Justice Pro: Jurnal Ilmu Hukum
ISSN 2684-6896 (Online) 2338-9516 (Print)
Volume 6 Number 1, June 2022
https://ejurnal.yossoedarso.ac.id/index.php

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET

**Hoemijati[1]; Wendy Agus Budiawan[2]; Muhammad Novanda Prima Putra Herlambang[3]**

[123]Fakultas Hukum, Universitas Yos Soedarso Surabaya

Email: hoemijati02@gmail.com

***ABSTRACT***

*Developments in information technology and globalization have driven the transformation of banking services toward electronic-based systems, one of which is internet banking. This service provides customers with convenient transactions, but on the other hand, it also carries the risk of losses due to weak system security, user negligence, or the actions of malicious third parties. This study aims to analyze the advantages and disadvantages of using internet banking and the forms of legal protection for customers who suffer losses in internet banking transactions. The research method used is a normative juridical method by examining laws and regulations, legal dogmatics, theories, and doctrines, and assessing the alignment between written law (law on the books) and its implementation (law in action). The results show that the advantages of internet banking include practicality, convenience, cost efficiency, and support for a multi-layered security system. Potential losses stem from bank errors in implementing prudential and security principles, customer negligence in maintaining access and use, and cybercrime by third parties. Legal protection for customers can be found in the provisions of the Banking Law, the Consumer Protection Law, and implementing regulations in the form of internet banking risk management provisions, including the obligation for banks to provide risk information, maintain the security of customer funds, and conduct periodic evaluations and audits. However, this protection is considered suboptimal because it is still general in nature and its enforcement is not yet fully effective. Therefore, strengthening regulations and more specific supervision is needed to ensure legal certainty and the security of customer transactions.*

***Keywords:*** *Internet Banking, Legal Protection, Customers, Electronic Transaction Risks, Banking*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi dan globalisasi telah mendorong transformasi layanan perbankan menuju sistem berbasis elektronik, salah satunya internet banking. Layanan ini memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah, namun pada sisi lain juga menimbulkan risiko kerugian akibat lemahnya keamanan sistem, kelalaian pengguna, maupun tindakan pihak ketiga yang beritikad buruk. Penelitian ini bertujuan menganalisis keuntungan dan kerugian penggunaan internet banking serta bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan dalam transaksi perbankan melalui internet. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan, dogmatika hukum, teori, dan doktrin, serta menilai keselarasan antara hukum tertulis (law in the book) dan pelaksanaannya (law in the action). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keuntungan internet banking meliputi aspek kepraktisan, kemudahan, efisiensi biaya, dan dukungan sistem keamanan berlapis. Adapun kerugian yang berpotensi timbul bersumber dari kesalahan bank dalam penerapan prinsip kehati-hatian dan keamanan, kelalaian nasabah dalam menjaga akses dan penggunaan, serta kejahatan siber oleh pihak ketiga. Perlindungan hukum bagi nasabah dapat ditemukan dalam ketentuan Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta aturan pelaksana berupa ketentuan manajemen risiko internet banking, termasuk kewajiban bank memberi informasi risiko, menjaga keamanan dana nasabah, dan melakukan evaluasi serta audit berkala. Namun demikian, perlindungan tersebut dinilai belum optimal karena masih bersifat umum dan penegakannya belum sepenuhnya efektif, sehingga diperlukan penguatan regulasi dan pengawasan yang lebih spesifik guna menjamin kepastian hukum dan keamanan transaksi nasabah.

**Kata Kunci:** Internet Banking, Perlindungan Hukum, Nasabah, Risiko Transaksi Elektronik, Perbankan

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi komunikasi, informasi dan proses globalisasi telah memberikan pengaruh yang besar terhadap nilai etika bisnis yang berkembang di Indonesia. Penerapan etika bisnis sangat penting terutama dalam menghadapi era pasar bebas dimana perusahaan Indonesia harus dapat bersaing dengan kekuatan perusahaan asing yang biasanya mempunyai kemampuan yang lebih terutama mengenai sumber daya manusia, manajemen, modal dan teknologi.

Hal tersebut membawa konsekuensi logis yaitu diperlukan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perekonomian dan hukum khususnya sektor perbankan. Hal tersebut ikut mendorong lahirnya suatu peraturan yang penting di bidang perbankan yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, dan juga tak kalah penting lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik.

Perkembangan dalam dunia teknologi informasi harus mendapatkan perhatian yang cukup untuk mengantisipasi perkembangan yang sedang terjadi dalam dunia perdagangan khususnya dalam sektor perbankan. Dunia perbankan pun sekarang telah banyak menggunakan media elektronik, teknologi ini lebih dikenal dengan istilah electronic banking. Electronic banking meliputi berbagai jenis antara lain ATM (Anjungan Tunai Mandiri), credit card, debit card, sms banking dan juga dikenal sekarang dengan sebutan internet banking. perusahaan pembiayaan yang contohnya antara lain sewa guna usaha dan modal ventura, perusahaan perasuransian, dana pensiun, pasar modal, dan pegadaian (Usman 2003).

Di Indonesia bank umum disebut bank komersial yang terdiri dari bank pemerintah, bank swasta nasional dan bank swasta asing. Bank umum adalah bank yang di dalam usahanya mengumpulkan dana terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito, rekening koran serta memberikan kredit jangka pendek. Atau bank yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan bank perkreditan rakyat adalah bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Hasan 2017).

Menurut Pasal 6 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Bank memiliki usaha yang diantaranya adalah menghimpun dana dari masyarakat, memberikan kredit, memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah, menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga, dan lain sebagainya. Karena bentuk jasa yang diberikan bank umum mencakup bermacam kegiatan dalam lalu lintas pembayaran. Membuat bank umum, yang dalam penulisan ini, untuk selanjutnya disebut dengan bank., menjadi lembaga keuangan yang paling sering dipakai oleh masyarakat sebagai lembaga penyimpanan dana dan lembaga peminjaman kredit. Dalam melakukan usaha-usaha perbankannya itu, pihak bank juga memberikan fasilitas-fasilitas tambahan yang mempermudah nasabahnya dan juga sebagai alat promosi untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya.

Sejak dikeluarkannya deregulasi perbankan 1 Juni 1983, bisnis perbankan penuh persaingan. Puncak persaingan terjadi pada bulan Oktober 1988 (Pakto 1988) yang membawa pengaruh besar terhadap bisnis perbankan, baik dalam peningkatan jumlah bank baru, perluasan jaringan kantor, maupun peningkatan volume usaha dan jenis produk yang ditawarkan. Oleh karenanya kemudian, pihak bank banyak mengembangkan produk-produk perbankan baru dan memberi fasilitas-fasilitas

tambahan yang sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya. Alasan penting lainnya, melakukan pengembangan produk-produk baru adalah karena produk-produk itu sudah usang (*outmoded*) walaupun dulunya pernah dipercaya dan menguntungkan. Namun lama-kelamaan cenderung kehilangan daya tarik dan daya labanya sekarang. Apalagi dengan adanya globalisasi dan perkembangan teknologi yang terjadi di masyarakat saat ini (Suryadi 2018).

Salah satu karakter bisnis yang paling menonjol pada era globalisasi adalah *moving quickly*. William Irwin Thompson mengatakan bahwa perubahan yang sangat cepat didukung oleh teknologi dan informasi, telah merubah keadaan bergeser dan berubah menjadi hal biasa setiap hari. Hitungan waktu menjadi tak berarti[5]. Selain itu, hadirnya masyarakat informasi yang diyakini sebagai salah satu agenda penting masyarakat dunia pada millenium ketiga antara lain ditandai dengan pemanfaatan internet yang makin meluas dalam berbagai aktifitas kehidupan manusia, bukan saja di negara-negara maju tapi juga di negara-negara berkembang termasuk Indonesia (Sutedi 2008).

Sejarah penemuan teknologi internet bermula dari negara Amerika Serikat. Internet lahir dari ARPANET, yang merupakan jaringan komputer milik Departemen Pertahanan Amerika Serikat yang ditujukan untuk mempermudah pertukaran informasi diantara para pengkaji pertahanan. Boleh dikatakan, internet baru mulai populer sekitar tiga empat tahun belakangan ini. Internet saat ini, telah menghubungkan lebih dari tiga ratusan ribu jaringan jumlahnya (*networks of networks*) yang menjangkau sekitar seratus negara di dunia ini. Dan dalam setiap tiga puluh menit (waktu rata-rata) muncul satu jaringan tambahan lagi (Riswandi 2003).

Perkembangan pesat dari teknologi internet telah menawarkan pelbagai macam kemudahan dalam kegiatan transaksi bisnis, termasuk bagi dunia perbankan di Indonesia yang diwujudkan dalam *internet banking*. Kemudahan itu antara lain dimulai dari penawaran jasa perbankan melalui situs-situs yang dibuat oleh bank bersangkutan sampai pada tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui media internet.

## 2. Rumusan Masalah

1) Bagaimana keuntungan dan kerugian dalam menggunakan internet banking?
2) Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan atas penggunaan layanan internet banking?

## METODE

Metode yang digunakan untuk penelitiaan ini adalah metode normative (Isnaini and Wanda 2017). Dari fakta-fakta dilapangan akan dicari permasalahan yang muncul. Kemudian permasalahan tersebut akan dielaborasikan dengan beberapa sumber hukum diantanya perturan perundang-undangan; dogmatika hukum; teori hukum; dan doktrin mengenai hukum. Dengan begitu akan ditemukan sebuah solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi perbankan melalui internet.

Metode penelitian yang digunakan pada saat ini mengacu pada argumentasi Philipus M. Hadjon. Dimana Phiipus M. Hadjon menyatakan bahwa harus adanya keselarasan antara hukum yang tertulis (*Law in the book*) dengan hukum yang ada dilapangan (*Law in the action)* (Djatmiati 2005). Dengan begitu dalam pembahasan yang ada dalam ini pada awalnya akan membahas mengenai hukum yang tertulis yang diambil dari beberapa sumber hukum. Selanjutnnya penelitian ini akan membahas mengenai hukum yang berlaku dilapangan. Ketika ditemukan ketidak selarasan antara hukum yang tertulis dengan hukum yang ada dilapangan maka hal tersebut menjadi titik permasalahan.

Permasalahan yang ada kemudian akan dibahas dengan beberapa sumber hukum yang terkait dengan penelitian ini. Dengan demikian dapat ditemukan bebrapa solusi yang tidak bertentangan dengan hukum yang ada. Hal ini dikarenakan ketika sebuah solusi masih bertentangan dengan hukum maka akan menimbulkan sebuah permasalahan yang baru.

## PEMBAHASAN

### 1. Keuntungan dan Kerugian Dalam Menggunakan Internet Banking

Pada dasarnya *internet banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabahnya yaitu: pertama, layanan informasi (*informational*) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam websitenya, seperti adanya informasi mengenai nilai tukar uang, bunga bank, informasi saldo dan transaksi; kedua, komunikasi (*communicational*) dimana dalam website tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank; ketiga, transaksi (*transactional/advance*) dimana sudah memungkinkan nasabah untuk melaukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti transfer dana, pengecekan saldo, ataupun berbagai jenis pembayaran (telepon, angsuran, asuransi, listrik,dan yang lainnya), termasuk pembelian *voucher* ponsel. Memang belum semua bank telah mengeluarkan fasilitas *internet banking*, karena dibutuhkan persiapan-persiapan yang tidak mudah dalam hal teknis maupun non teknis, terutama dalam hal pengamanan (Purnamasari 2011).

Layanan *internet banking* telah diterapkan oleh bank-bank di Indonesia sejak pertengahan 1999. Saat ini, sejumlah bank-bank besar sudah memiliki layanan *internet banking*, baik bersifat informasi maupun transaksi. Diantaranya adalah Lippobank, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BCA, dsb. Sedang situs web, hampir semua bank telah memilikinya, yang umumnya digunakan sebagai bagian dari kegiatan promosi dan informasinya kepada para nasabah.

Menurut data dari Warta Ekonomi pada tahun 2004, sebanyak 424.063 orang menjadi nasabah *internet banking*. Sedangkan frekuensi akses *internet banking* rata-rata per nasabah per bulan adalah 5, 84 % pada tahun 2004. Prosentase jumlah nasabah *internet banking* dari total nasabah pada suatu bank pun meningkat, pada tahun 2001 jumlahnya mencapai 1,79 % sedangkan tahun 2004 jumlahnya 5, 34 %.

Namun, dibalik semua kemudahan dan kenyamanan layanan *internet banking* terdapat permasalahan-permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan *internet banking*. Kerugian yang dialami para nasabah dapat disebabkan oleh kesalahan dari pengguna sendiri yang kurang mengetahui cara penggunaan layanan *internet banking*, kesalahan dapat juga dilakukan oleh pihak bank, biasanya hal ini berkaitan dengan keamanan yang diterapkan dalam penggunaan *internet banking*. Selain itu, bisa juga kerugian terjadi karena pihak ketiga yang mempunyai itikad tidak baik.

Contoh kasus dalam layanan *internet banking* yang merugikan nasabah sebagai konsumen antara lain ialah kasus situs plesetan klikBCA yang dibuat oleh Steven Haryanto yang menyebabkan puluhan nasabah BCA tertipu masuk ke situs web palsu yang sangat mirip dengan situs web resmi milik Bank BCA, dan nasabah yang salah ketik alamat situs BCA akan masuk kedalam situs palsu tersebut karena beberapa nama *domain* yang mirip alamat situs resmi Bank BCA telah dibeli oleh Steven, kemudian secara otomatis *username* dan *password* nasabah langsung terkirim saat itu juga via *e-mail* ke *personal computer* Steven. Terdapat juga kasus yang dialami oleh Cahaya Purba dan Yulianti Tarigan, anak perempuan Perangin-angin, yang melapor ke Polres Metro Jakarta Pusat bahwa ibunya menjadi korban pembobolan rekening Tahapan BCA senilai Rp 1,35 juta. Setelah buku tabungan dicetak, tertera keterangan

penarikan via Internet sebanyak dua kali senilai Rp 1,35 juta. Contoh lainnya dialami oleh Wibowo Prasetyo nasabah dari Citibank, yang tiba-tiba kartu kreditnya sudah mengalami *over limit*, dan transaksi yang dilakukan adalah transaksi internet dengan pembelian memakai dolar, padahal dia tidak pernah merasa memakai kartu kredit melalui transaksi dalam layanan *internet banking*. Kerugian yang dialami nasabah pengguna *internet banking* memang penyebabnya bervariasi, tapi tetap saja diperlukan legalitas hukum atau aturan perundangan yang baik dan pasti untuk memberikan perlindungan bagi para nasabah sebagai konsumen pengguna jasa layanan *internet banking*.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan pada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dasar hukumya terdapat dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Huruf f disebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah "memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan".

Sedangkan dalam Pasal 4 disebutkan tentang hak-hak dari konsumen, diantaranya tertuang dalam huruf a, yaitu *"hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa"*. Selain payung hukum di atas, terdapat aturan hukum lain yang dapat dijadikan landasan hukum dan sesuai dengan asas, fungsi dan tujuan perbankan Indonesia yang disebutkan dalam, Pasal 2 Undang-undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bahwa "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian (Prasetyo 2020).

Keuntungan atau kelebihan yang disebutkan oleh bank para penyedia layanan jasa *internet banking*, diantaranya yaitu Bank BCA, Bank Mandiri, dan Bank BNI ialah:

1) Praktis, nasabah tanpa perlu repot datang ke bank atau mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) cukup melalui PC (*personal computer*) atau lap-top yang dilengkapi dengan modem yang dengan koneksi *Line telephon* atau GPRS (*Global Positioning Range System*) sudah dapat melakukan transaksi perbankan, yang dapat dilakukan tanpa batasan waktu jam kerja atau hari libur, 24 jam sehari 7 hari seminggu. Selain itu, dengan *login* (masuk) hanya menggunakan satu *User* ID (identitas pengguna) saja, nasabah dapat sekaligus mengakses seluruh produk yang dimiliki di bank seperti Tabungan, Giro, Deposito, Kartu Kredit dan Rekening Pinjaman, baik dalam mata uang rupiah atau mata uang asing lainnya, dapat juga melakukan beragam transaksi perbankan lainnya seperti bayar tagihan PLN (Perusahaan Listrik Negara), telepon rumah dan handphone; isi ulang pulsa; transfer antar rekening; transfer antar bank; pembelian tiket *airline*; dan lain sebagainya.
2) Mudah, nasabah tinggal datang ke mesin ATM untuk registrasi Internet dan mendapatkan *User* ID serta PIN *internet banking* yang dapat langsung dipakai untuk *login* (masuk) ke dalam situs layanan *internet banking*. Menu transaksi pun dibuat jelas dengan navigasi yang mudah, walaupun bagi nasabah yang baru pertama kali menggunakannya.
3) Hemat, transaksi-transaksi yang dilakukan melalui *internet banking* ini ada yang tidak dipungut biaya sama sekali. Namun di salah satu bank ada yang tetap mengenakan biaya untuk beberapa transaksi.
4) Aman, dilengkapi sistem keamanan berlapis, yaitu menggunakan program Internasional Internet Standard Security SSL 3.0 dengan sistem enkripsi 128-bit, suatu sistem pengacak informasi yang tercanggih saat ini, sehingga informasi pribadi dan keuangan nasabah tidak dapat terbaca ketika melalui jaringan internet.

Selain itu nasabah pengguna dapat melakukan akses dengan *User* ID serta *password* (kata kunci), dan untuk melakukan transaksi finansial nasabah wajib menggunakan nomor PIN (*Personal Identification Number*) yang berubah-ubah (*dynamic PIN*), yang akan diberikan oleh pihak bank ketika pengguna hendak melakukan transaksi finansial. Terkahir, pengamanan dilengkapi dengan *session time out* dimana akan otomatis *Log Off*, jika selama beberapa menit tidak ada aktivitas yang dilakukan oleh nasabah.

Kerugian yang akan dialami oleh nasabah adalah faktor keamanan dana, yang dapat hilang begitu saja karena berbagai sebab. Dan berdasarkan penelitian dapat ditentukan oleh beberapa hal antara lain:

1) Dari kesalahan pihak bank.
   Maksudnya disini ialah bahwa kesalahan dapat dilakukan pihak bank sebagai penyedia jasa *internet banking* dalam hal sistem keamanan yang kurang kuat. Sehingga pengamanan yang ada dapat ditembus oleh *hacker*, yakni orang yang mampu merusak atau mengacaukan atau memasuki sistem keamanan komputer melalui berbagai manipulasi atau pembobolan secara teknis sistemik. Dapat dikatakan bahwa bank kurang hati-hati, sedangkan menurut Pasal 2 Undang-undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bahwa bank dalam melakukan usahanya harus menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini berarti, pihak bank dapat dituntut oleh pengguna apabila kemudian timbul kerugian di pihak pengguna jasa *internet banking*.

2) Dari kesalahan nasabah pengguna internet banking.
   Yang artinya, kesalahan dilakukan oleh nasabah ketika sedang memanfaatkan layanan *internet banking*, contohnya mengakses layanan di warung-warung internet dan tanpa diketahui nasabah, *pc* yang ada ternyata terjangkit virus komputer atau bahkan sengaja dibuat program "keylogger" pada *pc* tersebut, sehingga data yang diketikkan di keyboard secara otomatis terekam dan langsung terkirim pada si pemasang program. Ataupun dapat terjadi karena kelalaian nasabah, seperti nasabah dengan sembarangan memberitahukan *user id* dan *password*-nya kepada orang lain. Bila hal seperti ini yang terjadi, maka mengikuti kepatutan secara umum. Nasabah tidak dapat meminta ganti rugi kepada bank jika terjadi kerugian, karena kesalahan ada pada pengguna. Sedangkan bank sebagai pelaku usaha telah berusaha memenuhi kewajibannya, dengan memberikan petunjuk dan cara penggunaan di dalam layanan tanya-jawab penggunaan *internet banking*, serta tersedianya layanan demo pada situs *web*.

3) Dari kesalahan pihak ketiga yang beritikad tidak baik.
   Sebenarnya, faktor terakhir ini hanya terjadi apabila kedua atau salah satu faktor di atas telah terjadi. Sehingga pihak ketiga, yang dalam penelitian ini diasumsikan sebagai pihak yang memiliki itikad tidak baik, dapat melakukan niatnya untuk melakukan tindak kejahatan dan merugikan nasabah pengguna. Namun, bila terjadi peristiwa yang seperti ini, nasabah dapat menuntut ganti rugi kepada bank berdasarkan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang- undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 37B Ayat tentang kewajiban bank untuk menjamin dana nasabah yang disimpannya. Hingga menjadi tanggung jawab bank, bila dana yang disimpannya itu hilang maka bank harus menggantinya. Atau apabila terbukti kesalahan secara murni dilakukan oleh pengguna seperti telah disebutkan di atas, maka bank tidak diwajibkan untuk memberi ganti rugi.

## 2. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Atyas Penggunaan Layanan Internet Banking

Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana keberadaannya. Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank, maka saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha perbankan yang menyediakan jasa di sektor tersebut.

Para konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen. Konsumen disini yang dimaksudkan adalah "pengguna akhir (*end user*)" dari suatu produk yaitu setiap pemakaian barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan tidak diperdagangkan (Hoemijati, Jayanti, and Fani 2019).

Pasal 28D Ayat (1) Undang-undang dasar 1945 setelah Amandemen I-IV, yang berbunyi "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Pasal tersebut pada dasarnya memberi landasan konstitusional bagi perlindungan hukum konsumen di Indonesia, karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa menjadi hak setiap orang untuk memperoleh keamanan dan perlindungan.

Bentuk-bentuk perlindungan hukum dibedakan menjadi:

1. Perlindungan hukum preventif, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.
2. Perlindungan hukum represif, yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa atau permasalahan yang timbul.

Hak nasabah adalah memperoleh kenyamanan dan keamanan dari pihak bank, sebagai bentuk perlindungan yang diberikan bank kepada nasabah. Dalam undang-undang tentang perbankan yang tersebut diatas tidak terdapat pasal yang menerangkan tentang hak-hak nasabah pengguna internet banking. Sedangkan, kepesatan teknologi terus bertambah, peraturan yang dapat memberikan perlindungan masih berhenti dan belum mengalami perubahan dan/atau penambahan. Seringkali aturan perundangan yang ada di Indonesia, terlambat mengantisipasi ataupun mengatasi timbulnya permasalahan hukum, apalagi untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat. Meskipun begitu, dalam undang-undang ini sebenarnya telah diatur kewajiban-kewajiban bank yang berkaitan dengan nasabahnya agar tidak dirugikan oleh bank (Prabowo 2020).

Pasal 29 Ayat (3), mengatur tentang kewajiban bank untuk melakukan kegiatan usahanya, harus menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank. Maksud dari pasal ini sebenarnya juga untuk kepentingan bank itu sendiri, yaitu menciptakan *good will* (nama baik) sehingga tumbuh kepercayaan dari para nasabah untuk menggunakan jasa bank. Dengan menggunakan prinsip kehati-hatian dan dengan beritikad baik diharapkan dapat menumbuhkan gejala perbankan yang sehat serta iklim usaha yang baik bagi bank. Jika bank sejak semula tidak ingin melakukan bisnis perbankan dengan itikad baik, maka dapat dipastikan bank akan kehilangan kepercayaan (*trustee*) dari masyarakat atau nasabahnya. Padahal bank adalah pihak yang menjual jasa dengan bermodalkan salah satunya, kepercayaan. Dengan memenuhi isi peraturan yang ada, bank pun dapat memperoleh keuntungan sedangkan nasabah juga tidak dirugikan. Berdasarkan ketentuan ini, akan lebih baik jika terdapat aturan pelaksana yang lebih

spesifik, yang menjelaskan secara sistematis cara-cara yang dapat ditempuh bank agar tidak merugikan nasabah dan bank sendiri.

Pasal 29 Ayat (4), menyebutkan untuk kepentingan nasabah, bank wajib memberikan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Artinya, menjadi kewajiban bank untuk menyampaikan informasi kepada nasabah tentang risiko yang dapat terjadi ketika bertransaksi menggunakan internet banking, bukan kewajiban konsumen untuk mencari tahu sendiri tentang risiko yang dapat dialaminya dalam melaksanakan transaksi pada layanan internet banking. Bank telah melaksanakan bunyi perundangan ini dengan memberikan keterangan dan petunjuk penggunaan pada situs *web* layanan *internet banking*. Perlindungan yang diberikan oleh hukum melalui undang-undang tentang perbankan ini, hanya secara umum saja dan perlu mengalami revisi berkaitan dengan layanan jasa perbankan yang banyak berkembang akhir-akhir ini. Sehingga isi aturan yang ada sudah kurang relevan (Prasetya and Wahyu Utomo 2019).

Pasal 37B Ayat (1) menyebutkan bahwa: "*bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan*". Ini artinya ialah bank sebagai lembaga penyimpanan dana masyarakat harus menjaga dan menjamin keamanan dana yang telah dipercayakan oleh nasabah untuk disimpan bank. Jika tidak dipenuhi, berarti bank telah melanggar ketentuan yang berlaku. Dan untuk itu bank dapat dikenai sanksi administratif maupun sanksi pidana seperti dicantumkan dengan jelas pada Pasal 49 Ayat (2) huruf b, Pasal 50, Pasal 50A, Pasal 52 Ayat (1) dan (2), dan Pasal 53 dalam undang-undang yang sama. Bahkan berdasarkan pasal 37B tersebut, nasabah yang dirugikan karena dananya tidak disimpan dengan baik oleh bank, dapat meminta ganti rugi pada bank secara perdata. Karena terjadi perbuatan melawan hukum, yakni bank melanggar peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan (Hatta 2020).

Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (*Internet Banking*) menentukan dalam Bab II Angka 1 menuliskan, bank penyelenggara internet banking wajib menerapkan manajemen risiko pada aktivitas *internet banking* secara efektif yang meliputi pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi; sistem pengamanan; manajemen risiko, khususnya risiko hukum dan risiko reputasi (*Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP*, n.d.). Menjadi sebuah keharusan yang dilakukan oleh bank, untuk melakukan aturan di atas, agar bank dapat melakukan kegiatan *internet banking* secara legal, dan juga karena bank-bank tersebut pelaksanaan dan pengawasannya berada di bawah Bank Indonesia. Akibatnya, bank harus memberikan laporan secara tertulis kepada Bank Indonesia untuk mengetahui apakah bank penyelenggara *internet banking* telah menaati bunyi aturan dalam pasal ini ataukah tidak.

Bab III Angka 1 yang menyebutkan bahwa, bank harus memberikan laporan rencana perubahan Sistem Teknologi Informasi secara tertulis berkaitan dengan penerapan manajemen risiko penggunaan *internet banking*. Secara keseluruhan, aturan pelaksana ini cukup baik, karena mencantumkan secara detail apa saja yang harus dipenuhi oleh bank termasuk adanya pelaporan sistem manajemen risiko yang dimiliki bank terkait penggunaan *internet banking*. Dan apabila tidak melakukan pelaporan maka, bank dapat dikenai sanksi administratif seperti disebutkan dalam Bab V Angka 1 dan 2.

Bab IV Angka 1 memerintahkan bank untuk melakukan evaluasi dan audit secara berkala terhadap aktifitas *internet banking*. Kewajiban ini sebagai bentuk tindakan preventif, untuk menghindari terjadinya kerugian atau risiko yang dapat timbul nantinya, baik bagi bank maupun nasabah. Klausula dalam aturan pelaksana ini,

merupakan bentuk perlindungan hukum juga bagi nasabah. Agar bank lebih hati-hati, dan tidak gegabah dalam menerapkan sistem keamanan perbankan.

## KESIMPULAN

Keuntungan menggunakan internet banking diantaranya praktis; mudah; hemat; dan aman. Sedangkan kerugian menggunakan internet banking adalah dari aspek kesalahan bank; dari kesalahan nasabah pengguna internet banking; dari kesalahan pihak ketiga yang beritikad tidak baik. Bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi pengguna layanan *internet banking* dapat dilihat dari beberapa ketentuan yakni Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 29 Ayat (3) dan (4), Pasal 37B Ayat (1), dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP Bab II Angka 1, Bab III Angka 1, dan Bab IV Angka 1. Tetapi disayangkan, ketentuan-ketentuan tersebut di atas belum cukup baik dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna *internet banking* karena penegakan hukumnya yang belum terlaksana. Sehingga, perlindungan hukum yang diharapkan dapat dinikmati masyarakat tidak dan/atau belum terjadi.

## Referensi


Djatmiati, Phillipus M. Hadjon; Tatiek Sri. 2005. *Argumentasi Hukum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hasan, Djuhaendah. 2017. *Buletin Hukum Perbankan Era Digital*. Jakarta: Erlangga.

Hatta, Hatta Isnaini Wahyu Utomo. 2020. "Perlindungan Hukum Bagi Kreditur Atas Obyek Jaminan Berupa Bangunan Tanpa Tanah Dalam Perspektif Asas Pemisahan Horizontal." *Jurnal Selat* 7 (1): 50–64. https://doi.org/10.31629/selat.v7i1.1521.

Hoemijati, Mita Dwi Jayanti, and Moch. Rizal Fani. 2019. "Aspek Hukum Penjualan Dan Peredaran Rokok Tanpa Cukai Menurut Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 Tentang Cukai." *Justice Pro* 3 (2).

Isnaini, Hatta, and Hendry Dwicahyo Wanda. 2017. "Prinsip Kehati-Hatian Pejabat Pembuat Akta Tanah Dalam Peralihan Tanah Yang Belum Bersertifikat." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 24 (3): 467–87. https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss3.art7.

Prabowo, Prasetyo Hadi. 2020. "Telaah Kritis Terhadap Berbagai Teori Hukum Yang Berlaku Di Negara Sedang Berkembang." *Justice Pro* 4 (2).

Prasetya, Rangga Dwi, and Hatta Isnaini Wahyu Utomo. 2019. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KREDITUR ATAS JAMINAN SERTIFIKAT HAK GUNA BANGUNAN YANG BERDIRI DI ATAS HAK PENGELOLAAN." *Res Judicata* 2 (2): 311. https://doi.org/10.29406/rj.v2i2.1752.

Prasetyo, Kurniadi. 2020. "Asas Rebus Sic Stantibus Dalam Kasus Kredit Macet Terhadap Adanya Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Di Indonesia." *Res Judicata* 3 (2).

Purnamasari, Irma Devita. 2011. *Hukum Jaminan Perbankan*. Bandung: Mizan Pustaka.

Riswandi, Budi Agus. 2003. *Hukum Dan Internet Di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.

*Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP*. n.d.

Suryadi, Dedy. 2018. "Peran Dan Strategi Perkembangan Kewirausahaan Dan Tantangannya Dalam Menghadapi Perekonomian Di Masa Yang Akan Datang." https://doi.org/10.31227/osf.io/8dkru.

Sutedi, Adrian. 2008. *Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi Dan Kepailitan*. Jakarta: Sinar Grafika.

Usman, Rachmadi. 2003. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.