

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET BANKING

I.A Indira Wahyu Prameswari Putri Guntur, Fakultas Hukum Universitas  
Udayana, email: [indiraguntur@gmail.com](mailto:indiraguntur@gmail.com)

I Ketut Westra, Fakultas Hukum Universitas Udayana, email:  
[ketutwestrafh@gmail.com](mailto:ketutwestrafh@gmail.com)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v08.i10.p08>

## ABSTRAK

*Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui adanya perlindungan bagi nasabah dalam penggunaan internet banking saat melakukan transaksi perbankan, disamping itu juga untuk dapat melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian normatif. Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus, yang mana dalam penelitian normatif ini meliputi beberapa kajian mengenai asas-asas hukum, sistematik hukum, serta sinkronisasi hukum. Hasil studi menunjukkan bahwa penggunaan dari media telekomunikasi dan juga teknologi informasi dalam era globalisasi kali ini menempati kedudukan yang penting guna memudahkan proses dalam bertransaksi khususnya transaksi perbankan dan perdagangan bebas. Dengan terjadinya perkembangan di bidang teknologi dan informasi tersebut membuka peluang bagi tiap orang dengan mudahnya untuk melakukan perbuatan hukum seperti misalnya melakukan transaksi perbankan jual-beli. Dalam prakteknya internet banking merupakan salah satu delivery channel layanan di bidang perbankan yang erat kaitannya dengan teknologi, di satu sisi memberikan banyak manfaat, namun di sisi lain juga dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah. Maka dari itu perlunya perlindungan hukum yang lebih spesifik untuk layanan internet banking tersebut.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Nasabah, Internet Banking*

## ABSTRACT

*The purpose of this article is to determine whether there is protection for customers in the use of internet banking when conducting banking transactions, in addition to protecting the rights of customers as consumers of banking services. The research method used is the normative research method. The writing of this article uses a statute approach that prioritizes legal materials in the form of statutory regulations as a basic reference for conducting research. The results of the study show that the use of telecommunication media and information technology in this era of globalization occupies an important position in order to facilitate the process of transactions, especially banking transactions and free trade. With the development of technology and information, it opens up opportunities for everyone to easily take legal actions, such as buying and selling banking transactions. In practice, internet banking is one of the service delivery channels in the banking sector which is closely related to technology, on the one hand it provides many benefits, but on the other hand it can also cause losses for customers. Therefore, there is a need for more specific legal protection for internet banking services.*

**Keyword:** *Legal protection, Customer, Internet Banking*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bidang perbankan yang semakin hari semakin pesat, juga berdampak pada pertumbuhan keinginan masyarakat dalam rangka memahami dan mengetahui segala bentuk hal-hal yang berhubungan dengan perbankan, misalnya dalam semakin banyaknya layanan dalam bidang perbankan seiring perkembangan teknologi yang semakin modern, sehingga menjadikan masyarakat mempunyai alternatif pilihan yang banyak untuk bertransaksi keuangan maupun investasi yang mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dunia perbankan sudah berperan besar dalam kemajuan perekonomian di suatu negara dengan segala kontribusinya, karena tidak sedikit yang memerlukan kehadiran perbankan dalam berbagai transaksi/kegiatan keuangan notabene memerlukan adanya produk dan/atau jasa yang dikeluarkan oleh bank, baik masyarakat yang bersegmen konsumtif/modal kerja maupun pengusaha yang ingin mengembangkan bisnisnya.<sup>1</sup> Dengan demikian, dapat dikatakan untuk saat sekarang masyarakat pastinya senantiasa berkaitan dengan bidang/aspek perbankan, bahkan untuk waktu ke depan nanti,<sup>2</sup> bahkan dengan adanya perkembangan teknologi informasi dalam aspek perbankan berdampak pada lahirnya inovasi-inovasi perbankan untuk menciptakan suatu hal yang lebih efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Adanya layanan perbankan berupa *internet banking* merupakan upaya bank berinovasi dalam pelayanan masyarakat sebagai alternatif pilihan bertransaksi keuangan selain menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).<sup>4</sup> Dengan demikian, adanya layanan *internet banking* tersebut akan menjadikan nasabah bank, semakin dimudahkan dalam bertransaksi dan bermobilitas tinggi sehingga tercapainya efektif dan efisien, karena para nasabah dapat secara bebas dan leluasa bertransaksi di manapun ia berada, dan tidak terbatas waktu. Akan tetapi, sehubungan dengan *internet banking* yang memberikan banyak manfaat tersebut, keberadaan *internet banking* ini juga tidak terlepas dari beberapa masalah dalam pelaksanaannya, yang mana dengan adanya kemajuan teknologi juga pastinya terdapat dampak negatifnya juga,<sup>5</sup> sehingga adanya perlindungan hukum pengguna *internet banking*, yakni nasabah perlu mendapat perhatian khusus berkaitan dengan perlindungan haknya sebagai nasabah. Hal tersebut dikarenakan dalam perkembangan dunia bisnis, maka semakin rentan pula terjadi adanya sengketa.<sup>6</sup>

Sebelumnya sudah pernah dilakukan penelitian mengenai hal serupa yang berjudul "Upaya Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Bertransaksi E-Banking Melalui Automatic Teller Machine (ATM)" oleh Sunarjo. Dalam penelitian tersebut menjelaskan kasus yang merugikan nasabah bukan hanya terjadi di bank kecil

---

<sup>1</sup> Lukmanul, Hakim. "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Keadilan Progresif* 6, No. 2 (2015): 162

<sup>2</sup> Dr. Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*, Cet. 15 (Depok: Rajawali Pers, 2018)

<sup>3</sup> Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2014), h.65

<sup>4</sup> Witasari, Aryani. dan Setiono, Aris. "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Ditinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia", *Jurnal Pembaharuan Hukum* II, No. 1 (2015): 127

<sup>5</sup> Musrifah, Rizki dan Sukananda, Satria. "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E-Banking di Indonesia", *Journal Diversi* 4, No. 11 (2018): 99

<sup>6</sup> Tarsisiius, Murwaji dan Acchmad, Hagy., "Edukasi dan Penyehatan Koperasi Melalui Linkage Program Perbankan", *Jurnal Ilmu Hukum* 4., No. 3 (2017): 464

namun juga bisa terjadi pada bank besar. Terdapat beberapa kasus yang penulis angkat yaitu di Sumatera Utara tabungan nasabah di sebuah bank pemerintah tiba-tiba berkurang Rp. 30.000.000,-. Tabungan nasabah yang semula Rp. 35.275.068 hanya tersaldo Rp 5.275.068. Kasus lain yang menerpa nasabah yang tinggal di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara. Nasabah tersebut menyetorkan uangnya melalui mesin setor tunai (CDM) sejumlah Rp 2.500.000,-. Transaksi tersebut dinyatakan berhasil masuk ke dalam rekeningnya saat nasabah tersebut melakukan pengecekan melalui ATM. Namun keesokan harinya ketika dicetak pada buku tabungan, saldo dari nasabah tersebut tidak bertambah padahal tidak pernah melakukan transaksi apapun. Ketika nasabah meminta pertanggung jawaban oleh pihak bank, jawaban dari pihak bank tidak memuaskan dan memberi tenggang waktu lama untuk menyelesaikannya. Dalam penelitian tersebut juga dijelaskan upaya penyelesaian jika terjadi transaksi melalui ATM yang merugikan nasabah adalah dapat diselesaikan melalui jalur di luar peradilan (non litigasi) dan jalur peradilan (litigasi).

Berbeda halnya dengan penelitian yang sedang dilakukan kali ini. Perlu diketahui bahwa terdapat beberapa layanan perbankan yang termasuk ke dalam *internet banking* yaitu SMS Banking, Mobile Banking, Phone Banking. Dalam penelitian ini penulis membahas secara umum tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah ketika terdapat permasalahan dalam melakukan transaksi melalui *internet banking*, yang mana ATM dan CDM merupakan bagian dari *internet banking* itu sendiri.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam bertransaksi melalui layanan *internet banking*?
2. Bagaimanakah bentuk penyelesaian sengketa antara Nasabah dengan bank terkait pelayanan *internet banking*?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dibuatnya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum nasabah bank ketika melakukan transaksi perbankan menggunakan *internet banking* dikarenakan dalam hukum positif di Indonesia masih belum terdapat aturan khusus mengenai aspek tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan Penulis adalah normatif, yakni suatu metode untuk menemukan kebenaran dengan mendasarkan pada penalaran ilmu dalam perspektif normatif. Dalam penggunaan metode penelitian normatif, adapun beberapa pendekatan (*approach*) yang dipergunakan yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus,<sup>7</sup> yang mana dalam penelitian normatif ini meliputi beberapa kajian mengenai asas-asas hukum, sistematik hukum, serta sinkronisasi hukum.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Marzuki, P.M. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana, 2009) : 97.

<sup>8</sup> Dieane, Zulfi dan Hakim, Lukmanul, "Pengawasan dan Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Pemberian Kredit Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal 3*, No. 1 (2018) : 58

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Peraturan Perundang-Undangan yang Melindungi Nasabah Bank dalam Bertransaksi Melalui Layanan *Internet Banking*

Peraturan atau dasar hukum mengenai pertanggung jawaban yang harus dilakukan oleh pihak Bank yang berkaitan dengan penerapan teknologi dalam mengoperasikan kegiatan perbankan, dan data yang berkaitan dengan rahasia bank tidak terbatas lagi dalam bentuk tertulis, namun juga berbentuk “elektronis” yang dapat tersimpan dalam berbagai media penyimpanan komputer.<sup>9</sup> Dalam rangka menjaga kredibilitas lembaga perbankan di mata masyarakat dan para nasabahnya, maka hal tersebut merupakan salah satu tugas pemerintah untuk senantiasa melakukan perlindungan hukum terhadapnya, yaitu perlindungan terhadap munculnya kerugian melalui penggunaan produk atau jasa bank. Ibarat dua sisi mata uang, maka keberadaan *internet banking* ini selain mempunyai banyak manfaat juga berisiko menimbulkan kerugian yang dipandang dari banyak aspek.

Kepercayaan masyarakat di atas sangat diperlukan bagi lembaga perbankan, karena pada prinsipnya bisnis keuangan perbankan itu merupakan “bisnis kepercayaan”, sehingga yang eksis sekarang senantiasa berupaya semaksimal mungkin dalam dunia persaingan bisnis, untuk meningkatkan pelayanannya baik dari segi produk maupun jasa perbankan. Rasa aman yang diberikan oleh suatu bank dapat membuat masyarakat dan nasabah untuk meningkatkan simpanan dananya di bank tersebut, sehingga dapat menggerakkan roda perekonomian negara melalui penyaluran dana ke masyarakat atau nasabah.<sup>10</sup>

Dalam hukum positif di Indonesia masih adanya ketentuan atau aturan yang khusus mengatur mengenai *internet banking*, namun kaidah hukum yang mengatur mengenai hal tersebut terdapat pada:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan mengenai kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan yaitu:

Pasal 25 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Jasa Keuangan.

Pasal 27 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, asset atau kewajiban konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan konsumen.”

Pasal 29 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

2. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Pengaturan eksplisit mengenai *internet banking* tertuang dalam bunyi Pasal 6 huruf (n) UU Perbankan, yang mana suatu bank dapat mempunyai kegiatan-kegiatan usaha lainnya dengan batasan bahwa kegiatan tersebut tidaklah

---

<sup>9</sup> Dalima, Sjesica. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui *Internet Banking*”, *Jurnal Lex Et Societatis VI*, No.2 (2018) : 160

<sup>10</sup> Murdiat, A. “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Eelektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia”, *Jurnal Hukum Unsrat I*, No.1 (2013) : 65

bertentangan dengan UU Perbankan serta peraturan perundang-undangan lainnya. Dalam pelaksanaan *internet banking*, maka yang perlu diperhatikan yaitu keamanan data dari para nasabahnya yang rentan timbul kebocoran data, sebagaimana risiko dari adanya teknologi *internet banking* yakni salah satunya mengenai perlindungan hukum terhadap data-data pribadi (*privacy*) para nasabah.<sup>11</sup>

3. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kaidah pembentukan dari peraturan ini yakni pengaturan mengenai kepentingan konsumen juga perlu diperhatikan dan dilindungi, selain mengatur mengenai pelaku usaha.<sup>12</sup> Dengan demikian, berkaitan dengan *internet banking*, dari segi pelaku usaha, yakni bank dan/atau lembaga keuangan lainnya yang memberikan jasa perbankan berupa *internet banking*, harus senantiasa menempatkan kedudukan dari para nasabahnya selaku konsumen sebagai pihak yang seimbang, sehingga nantinya perlindungan hukum terhadap para pihak antara bank dengan nasabah dapat berjalan secara maksimal. Dalam UU ini juga terdapat adanya pengaturan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha (dalam hal ini yaitu bank) dan konsumen (yaitu nasabah).

4. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Layanan *internet banking* tidak terlepas dari adanya peran penyelenggara telekomunikasi, sehingga dalam pelaksanaannya apabila timbul kerugian/masalah, makap pihak nasabah yang telah dirugikan tersebut dapat mengajukan suatu tuntutan ganti rugi atas dampak yang telah didapatkan dari kerugian yang dialami.

5. Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pada prinsipnya, pemanfaatan IPTEK serta informasi yang notabene di dalam aspek tersebut ada *internet banking*, maka haruslah berlandaskan kepastian hukum, dengan tetap memperhatikan asas kemanfaatan, *prudent*, itikad baik., dan kebebasan dalam memilih teknologi yang akan digunakan (disebut juga dengan netralkteknologi), yang didasarkan pada ketentuan Pasal 3 ayat (1) UU ini.

6. PP No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen

Pelaksanaan dari layanan *internet banking* ini tidak terlepas dari ruang lingkup dari salah satu hal yang perlu dilakukan pengawasan oleh pemerintah, sebagai wujud dari penyelenggaraan konsumen. Selain pemerintah, pengawasan tersebut juga dilakukan oleh masyarakat serta oleh suatu lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen swadaya masyarakat, yaitu LPKSM. Ruang lingkup pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah yakni ditujukan kepada pelaku usaha untuk senantiasa melakukan pemenuhan standar mutu dari produk/jasa yang dikeluarkannya, bahkan mengenai pelayanan purna jualnya. Berbeda dengan pemerintah, maka upaya pengawasan dilakukan oleh LPKSM ditujukan terhadap jasa dan/ atau barang yang beredar di khalayak masyarakat.

7. PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Publik Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

---

<sup>11</sup> Astrini, Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime", *Jurnal Lex Privatum III*, No.1 (2015) : 151

<sup>12</sup> Nugraha, Satya. Budiharto dan Njatrijani, Rinitami. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware", *Diponegoro Law Journal 5*, No. 3 (2016) : 5

Dalam pelayanan *internet banking* oleh suatu bank, maka pemberi layanan tersebut harus senantiasa memberikan informasi-informasi yang transparan dan mudah dimengerti serta tidak ada yang disembunyikan dari adanya jasa dan/atau produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga hal tersebut dapat menjaga kredibilitas lembaga keuangan dan/atau lembaga perbankan yang lainnya tersebut sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan., dalam hal ini *internet banking*.

8. PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Dalam pelaksanaan jasa perbankan berupa *internet banking*, pastinya tidak terlepas dari adanya kendala di lapangan, sehingga potensi adanya komplain-komplain dari para nasabahnya dapat timbul sedemikian rupa meskipun dari pihak perbankan sudah mengantisipasi sebelumnya melalui inovasi-inovasi dari segi teknologinya. Dengan demikian, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan mengenai sarana nasabah dalam melakukan komplain tersebut, yakni dengan mengirim pengaduan kepada pihak perbankan yang bersangkutan. Adapun pengaduan ini mempunyai dua bentuk yakni pengaduan tertulis dan pengaduan lisan, yang mana pengaduan yang dilakukan secara tertulis wajib diselesaikan maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan berbentuk lisan harus selesai maksimal 2 (dua) hari kerja saja.

Jika terdapat pengaduan, pihak bank diwajibkan menginformasikan proses standar operasional pelayanan penanganan pengaduan kepada pihak nasabah atau kuasanya. Hasil penyelesaian pengaduan memuat nomor registrasi pengaduan, permasalahan, dan bagaimana hasil penyelesaian terhadap pengaduan yang disertai dengan penjelasan dan alasan yang cukup. Dalam rangka pengawasan oleh otoritas pengawasan bank, maka bank berkewajiban untuk mengajukan laporan mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulanan kepada BI laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan paling kurang berisikan pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan dalam periode pelaporan. Adapun sanksi pelanggaran yang diatur dalam ketentuan ini adalah sanksi administrasi, sebagaimana berkaitan dengan Pasal 52 UU Perbankan.

9. POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Dalam melakukan transaksi khususnya menggunakan media elektronik terkadang terdapat perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban pihak bank dengan nasabah sehingga kerap kali menimbulkan permasalahan yang disampaikan melalui pengaduan oleh nasabah. Jika pengaduan yang disampaikan tersebut tidak ditangani dan diselesaikan akan menimbulkan kerugian bagi nasabah dan menurunnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap pihak bank.

Pengaduan yang dilakukan oleh nasabah dapat berupa pengaduan secara lisan antara lain melalui telepon dan/ atau SMS, pengaduan secara tertulis antara lain melalui surat, surat elektronik (*email*), faksimil, laman (*website*) POJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh POJK yang dapat digunakan untuk menyampaikan dokumen pengaduan. Penyampaian penjelasan prosedur singkat layanan pengaduan dapat disampaikan oleh POJK kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah secara lisan dan/atau tertulis.

10 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008

Tuntutan finansial nasabah yang tidak terpenuhi oleh pihak bank dalam menyelesaikan pengaduan nasabah seringkali menimbulkan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan pihak bank. Hal ini diupayakan melalui jalur mediasi perbankan. Mediasi dalam bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan yang sampai saat ini mediasi tersebut dilakukan oleh pihak Bank Indonesia. Mediasi dalam bidang perbankan dilakukan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak yaitu sebesar Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah)., dan yang bukan diakibatkan oleh kerugian immateriall

11. PBI No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Seiring dengan pesatnya perkembangan di bidang teknologi dan informasi yang memungkinkan pihak bank harus mengoptimalkan kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah yang dalam hal ini berbasis teknologi salah satunya yaitu internet banking. Hal tersebut menyebabkan adanya Ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia demi kelancaran dan efisiensi dalam kegiatan operasional berbasis teknologi tersebut.

Pengawasan dan pembinaan bank di Indonesia telah diatur dalam UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 6 Tahun 2009 serta UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang menerangkan bahwa pembinaan dan juga pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) selaku Bank Sentral. Sehubungan dengan terbitnya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), maka kewenangan yang sebelumnya dimiliki oleh BI kemudian beralih kepada OJK, yakni sebuah lembaga yang terbentuk oleh UU untuk mengadakan fungsi penyelenggaraan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan dan sektor jasa non-keuangan, dalam hal ini salah satunya adalah sektor perbankan.

**Matriks Peraturan Perundang-Undangan yang Melindungi Nasabah Bank dalam Bertransaksi Melalui Layanan *Internet Banking***

NO.	PERATURAN	PENJELASAN
1.	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan mengenai kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan	<p>Pasal 25 : "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Jasa Keuangan.</p> <p>Pasal 27 : "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, asset atau kewajiban konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan</p>

		<p>konsumen.”</p> <p>Pasal 29 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang tumbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja unuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”</p>
2.	Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan	Diatur dalam Pasal 6 UU Perbankan, yang mana suatu bank dapat mempunyai kegiatan-kegiatan usaha lainnya dengan batasan bahwa kegiatan tersebut tidaklah bertentangan dengan UU Perbankan serta peraturan perundang-undangan lainnya.
3.	Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	Penyelesaian sengketa yang terjadi diatur dalam Pasal 45-48. Berkaitan dengan internet banking, dari segi pelaku usaha yakni bank dan/ atau lembaga keuangan lainnya yang memberikan jasa perbankan berupa internet banking harus senantiasa menempatkan kedudukan dari para nasabahnya selaku konsumen sebagai pihak yang seimbang sehingga perlindungan hukum terhadap para pihak antara bank dengan nasabah dapat berjalan maksimal.
4.	Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi	Diatur dalam Pasal 15, Layanan <i>internet banking</i> tidak terlepas dari adanya peran penyelenggara telemonikasi, sehingga dalam pelaksanaannya apabila timbul kerugian/masalah, maka pihak nasabah yang telah dirugikan tersebut dapat mengajukan suatu tuntutan ganti rugi atas dampak yang telah didapatkan dari kerugian yang dialami.
5.	Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan	Pasal 3 ayat (1) : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-

	Transaksi Elektronik	hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”
6.	PP No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen	Selain pemerintah, pengawasan tersebut juga dilakukan oleh masyarakat serta oleh suatu lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen swadaya masyarakat, yaitu LPKSM.
7.	PBI No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Publik Bank Penggunaan Data Pribadi Nasabah	Dalam pelayanan <i>internet banking</i> oleh suatu bank, maka pemberi layanan tersebut harus senantiasa memberikan informasi-informasi yang transparan dan mudah dimengerti serta tidak ada yang disembunyikan dari adanya jasa dan/atau produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga hal tersebut dapat menjaga kredibilitas lembaga keuangan dan/atau lembaga perbankan yang lainnya tersebut sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.
8.	PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah	Diatur dalam Pasal 10-13, Pengaduan mempunyai dua bentuk yakni pengaduan tertulis dan pengaduan lisan yang mana pengaduan yang dilakukan secara tertulis wajib diselesaikan maksimal 30 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan berbentuk lisan harus selesai maksimal 2 hari kerja saja.
9.	PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008	Mediasi dalam bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan yang sampai saat ini mediasi tersebut dilakukan oleh pihak Bank Indonesia. Mediasi dalam bidang perbankan dilakukan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak yaitu sebesar Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), dan yang bukan diakibatkan oleh kerugian immateriall.
10.	PBI No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum	Diatur dalam Pasal 4-7, Seiring dengan pesatnya perkembangan di bidang teknologi dan informasi yang yang memungkinkan pihak bank harus

		mengoptimalkan kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah yang dalam hal ini berbasis teknologi salah satunya yaitu internet banking. Hal tersebut menyebabkan adanya Ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia demi kelancaran dan efisiensi dalam kegiatan operasional berbasis teknologi tersebut.
11.	POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan	Pengaduan yang dilakukan oleh nasabah dapat berupa pengaduan secara lisan antara lain melalui telepon dan/ atau SMS, pengaduan secara tertulis antara lain melalui surat, surat elektronik ( <i>email</i> ), faksimil, laman ( <i>website</i> ) POJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh POJK yang dapat digunakan untuk menyampaikan dokumen pengaduan secara lisan maupun tertulis.

### 3.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank Terkait Pelayanan *Internet Banking*

Pada prinsipnya, setiap lembaga perbankan atau lembaga keuangan yang lain telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal menjalankan segala tindakan yang berkaitan dengan pemberian jasa, produk perbankan, pelayanan, mitigasi resiko, anti-*fraud*, dan sebagainya, bahkan salah satunya terkait SOP pelayanan *internet banking*, yang mana SOP tersebut tentunya tidak hanya berkenaan dengan penjelasan dan/ atau mekanisme produknya saja, akan tetapi seharusnya ada SOP mengenai cara penyelesaian kendala/masalah yang terjadi dalam hal pelaksanaan *internet banking*, baik kendala bersumber dari internal bank maupun eksternal bank. Adanya layanan *internet banking* antara nasabah dengan bank merupakan suatu ikatan yang terjadi karena perjanjian, yang mana sebelum nasabah mengakses atau mendaftar *username* dan *password* maka ada syarat-syarat yang memerlukan persetujuan dari nasabahnya. Dengan adanya suatu perjanjian tersebut berdampak pada munculnya suatu keterikatan para pihak, yaitu timbulnya hak dan kewajiban.<sup>13</sup>

Pada prinsipnya, terdapat persamaan kedudukan hukum antara pihak perbankan dengan para nasabahnya.<sup>14</sup> Pelaksanaan dari adanya perlindungan hukum tersebut dapat dilihat apabila ada permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan layanan *internet banking*, baik masalah yang berasal dari internal maupun eksternal, terdapat beberapa cara penyelesaian sengketa, yaitu sebagai berikut:

<sup>13</sup> Pradana, Satrio. "Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Transaksi Melalui Internet Banking (Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk)" *Privat Law Journal* 6, No 1 (2018) : 149

<sup>14</sup> Lukmanul, Hakim. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank", *Jurnal Bina Mulia Hukum* 3, No. 1 (2018) :108

**a. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

Cara non-litigasi ini terdapat dalam beberapa ketentuan hukum positif di Indonesia yaitu diatur pada UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Transfer Dana, maupun UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sedangkan dalam hal model penyelesaian sengketa perbankan, BI juga memberikan alternatif media penyelesaian sengketa dengan diterbitkannya PBI No. 7/7/PBI/2005<sup>15</sup> tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, dan Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/10/PBI/2008 yaitu berupa pengaduan nasabah kepada bank dan mediasi perbankan.

1) Pengaduan Nasabah

Pengaduan di sini yaitu suatu upaya untuk menyampaikan suatu kekecewaan dalam hal pemberian pelayanan bank, yang mana bank telah dinilai melakukan kelalaian sehingga menimbulkan kerugian maupun potensi kerugian secara finansial pada nasabah yang bersangkutan. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, maka semua bank diwajibkan untuk menyelesaikan adanya pengaduan nasabah tersebut. Bagi nasabah yang menggunakan *internet banking*, apabila yang bersangkutan tersebut mengalami suatu dampak kerugian dari adanya penggunaan *internet banking*, yang mana yang bersangkutan tersebut dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank yang memberikan layanan *internet banking* tersebut. Adapun pengaduan tersebut dapat diajukan dengan dua cara, yaitu lisan maupun tertulis, yang mana pengaduan tersebut berisi mengenai hal-hal permasalahan tersebut beserta penjelasan secara intinya. Dan dalam PBI tersebut, apabila bank tidak menyelesaikan pengaduan nasabah dalam jangka waktu tertentu, pihak bank tersebut dapat dijatuhkan sanksi secara administratif yaitu sanksi teguran tertulis.

2) Mediasi Perbankan

Adanya cara penyelesaian sengketa melalui mediasi ini sebagai bentuk tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh nasabah apabila penanganan permasalahan dari pihak bank masih terdapat ketidakpuasan nasabah<sup>15</sup>. Mekanisme mediasi mengacu pada UU No., 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang mana dapat diselesaikan permasalahan/sengketa salah satunya dengan cara mediasi.

3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Keberadaan dari BPSK ini merupakan amanat dari UU Perlindungan Konsumen, yang mana BPSK menggunakan metode penyelesaian sengketa non-litigasi dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan (*agreement*, yakni melalui mediasi maupun konsiliasi).

4) Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Cara ini termasuk ke dalam upaya penyelesaian sengketa non-litigasi, akan tetapi dalam layanan *internet banking* jarang sekali ditemukan klausula penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini, meskipun upaya ini masih dapat dimungkinkan untuk diterapkan dalam penyelesaian sengketa *internet banking*.

---

<sup>15</sup> Sunarjo, "Upaya Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Bertransaksi E-Banking Melalui Automatic Teller Machine (ATM)", *Jurnal Cakrawala Hukum* 18, No. 1 (2017) : 38

## b. Litigasi

Upaya melalui jalur pengadilan ini, pada prinsipnya adalah upaya terakhir apabila semua hal yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa *internet banking* dengan cara non-litigasi tidak berhasil. Litigasi ini diharapkan dapat mencari keadilan dan mendapatkan perlindungan hukum. Upaya penyelesaian melalui litigasi ini tentunya berdampak pada jangka waktu penyelesaian yang relatif lama, karena harus melalui beberapa tahapan yang panjang. Upaya litigasi ini dengan cara mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Tahapan yang harus dilalui nasabah selaku Penggugat misalnya membayar uang panjar, mendaftarkan gugatan, menunggu panggilan sidang, menyiapkan jawab-jawaban, menyiapkan alat-alat bukti, dan sebagainya. Dengan demikian, upaya litigasi ini meskipun bertujuan untuk mencari keadilan melalui putusan majelis hakim, akan tetapi mempunyai konsekuensi dalam lamanya jangka waktu penyelesaian sengketa, karena sebelum masuk ke pemeriksaan pokok perkara, kedua belah pihak wajib melakukan mediasi terlebih dahulu dengan jangka waktu yang telah dibatasi sebelumnya.

## 4. Kesimpulan

Bahwa dengan adanya jaminan perlindungan hukum dalam pelaksanaan layanan *internet banking* dilandasi dari adanya pemahaman mengenai kedudukan yang sama antara nasabah dengan pihak perbankan, sehingga beberapa ketentuan perundang-undangan, baik diatur secara umum maupun khusus telah menunjukkan adanya perhatian pemerintah terhadap perlunya perlindungan hukum tersebut. Dalam penyelesaian sengketa terkait layanan *internet banking* terdapat upaya penyelesaian yaitu melalui jalur non-litigasi (di luar pengadilan) dan litigasi yang mana kedua hal tersebut masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangannya, sehingga para pihak dapat bebas memilih cara mana yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketa. Serta diharapkan untuk lebih meningkatkan perlindungan hukum bagi para nasabah yang menggunakan layanan *internet banking*, maka diperlukan adanya keterlibatan dan kontribusi dari banyak pihak, yaitu nasabah, bank, pemerintah, OJK, Bank Indonesia serta pihak-pihak terkait lainnya. Dan sebaiknya pihak bank melaksanakan dengan Baik Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal menjalankan segala tindakan yang berkaitan dengan pemberian jasa perbankan khususnya dalam perlindungan nasabah yaitu penyusunan dalam aspek standar mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi perbankan independen, penyusunan standar transparansi informasi produk, dan peningkatan edukasi nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Dr. Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*, Cet. 15 (Depok: Rajawali Pers, 2018).

Marzuki, P.M. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana, 2011).

Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2014).

### Jurnal

Witasari, Aryani. dan Setiono, Aris. "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Ditinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia", *Jurnal Pembaharuan Hukum II*, No. 1 (2015): 127

- Astrini, Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime", *Jurnal Lex Privatum III*, No.1 (2015) : 151"
- Nugraha, Satya. Budiharto dan Njatrijani, Rinitami. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware", *Diponegoro Law Journal 5*, No. 3 (Tahun 2016) : 5
- Lukmanul, Hakim., "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Keadilan Progresif 6*, Nomor 2 (2015): 162
- Lukmanul, Hakim. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank", *Jurnal Bina Mulia Hukum 3*, No. 1 (2018) :108
- Murdiat, A. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Eelektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia", *Jurnal Hukum Unsrat I*, No.1 (2013) : 65
- Musrifah, Rizki dan Sukananda, Satria. "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E-Banking di Indonesia", *Journal Diversi 4*, No. 11 (2018): 99
- Pradana, Satrio. "Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Transaksi Melalui Internet Banking (Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk)" *Privat Law Journal 6*, No 1 (2018) : 149
- Sunarjo, "Upaya Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Bertransaksi E-Banking Melalui Automatic Teller Machine (ATM)", *Jurnal Cakrawala Hukum 18*, No. 1 (2017) : 38
- Tarsisius, Murwaji dan Acchmad, Hagy, "Edukasi dan Penyehatan Koperasi Melalui Linkage Program Perbankan", *Jurnal Ilmu Hukum 4*, No. 3 (2017): 464
- Dieane, Zulfi dan Hakim, Lukmanul, "Pengawasan dan Penerapan Prinsip Kehati-hatian Dalam Pemberian Kredit Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal 3*, No. 1 (2018) : 58
- Dalima, Jesica, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking", *Jurnal Lex Et Societatis VI*, No.2 (2018) : 160

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan mengenai kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan
- PP No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen
- PBI No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Publik Bank Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008

PBI No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan  
Teknologi Informasi oleh Bank Umum  
POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa  
Keuangan