntungkan banyak pihak selama pihak yang terlibat dalam perbankan yaitu nasabah, pelaku usaha, Bank Indonesia, dan masyarakat luas. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Dalam rangka melaksanakan fungsi mediasi perbankan tersebut Bank Indonesia menunjuk Mediator. Pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi hanya dapat dilakukan oleh nasabah perorangan, nasabah usaha mikro dan kecil, dan perwakilan nasabah termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank lain.

Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai antara lain bukti transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.
2. pernah diajukan upaya penyelesaian oleh nasabah kepada Bank, dibuktikan dengan bukti penerimaan pengaduan atau surat hasil penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan bank.

3. 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.
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Setelah persyaratan tersebut diatas terpenuhi, maka mulai dilakukan proses pemecahan sengketa dengan cara sebagai berikut, apabila sengketa itu tidak dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan, maka diselesaikan melalui seorang mediator dengan kesepakatan tertulis para pihak sengketa, apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lambat 14 hari dengan bantuan mediator tidak berhasil juga mempertemukan kedua belah pihak, maka pihak dapat menghubungi lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator, setelah itu, proses mediasi harus sudah dapat dimulai dalam waktu 30 hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak yang terkait, kesepakatan penyelesaian sengketa adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan iktikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan dalam waktu paling lama 30 hari sejak penandatanganan. Tidak seperti arbiter atau hakim, seorang mediator tidak membuat keputusan mengenai sengketa yang terjadi tetapi hanya membantu para pihak untuk mencapai tujuan mereka dan menemukan pemecahan masalah dengan hasil *win win solution*, tidak ada pihak yang kalah ataupun menang.

Berdasarkan data dari Bank Indonesia¹⁵¹, jumlah sengketa yang diterima untuk dilakukan mediasi pada tahun 2011 berjumlah 510 dengan rincian penghimpunan dana (47 pengaduan), penyaluran dana (246 pengaduan), sistem pembayaran (206), lainnya yang meliputi produk kerjasama, produk lainnya, dan diluar permasalahan produk perbankan (13 pengaduan). Mencermati syarat dapat dilakukannya mediasi yang mensyaratkan nilai klaim maksimum sebesar Rp500.000.000,00, disatu sisi kurang dapat memberikan dukungan terhadap

¹⁵¹ Bank Indonesia., *Ibid.*

nasabah yang mempunyai klaim diatas Rp500.000.000,00. Bagi nasabah dengan klaim diatas Rp500.000.000,00 konsekuensinya harus menggunakan upaya penyelesaian sengketa dengan jalur lain misalnya pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

4.4.1.3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam kerangka Undang-undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan (*agreement*), maka logika hukum akan menunjuk bentuk penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu: arbitrase, konsiliasi dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis merupakan masalah tersendiri, karena pelaku usaha (bankir) tentunya harus berpikir sekian kali untuk berperkara di pengadilan, hal ini menyangkut terhadap *good will* dari suatu bank tersebut. Jika penyelesaian dilakukan melalui pengadilan maka *good will* dari suatu bank tersebut akan menurun sehingga akan berakibat hilangnya *trust* (kepercayaan) dari nasabah terhadap bank tersebut. Oleh karena itu kebanyakan dalam penyelesaian sengketa konsumen (nasabah), bank itu sendiri lebih cenderung untuk memilih jalur non-litigasi atau di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) misalnya.

4.4.1.4. Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa nasabah internet banking dengan bank dapat dilakukan melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa yang meliputi cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat

secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵² Beberapa badan arbitrase yang dikenal di Indonesia antara lain Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas). Kelebihan arbitrase adalah karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase juga mempunyai kekuatan eksekutorial sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi pengadilan. Untuk dapat dilakukan penyelesaian melalui arbitrase, para pihak harus melihat apakah ada klausul arbitrase. Klausul arbitrase terdiri dari 2 (dua) bentuk yaitu *pactum de compromittendo* dan akta kompromis. *Pactum de compromittendo* adalah para pihak yang mengikatkan kesepakatan akan menyelesaikan persengketaan yang mungkin timbul melalui forum arbitrase, dimana kesepakatan ini disetujui sebelum terjadi perselisihan. Sedangkan akta kompromis adalah sebuah perjanjian arbitrase yang dibuat setelah timbulnya perselisihan antara para pihak. Dari penelitian yang dilakukan terhadap perjanjian *internet banking*, tidak ditemukan klausul yang menyatakan bahwa dalam hal terjadi perselisihan, maka para pihak bersepakat akan melakukan melalui arbitrase. Hal ini berarti bahwa, penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang muncul dari bentuk *pactum de compromittendo* sangat jarang ditemukan.

4.4.2. Penyelesaian Melalui Pengadilan

Sengketa antara nasabah pengguna internet banking dengan bank juga dimungkinkan diselesaikan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur dalam pada Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Penunjukan Pasal 45 dalam hal ini, lebih banyak tertuju pada ketentuan tersebut dalam ayat (4). Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

¹⁵²Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

1. para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
2. upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Menurut Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, pengadilan berfungsi untuk membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Sistem penyelesaian sengketa yang demikian sangat dibutuhkan dalam bisnis, termasuk penyelesaian sengketa konsumen (nasabah) bank. Walaupun secara teoritis, hal tersebut telah diatur dalam Undang-undang, namun pelaksanaannya tidak seperti yang diharapkan, karena dalam proses peradilan masih ada proses lain yang secara langsung bertentangan dengan asas sederhana, cepat, biaya ringan tersebut, yaitu tersedianya upaya hukum terhadap setiap putusan, baik yang merupakan upaya hukum biasa, maupun upaya hukum luar biasa. Tersedianya upaya hukum terhadap putusan, baik merupakan upaya hukum biasa, maupun upaya hukum luar biasa, dengan sendirinya akan memperpanjang proses penyelesaian sengketa, sehingga penyelesaian sengketa akan memakan waktu yang lama dan biaya mahal. Mahalnya biaya bukan satu-satunya kelemahan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Berbagai kritik lain terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan antara lain:¹⁵³

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis.
2. Biaya perkara yang mahal. Biaya perkara dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak uang yang harus dikeluarkan.
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif.
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.

¹⁵³Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), 1997), hal. 240-247.

5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Berdasarkan kekurangan tersebut diatas, dalam dunia bisnis, pihak yang bersengketa dapat lebih memilih menyelesaikan sengketa yang dihadapi di luar pengadilan. Namun dalam hal nasabah tetap berkeinginan untuk melakukan upaya penyelesaian melalui pengadilan, bank akan tetap mematuhi dan mengikuti proses penyelesaian melalui pengadilan.¹⁵⁴ Dalam sengketa terkait layanan *internet banking*, nasabah cenderung untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan pertimbangan-pertimbangan tersebut diatas dan karena upaya penyelesaian melalui pengadilan belum tentu hasil keputusannya sebanding dengan biaya dan waktu yang dikorbankan oleh nasabah selama proses penyelesaian sengketa.

4.5. Aspek Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian

Tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian merupakan perwujudan dari pemenuhan salah satu hak konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Secara umum, konsep tanggung jawab merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. tanggung jawab timbul dari adanya perikatan, baik yang berasal dari Undang-undang atau dari perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang dibuat.

Dalam setiap perjanjian dimungkinkan terjadi salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Artinya pihak tersebut tidak melaksanakan sama sekali kewajibannya, tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati, terlambat melaksanakan kewajibannya, atau melakukan perbuatan yang dilarag dalam perjanjian. Tentunya hal ini dapat menimbulkan kerugian di pihak yang lain. Kerugian pihak lain ini

¹⁵⁴ Wawancara dengan pegawai PT Bank X. 13 Juni 2012

merupakan tanggung jawab dari pihak yang tidak melaksanakan prestasinya tersebut.

Dalam perjanjian pada umumnya, keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak menjadi perhatian. Kedudukan para pihak adalah sama dalam menentukan hak dan kewajibannya masing-masing sehingga posisi tawar pada pihak pun seimbang. Lain halnya dengan perjanjian baku yang memuat klausul-klausul baku yang telah dibuat hanya oleh salah satu pihak sehingga pihak yang lain hanya mempunyai pilihan untuk setuju atau tidak setuju untuk mengikatkan diri dengan perjanjian tersebut. Demikian pula dengan perjanjian layanan *internet banking* yang dibuat oleh pihak bank saja. Hak dan kewajiban para pihak telah ditentukan oleh bank yang dituangkan dalam formulir pendaftaran layanan *internet banking*.

4.5.1. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab

Edmon Makarim¹⁵⁵ dalam bukunya pengantar Hukum Telematika mengemukakan beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/liability based on fault*).

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini tergambar dalam ketentuan Pasal 1365, 1366 dan 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan hubungan kausalita antara kesalahan dan kerugian. Dengan demikian terdapat 4 unsur suatu perbuatan dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, yaitu :

- a. perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain
- b. bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri
- c. bertentangan dengan kesusilaan

¹⁵⁵ Edmon Makarim, *Op. Cit.*, hal. 368-375.

- d. bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat.

Berkenaan dengan dengan prinsip ini, akan mengemuka persoalan mengenai "subyek hukum pelaku kesalahan" (Pasal 1367 KUH Perdata). Dalam doktrin hukum dikenal adanya *vicarious liability* dan *corporate liability*. *Vicarious liability* merupakan pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada dibawah pengawasan majikan. Jika orang tersebut dipindahkan pada penguasaan pihak lain, maka tanggung jawabnya juga beralih kepada pihak lain tersebut. Sementara itu *corporate liability* lebih menekankan pada tanggung jawab lembaga/korporasi terhadap tenaga yang dipekerjakannya. Misalnya hubungan hukum antara bank nasabah, semua tanggung jawab atas pekerjaan pegawai bank yang dilakukan di bank tersebut adalah menjadi beban tanggung jawab bank.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*).

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah (pembuktian terbalik), ini berarti bahwa beban pembuktian ada pada si tergugat. Pasal 22 Undang-undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 Undang-undang Perlindungan Konsumen dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk membuktikannya.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab.

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip kedua dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang sangat terbatas yang secara common sense dapat dibenarkan. Misalnya seseorang yang minum air di kali tanpa dimasak terlebih dahulu, apabila sakit tidak dapat menuntut pabrik yang terletak disekitar sungai tersebut. Seharusnya ia memasak air itu terlebih dahulu.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*) tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan dibuatnya, dengan memperhatikan adanya *force majeure* sebagai faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab. Pasal 19 jo Pasal 28 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur perihal tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, namun tidak diterapkan mengenai prinsip *strict liability* karena pada pasal 28 dirumuskan bahwa ganti rugi oleh adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Hal ini bertentangan dengan prinsip *strict liability* yang mengandung arti bahwa ganti rugi bagi konsumen produk yang cacat harus diberikan tanpa melihat ada atau tidaknya unsure kesalahan pada kesalahan. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum diterapkan pada produsen yang memasarkan produk cacat sehingga dapat merugikan konsumen.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip ini sering dipakai pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka, yang umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Namun memperhatikan ketentuan Pasal 1493 KUHPerdara yang menyatakan bahwa kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam undang-undang dimana mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa pelaku usaha tidak akan diwajibkan menanggung suatu apapun.

Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang diatur Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya. Pertanggung jawaban ini diterapkan dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dan konsumen. Ketentuan ini terdapat pada Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Selain *strict liability*, terdapat *tortios liability* dalam pertanggungjawaban produk yaitu pertanggungjawaban yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum, dimana unsur-unsur *tortios liability* adalah (i) unsur perbuatan melawan hukum; (ii) unsur kesalahan; (iii) unsur kerugian; (iv) unsur hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Dalam pembuktian, pembuktian unsure kesalahan bukan merupakan beban konsumen, tetapi beban pelaku usaha untuk membuktikan ia tidak bersalah.
3. *Professional liability*, yaitu dalam hal hubungan perjanjian merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen. Dalam hal hubungan perjanjian merupakan prestasi yang tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada itikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya.

4. *Criminal liability*, yaitu dalam hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keamanan masyarakat, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana (*criminal liability*).¹⁵⁶

4.5.2. Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Hubungan Hukum

Tanggung jawab timbul dari perikatan, baik yang berasal dari Undang-undang maupun dari perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, timbul hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang telah dibuat. Jadi suatu tanggung jawab dapat timbul dari:

a. Wanprestasi

Tanggung jawab dalam suatu perjanjian dapat timbul apabila terjadi suatu keadaan yang dinamakan wanprestasi. Wanprestasi ini merupakan suatu keadaan dimana salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya yang merupakan hak dari pihak lainnya. Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa:

- 1) tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- 2) melaksanakan yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- 3) melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- 4) melakukan hal yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Pihak yang ditimpa wanprestasi dapat menuntut suatu yang lain disamping pembatalan yaitu pemenuhan perikatan, ganti rugi atau pemenuhan perikatan plus ganti rugi. Untuk menetapkan akibat-akibat tak terpenuhi perikatan perlu diketahui dahulu pihak yang lalai memenuhi perikatan tersebut.¹⁵⁷ Tak dipenuhinya perikatan diakibatkan kelalaian (kesalahan) debitur atau sebagai akibat situasi dan kondisi yang resikonya ada pada diri debitur. Akibat wanprestasi:

¹⁵⁶ *Ibid.*, hal. 376-377.

¹⁵⁷ Subekti, *Hukum Pembuktian*, (Jakarta : Pradnya Paamita, 1985), hal. 45.

- 1) debitur harus membayar ganti rugi (Pasal 1243 KUHPerdara)¹⁵⁸ ;
- 2) bebas resiko bergeser kearah kerugian debitur, jika perkiraan timbul dari suatu persetujuan timbal balik, maka kreditur dapat membebaskan diri dari kewajiban melakukan kontraprestasi melalui Pasal 1266 KUHPerdara¹⁵⁹, atau melalui *exceptio non adimpliti contractus*.

Jadi apabila yang terjadi adalah wanprestasi, debitur harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita kreditur.

b. Perbuatan melawan hukum, sebagai mana yang diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara. Berdasarkan Pasal 1365 KHUPerdara, perbuatan dikatakan merupakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur:

- 1) Perbuatan itu harus melawan hukum;
- 2) Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian;
- 3) Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan/kelalaian
- 4) Antara hubungan yang timbul harus ada hubungan kausal.

Dalam hal pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya maka ia dapat mengajukan tuntutan pihak bank telah melakukan perbuatan melawan hukum, namun nasabah harus dapat membuktikan bahwa pihak bank benar-benar telah melakukan perbuatan hukum yang merugikan dirinya sebagai nasabah.

Dalam suatu perjanjian juga dapat timbul suatu keadaan yang disebut *Overmacht* (keadaan memaksa), yaitu suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian, yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasi (melaksanakan kewajibannya), dimana debitur tidak dapat dipersalahkan dan

¹⁵⁸ Pasal 1243 KUHPerdara: Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila siberutang setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikannya atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukan.

¹⁵⁹ Syarat batal selalu dianggap dicantumkan dalam persetujuan –persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal dengan hokum, tetapi pembatalan harus diminta kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan dalam perjanjian Jika syarat batal tidak dinyatakan dalm persetujuan, hakim adalah leluasan untuk menurut keadaannya, atas permintaan tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya.

tidak harus menanggung resiko serta tidak dapat menduga pada waktu perjanjian dibuat. Akibat dari *Overmacht* adalah :

- 1) Debitur tidak perlu membayar ganti rugi (Pasal 1245 KUHPdata);¹⁶⁰
- 2) Risiko tidak beralih kepada debitur;
- 3) Kreditur tidak mempunyai hak untuk menuntut pemenuhan prestasi.

Artinya bahwa *overmacht* adalah suatu risiko dari suatu perjanjian.

Apabila yang terjadi adalah kelalaian dari pihak kreditur, yaitu dipenuhinya perjanjian adalah akibat dari kesalahan atau kelalaian kreditur atau suatu situasi yang berada dalam jangkauan risikonya, maka tanggung jawab yuridis ada pada pihak kreditur. Akibat dari kelalaian kreditur atau pihak bank adalah beban risiko bergeser kearah kerugian kreditur dan kreditur tetap berkewajiban untuk memberikan kontraprestasi. Kesimpulannya adalah apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan salah satu pihak, maka pihak yang wanprestasi itu harus memenuhi sanksi yang telah ditetapkan undang-undang, yaitu mengganti kerugian yang diderita pihak lainnya. Akan tetapi apabila yang terjadi adalah *overmacht*, maka tidak seorangpun yang diwajibkan untuk mengganti kerugian karena hal tersebut dipandang sebagai suatu resiko dalam suatu perjanjian.

Pada dasarnya seseorang harus bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya, termasuk bertanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada orang yang dirugikan akibat perbuatannya. Namun ternyata undang-undang juga menetapkan bahwa pada keadaan-keadaan tertentu, seseorang bisa diminta pertanggungjawabannya dari apa yang telah diperbuat oleh orang lain.

Tanggung jawab merupakan akibat dari adanya kewajiban yang tidak dilaksanakan dalam suatu perjanjian (wanprestasi), atau merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum. Perjanjian layanan *internet banking* tidak lepas pula dari kedua hal tersebut diatas, karena ternyata dalam pelaksanaan

¹⁶⁰ Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tidak disengaja siberutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang dilarang.

perjanjian layanan *internet banking* dimungkinkan terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian, baik yang disebabkan wanprestasi maupun yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum yang dapat dilakukan oleh bank, pihak ketiga, maupun oleh nasabah pengguna layanan *internet banking* itu sendiri. Sehubungan dengan masalah tanggung jawab, masing-masing pihak dalam perjanjian layanan mempunyai kewajiban. Kewajiban nasabah pengguna *internet banking* dalam perjanjian layanan *internet banking* antara lain adalah:¹⁶¹

- 1) Memenuhi syarat pendaftaran layanan *internet banking*;
- 2) Pada saat pertama kali menggunakan layanan *internet banking*, nasabah pengguna diharuskan melakukan aktivasi di situs website dengan cara memasukkan Access ID dan Access PIN yang diperoleh dari Bank untuk diubah menjadi User ID dan PIN *internet banking*.
- 3) Untuk setiap pelaksanaan transaksi, nasabah wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar).
- 4) Nasabah pengguna menyetujui dan mengakui bahwa dengan dilaksanakannya transaksi melalui *internet banking*, semua perintah dan komunikasi dari nasabah pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang ditandatangani. Bukti atas perintah dari nasabah pengguna kepada bank dan segala bentuk komunikasi antara bank dan nasabah pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.

¹⁶¹ Dikutip dari www.bankmandiri.co.id, diakses tanggal 30 Mei 2012.

- 5) Nasabah wajib mengamankan User ID dan PIN *Internet Banking* dengan cara:
 - a) Tidak memberitahukan User ID dan PIN *Internet Banking* kepada orang lain.
 - b) Tidak mencatatkan PIN *Internet Banking* pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - c) Memusnahkan secepatnya Access ID dan PIN Mailer *Internet Banking* setelah menerimanya.
 - d) Berhati-hati menggunakan User ID dan PIN agar tidak terlihat orang lain.
 - e) Sering mengganti PIN secara berkala.
- 6) Apabila karena suatu sebab Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan perubahan PIN maka Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank. Sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan User ID dan PIN oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

Kewajiban bank dalam perjanjian layanan *internet banking* biasanya tidak dicantumkan dalam perjanjian. Kewajiban bank yang termuat dalam syarat dan ketentuan hanya berupa bahwa bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID dan PIN dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID dan PIN atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat nasabah pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.

4.5.3. Bentuk Ganti Rugi Bank dalam Hal Terjadi Kerugian

Dalam setiap perjanjian dimungkinkan terjadi salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Artinya pihak tersebut tidak melaksanakan sama sekali kewajibannya, tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati, atau terlambat melaksanakan. Tentunya hal ini dapat menimbulkan kerugian di pihak yang lain. Kerugian pihak lain ini merupakan tanggung jawab dari pihak yang tidak melaksanakan prestasinya tersebut. Dalam perjanjian pada umumnya, keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak menjadi perhatian. Kedudukan para pihak adalah sama dalam menentukan hak dan kewajibannya masing-masing sehingga posisi tawar pada pihak pun seimbang.

Lain halnya dengan perjanjian baku yang memuat klausul-klausul baku yang telah dibuat hanya oleh salah satu pihak sehingga pihak yang lain hanya mempunyai pilihan untuk setuju atau tidak setuju untuk mengikatkan diri dengan perjanjian tersebut. Demikian pula dengan perjanjian layanan internet banking yang dibuat oleh pihak bank saja. Hak dan kewajiban para pihak telah ditentukan oleh bank yang dituangkan dalam formulir permohonan pendaftaran *internet banking*.

Mengenai tanggung jawab bank dalam memberikan ganti rugi, Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
4. Ketentuan diatas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 15 Undang-undang ITE mengatur hal-hal yang terkait dengan tanggung jawab penyelenggara transaksi elektronik sebagai berikut:

1. Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi:
 - 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.
2. 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.
3. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.
4. Ketentuan di atas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Mengenai tanggung jawab atas kerugian, Undang-undang Transfer Dana mengatur sebagai berikut:

1. Setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada penerima.
2. Dalam hal keterlambatan pelaksanaan perintah transfer dana disebabkan oleh keterlambatan penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir, kewajiban pembayaran jasa, bunga, atau kompensasi keterlambatan

kepada tetap merupakan kewajiban penyelenggara pengirim asal dengan tidak mengurangi haknya untuk mengajukan penggantian kepada penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir yang melakukan keterlambatan dalam meneruskan perintah transfer dana.

Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUHPerdara dapat dikatakan setiap pihak mendalilkan adanya suatu hak, bahwa konsumen harus dapat membuktikan:¹⁶²

1. Konsumen secara aktual telah mengalami kerugian.
2. Konsumen harus membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi karena akibat dari penggunaan, pemanfaatan, atau pemakaian barang dan/atau jasa tertentu yang tidak layak.
3. Bahwa ketidaklayakan itu merupakan tanggung jawab pelaku usaha tertentu.
4. Konsumen tidak berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung atas kerugian yang dideritanya.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, beban pembuktian tersebut dibalikkan menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Pembuktian ini diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 28. Dengan demikian, selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan yang terletak pada pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.

Tanggung jawab adalah hal yang terkait mengenai kewajiban untuk menebus atau mengganti terhadap apa yang telah dilakukannya yang menimbulkan kerugian. Dasar pertanggungjawabannya adalah kewajiban membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian, dan kewajiban untuk melaksanakan janji yang dibuat. Pertanggungjawaban didasarkan atas suatu perbuatan, dan itu harus perbuatan kelalaian atau kealpaan, artinya pertanggungjawaban atas gugatan hukum yang timbul dalam konteks hubungan antara nasabah dan bank dapat berupa wanprestasi (kealpaan) atau perbuatan melawan hukum.

¹⁶² *Ibid.*, hal. 12.

Dalam hukum perikatan, khususnya hukum perjanjian, ganti rugi umumnya terdiri dari 3 (tiga) unsur. Dalam setiap kasus, tidak selamanya ketiga unsur tersebut selalu ada, tetapi adakalanya hanya terdiri dari dua unsur saja. Tuntutan ganti kerugian secara garis besar dapat dilakukan melalui tuntutan yang berdasarkan wanprestasi dan/atau tuntutan yang berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dalam tanggung gugat berdasarkan wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain akibat daripada akibat penerapan klausula dalam perjanjian yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan Undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, dan apa yang telah diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum, yaitu tuntutan yang dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun belum tentu ada perjanjian dengan pihak yang dituntut. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, harus dipenuhi unsur-unsur ada perbuatan melawan hukum, ada kerugian, ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian, dan ada kesalahan.

Perlindungan nasabah berkaitan dengan perlindungan konsumen maka perlu diperhatikan siapa yang bertanggung jawab atas kelalaian atau kesalahan yang telah terjadi dalam pengelolaan bank sehingga terjadi kerugian yang dialami oleh nasabah. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerugian dalam layanan *internet banking* dapat bersumber dari kelalaian/kesalahan nasabah sendiri, kesalahan dari pihak lain yang melakukan penyalahgunaan, atau kesalahan dari bank.¹⁶³ Dalam kasus kerugian yang dialami oleh nasabah, bentuk pertanggungjawaban terhadap penggunaan *internet banking* bila terjadi masalah dapat dikategorikan sebagai berikut, yaitu:

1. Apabila kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan/kelalaian dari

¹⁶³ Wawancara dengan pegawai PT Bank X, 13 Juni 2012.

nasabah bank pengguna *internet banking* itu sendiri, maka nasabah bank pengguna *internet banking* tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah bank pengguna *internet banking* sendiri, dan berarti pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut. Dalam hal ini PT Bank X melakukan pembinaan dan edukasi kepada nasabah agar kesalahan/kelalaian yang sama tidak terulang lagi sehingga nasabah dapat terhindar dari kerugian.

2. Apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank, maka pihak bank akan memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut serta bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking*. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna *internet banking*.
3. Apabila kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah tersebutlah yang harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut, atas dasar perbuatan melawan hukum. (Pasal 1365 KUHPerdara).

BAB 5 PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian serta analisis hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu maka pada bagian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Saat ini peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk *internet banking* belum ada, namun demikian, peraturan perundang-undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah pengguna *internet banking* antara lain Undang-Undang tentang Perbankan, Undang-Undang tentang Bank Indonesia, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang tentang Telekomunikasi, Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan perundang-undangan lainnya antara lain Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia yang mengatur mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Mediasi Perbankan, dan Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
2. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* pada dilakukan mulai tahap pra transaksi, tahap pada saat terjadinya transaksi, maupun pada saat pasca transaksi. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* yang dilakukan melalui penerapan transparansi produk *internet banking* belum sepenuhnya dilakukan karena belum menginformasikan antara lain risiko produk, prosedur pengaduan jika terjadi permasalahan, dan batasan ganti rugi yang akan diberikan. Perlindungan terhadap sistem keamanan teknologi informasi *internet banking* dilakukan dengan

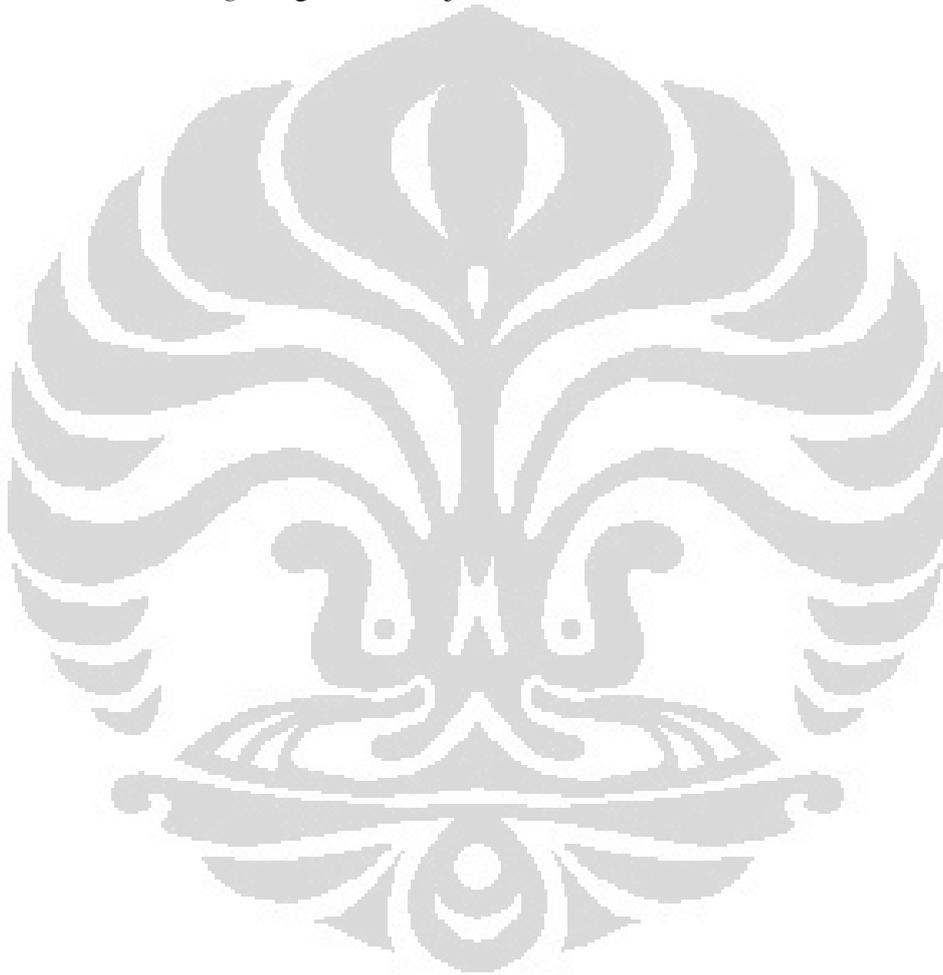
memenuhi aspek-aspek *confidentially*, *integrity*, *authentication*, *availability*, *access control*, dan *non-repudiation*, namun tetap perlu dilakukan peningkatan kehandalan sistem teknologi *internet banking*, aspek perlindungan terhadap data pribadi nasabah dilakukan melalui pendekatan *self regulation* dan *government regulation*. Perlindungan terhadap keabsahan transaksi dilakukan dengan adanya pengakuan terhadap dokumen elektronik transaksi sebagai alat bukti yang sah dan hal tersebut tertera dalam formulir perjanjian antara bank dengan nasabah. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Bentuk pertanggung jawaban terhadap penggunaan *internet banking* apabila terjadi masalah tergantung pada penyebab kerugian, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* diakibatkan oleh karena kesalahan dan pihak bank, maka pihak bank bertanggung jawab memenuhi tuntutan nasabah memberikan ganti kerugian.

5.2. Saran

1. Perlunya harmonisasi antara Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam hal pengaturan batas waktu penyelesaian pengaduan nasabah.
2. Dengan mempertimbangkan perkembangan ekonomi yang ada, Bank Indonesia kiranya dapat mempertimbangkan kembali pengaturan mengenai batas maksimal klaim yang dapat dilakukan upaya penyelesaian sengketa melalui Bank Indonesia dimana saat ini batas maksimal yang berlaku sebesar Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terciptanya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking* membutuhkan keterlibatan banyak pihak antara lain nasabah

sendiri, bank, Pemerintah, Bank Indonesia, dan pihak-pihak terkait lainnya.

4. Bank perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah antara mengenai tatacara penyampaian pengaduan dan kerugian apa saja yang akan ditanggung oleh bank dalam hal terjadi kerugian sehingga dapat meningkatkan kesadaran nasabah untuk menggunakan *internet banking* dengan lebih bijak.



DAFTAR REFERENSI

1. Buku-Buku

- Az, Lukman Santoso. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Bandung:Pustaka Yustisia, 2011.
- Badrudin, Rudi. *Lembaga Keuangan Bank*. Yogyakarta: STIE YPKN, 1999.
- Badruzaman, Mariam Darus dkk. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2001.
- Cronin, Mary J.. *Banking and Finance on The Internet*.Canada:John Wiley & Sons, 1998.
- Djumhana, Muhammad. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT Citra Adya Bakti, 2006.
- Hamzah, Andi. *Aspek-aspek Pidana di Bidang Komputer*. Jakarta: Sinar Grafika, 1990.
- Harahap, Yahya. *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997.
- Kasmir. *Dasar – Dasar Perbankan*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Prenada Media, 1997.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Sinar Grafika, 2009.
- Lewi, Gary dan Kenneth Thygerson. *The Financial Institution Internet Source Book*.New York : Mc.Graw-Hill, 1997.
- Makarim, Edmon. *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Mansyur, M. Ali. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit GentaPress, 2007.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, 2005.
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Purbo, Onno W dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenal E-Commerce*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.

- Rahardjo, Budi. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT. INDOCISC, 1998.
- Riduan. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Bina Cipta, 2004.
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Sembiring, Sentosa. *Hukum Perbankan*. Bandung: CV Mandar Maju, 2000.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Adya Citra Bakti, 2010.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Kejahatan dan Tindak Pidana Komputer*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2009.
- Soekanto, Soerjono. *Ringkasan Metodologi Penelitian Hukum Empiris*. Jakarta: Indonesia Hillco, 1990.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mumadji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001.
- Susiolo, Y. Sri. *Bank & Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Subekti. *Hukum Pembuktian*. Jakarta : Pradnya Paamita, 1985.
- Suryabrata, Samadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.
- Suseno dan Pitter Abdullah. *Seri Kebansentralan Nomor 7: Sistem dan Kebijakan Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2003.
- Usman, Rachmadi. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. Bandung: CV Mandar Maju, 2011.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 1996.
- Whiteley, David. *E-commerce: Strategy, Technology and Application*. London: Mc.Graw-Hill, 2000.
- Widjaja, Gunawan. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

2. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah oleh UU Nomor 10 Tahun 1998
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

- Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009
- Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/30/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/25/DPNP Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Surat Edaran Nomor 10/13/DPNP
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum Mediasi Perbankan

3. Makalah, Jurnal, dan Artikel

- Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan: Volume 4 Nomor 2. Jakarta: Bank Indonesia, 2006.
- Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan: Volume 3 Nomor 2. Jakarta: Bank Indonesia, 2005.
- Erna Priliyasi. Mediasi Perbankan sebagai Wujud Perlindungan Nasabah Bank, Juni 2008.
- The World Bank. *Good Practices for Financial Consumer Protection*, Consultative Draft. March 2011.
- Husein. Yunus. Pengamanan Produk dan Jasa Perbankan untuk Melindungi Nasabah, Seminar Nasional Mediasi Perbankan, Jakarta, 4 April 2012.

- Internet banking* di Indonesia. Buletin Ekonomi dan Perbankan, Juni 2002.
- Jurnal Legislasi Indonesia: Volume 5 Nomor 2. Jakarta: Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Juni 2008.
- Laporan Penanganan Pengaduan Nasabah. Jakarta: Bank Indonesia, 2012.
- Prastyo, Brian Ami. Diskusi Permasalahan Hukum Terkait *Internet Banking* dan Solusi Penyelesaiannya. Buletin Hukum Perbankan dan Kebansentralan Volume 3 Nomor 2. Jakarta: Bank Indonesia, 2005.
- Rahardjo, Budi. Aspek Teknologi dan Keamanan dalam *Internet Banking*, 2001.
- Samsul, Inocetius. *Pengembangan Model Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan Kepentingan Konsumen*, Artikel dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebansentralan Volume 7 Nomor 1. Jakarta: Bank Indonesia, Januari 2009.
- Setiawan. Makalah Produsen atau Konsumen: Siapa Dilindungi Hukum. Jakarta, 2001.
- Sukmaningsih, Indah. “*Kebutuhan Legal Audit Terhadap Penerapan Teknologi Informasi Serta Kaitannya Dengan Persiapan Internet Banking*”. Makalah disampaikan pada Seminar tentang kebutuhan *Legal Audit* terhadap Penerapan Teknologi Informasi serta kaitannya dengan Penerapan *Internet Banking*, Jakarta, 31 Oktober, 2001.
- Suriyanto, Eko B. Perkembangan Produk Perbankan dalam Mendukung Pemenuhan Kebutuhan Nasabah. Seminar Nasional Mediasi Perbankan, Jakarta tanggal 4 April 2012.
- Statistik Perbankan Indonesia: Volume 10 Nomor 2. Jakarta: Bank Indonesia, Januari 2011.
- Tim Perundang-undangan dan Pengkajian Hukum. Urgensi Cyberlaw di Indonesia dalam rangka penanganan *Cybercrime* di Indonesia. Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 4 Nomor 2. Jakarta: Bank Indonesia, 2006.

4. Internet

<http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Ikhtisar+Perbankan/Lembaga+Perbankan/>>.

<http://www.scribd.com>.

<http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/980I-8.html>.

http://id.wikibooks.org/wiki/Sejarah_Internet_Indonesia/e-banking .

<http://www.infobanknews.com>.

http://www1.kompas.com/surat_pembaca/read/31174>.

http://www1.kompas.com/suratpembaca/read_tanggapan/28678>.

<http://suarapembaca.detik.com/read/2012/03/22/101849/1874129/283/berapa-lama-prosedur-penyelesaian-gagal-transfer-bri>.

<http://suarapembaca.detik.com/read/2012/03/16/105224/1868964/283/booking-garuda-garuda-gagal-uang-belum-kembali>.

http://www.internetbanking.html/virtual_banks/.

<http://www.investorwords.com>.

<http://www.ziadrphael.com/ebanking>.

<https://ibank.bni.co.id> .

<http://www.bankmandiri.co.id>.

<http://www.isaca.org>.

<https://ibank.bni.co.id/pages/term.html>.

http://www.bca.co.id/id/individual/produk_dan_layanan/e-banking/klikbca/klikbca.jsp.

<http://www.bi.go.id>.

<http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2011/03/penerapan-teknologi-komputer-di-dunia-bisnis-perbankan/>.

<http://tekno.kompas.com/read/2011/10/28/16534635>.

<http://idsirtii.or.id/content/files/artikel/cybercrime.pdf>.

http://www1.kompas.com/surat_pembaca/read/31174.

http://www1.kompas.com/suratpembaca/read_tanggapan/28678 .