

# **ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENERAPAN *ELECTRONIC BANKING* SEBAGAI SISTEM PELAYANAN PERBANKAN**

Oleh :

Rika Rahim Makaramah

I Ketut Sudiarta

Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana

## **ABSTRACT**

*This scientific work entitled aspek protection of law to consumers in applying electronic banking is system service banking by lifting the problem of how arrangement of protection of law to consumers in management of electronic banking as system service banking and how legal effort to be conducted when happened loss. Research Method this use is method normative because result of solution and research of this found the axistance of empty norm in banking law number 7 year 1992 10 year transform it 1998 and code number 11 year 2008 concerning information and transaction electronic. Protection of law to consumer in applying of this electronic banking this not yet arrange in banking law and less observations parameter sharpness and constraint elegibility of usage system electronic banking so that protection for consumer still have the character of prevention and responsibility when happened loss natural costumer usage facility electronic fund transfer of facility electronic banking other is bank.*

*Keywords : protection of law, consumer, electronic banking, system service of banking.*

## **ABSTRAK**

Karya ilmiah ini berjudul Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Penerapan *Electronic Banking* Sebagai Sistem Pelayanan Perbankan, dengan mengangkat masalah bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penyelenggaraan *electronic banking* sebagai system layanan perbankan dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan bila terjadi kerugian. Metode penelitian ini menggunakan metode normatif karena hasil pembahasan dari penelitian ini ditemukan norma kosong dalam Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penerapan *electronic banking* ini belum diatur dalam undang-undang perbankan dan kurang jelasnya parameter pengawasan dan kendala kelayakan penggunaan system *electronic banking* sehingga perlindungan bagi nasabah masih bersifat pencegahan dan yang bertanggungjawab bila terjadi kerugian yang dialami nasabah pengguna fasilitas *electronic funds transfer* maupun fasilitas *electronic banking* lainnya. adalah pihak bank.

Kata kunci : perlindungan hukum, nasabah, *electronic banking*, sistem pelayanan perbankan.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan majunya teknologi informasi berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap bank atau lembaga perbankan yang menggunakan teknologi, sebab bank atau lembaga perbankan harus mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk digunakan sebagai bagian dari sistem pelayanannya. Sistem pelayanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi ini dikenal dengan *electronic banking*.<sup>1</sup>

Dengan penerapan *electronic banking* ini kedalam pelayanan jasa perbankan yang memberikan sejumlah kemudahan fasilitas dalam melakukan transaksi perbankan juga akan memberikan dampak terhadap pengaturan data pribadi nasabah yang diatur dengan prinsip kerahasiaan, bank tidak mampu lagi mengantisipasi dampak dari pemanfaatan *electronic banking* yang tidak menutup kemungkinan bocornya rahasia data nasabah tersebut yang disebabkan oleh karakteristik *electronic banking* itu telah melibatkan banyak pihak baik dari pihak perbankan itu sendiri atau pihak *service provider* dan nasabah perbankan sehingga dari segi hukum menyebabkan aspek perlindungan hukum menjadi tidak diperhatikan baik terhadap perlindungan atas data pribadi nasabah maupun terhadap dana simpanan nasabah.

### **1.2 Tujuan**

Adapun Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini yaitu untuk memahami bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penerapan *electronic banking* sebagai system pelayanan perbankan.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, karena dalam penelitian ini ditemukan adanya norma kosong dalam Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah Nomor 10 Tahun 1998

---

<sup>1</sup> Widiyono Try, 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm.195

dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Analisis terhadap bahan-bahan hukum yang telah diperoleh dilakukan dengan cara deskriptif, analisis, dan argumentatif.<sup>2</sup>

## **2.2 Hasil dan Pembahasan**

### **2.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam *Electronic Banking***

Perbankan yang mengembangkan layanan *electronic banking* berupaya melindungi para pihak terhadap data pribadi dan dana nasabah dengan membuat ketentuan yang berbentuk *self regulation*, dalam pembentukan *self regulation* ini lebih mementingkan bank sebagai pelaksana *electronic banking* seharusnya aturan tersebut mengatur perlindungan seimbang antara kepentingan para pihak yang terkait dalam pemanfaatan jasa *electronic banking*.<sup>3</sup>

Kurang jelasnya parameter bagi pengawasan kelayakan penggunaan system *electronic banking* yang dalam undang-undang informasi dan Transaksi Electronic Nomor 11 Tahun 2008 pada Pasal 10 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa “lembaga yang berwenang memberikan status kelayakan system elektronik dilakukan oleh lembaga sertifikasi keandalan yang akan dibentuk oleh pemerintah, akan tetapi peraturan pemerintah yang mengatur lembaga sertifikasi keandalan belum terbit sehingga terjadi kekosongan hukum.”

Untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank yang menerapkan *electronic banking* pada layanan jasanya maka pengamanan terhadap sistem *electronic* menjadi prioritas utama yang harus dijaga sehingga nasabah bank yang bersangkutan benar-benar menjadi nyaman untuk menggunakan fasilitas pelayanan bank yang berbasis teknologi informasi. Pengamanan system informasi perlu disusun sedemikian rupa sehingga dapat memastikan integritas dan ketepatan waktu sistem informasi manajemen, mencegah perubahan oleh pihak-pihak yang tidak berwenang, menjamin

---

<sup>2</sup> Amiruddin, dan H Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. hlm. 131

<sup>3</sup> Fuady Munir, 2003, *Hukum Perbankan Modern*, Citra Aditya bakti, hlm. 104

kerahasiaan data dan sensitivitas informasi bank, menjamin keabsahan akses oleh pengguna, menjamin tersedianya sistem back up, menjamin keamanan fisik terhadap kerusakan informasi, menjamin tersedianya jejak audit yang memadai.<sup>4</sup>

### **2.2.2 Upaya Hukum Terhadap Kerugian Yang Timbul Dalam Penerapan *Electronic Banking***

Pelaksanaan sistem *electronic banking* sangat memungkinkan munculnya sengketa diantara para pihak yang terkait akibat adanya kerugian nasabah karena penggunaan jasa pelayanan perbankan yang berbasis *electronic*, oleh karena itu penting sekali dilakukan upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan untuk penyelesaian sengketa atas kerugian yang timbul akibat penerapan *electronic banking* sebagai jasa pelayanan perbankan, hal tersebut sebagai upaya perlindungan terhadap nasabah.

Apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank akibat penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh nasabah kepada bank tidak memuaskan dalam penyelesaian masalahnya maka nasabah yang dirugikan karena penggunaan pelayanan jasa perbankan yang berbasis teknologi informasi dalam melakukan transaksi keuangan dapat menempuh cara penyelesaian melalui jalur perdata, dan melalui jalur pidana.

Pada intinya sengketa yang timbul dapat diselesaikan melalui jalur perdata dan pidana, terhadap kasus perdata dapat diselesaikan diluar pengadilan ( non litigasi ) dengan mediasi dan melalui pengadilan ( litigasi ) sedangkan untuk kasus pidananya diselesaikan dengan menerapkan hukum pidana.

### **III. KESIMPULAN**

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penyelenggaraan *electronic banking* sebagai sistem pelayanan perbankan belum diatur dalam Undang-undang Perbankan , kurang jelasnya parameter bagi pengawasan kendala atau kelayakan penggunaan sistem *electronic banking* karena belum terbentuknya lembaga sertifikasi

---

<sup>4</sup> Ibrahim Johannes I, 2004, *Kartu Kredit, Dilematis antara Kontrak dan Kejahatan*, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm.11

keandalan yang ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah, sehingga perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa *electronic banking* masih bersifat pencegahan yang diatur dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia maupun *self regulation* yang diterapkan oleh masing-masing bank, sedangkan *self regulation* yang diberlakukan oleh bank masih mementingkan kepentingan bank sehingga lebih banyak merugikan nasabah seharusnya aturannya seimbang antara kepentingan bank dan kepentingan nasabah. Upaya hukum yang harus dilakukan nasabah atas kerugian yang dialaminya dengan cara mengajukan pengaduan oleh nasabah kepada bank yang bersangkutan apabila tidak terselesaikan maka nasabah dapat melakukan upaya hukum secara perdata yaitu melalui jalur mediasi atau mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri, sedangkan yang berkaitan dengan unsur pidana akan diselesaikan menggunakan ketentuan hukum pidana.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Widiyono Try, 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm.195
- Amiruddin, dan H Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta. hlm.131
- Fuady Munir, 2003, *Hukum Perbankan Modern*, Citra Aditya bakti, hlm.104
- Ibrahim Johannes I, 2004, *Kartu Kredit, Dilematis antara Kontrak dan Kejahatan*, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm.11
- Undang-Undang Perbankan Nomor Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik