

# PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK NASABAH BANK SEBAGAI KONSUMEN LAYANAN INTERNET BANKING DARI ANCAMAN CYBERCRIME

I Made Adi Medhyana Putra, e-mail: [adimedh@gmail.com](mailto:adimedh@gmail.com), Fakultas Hukum  
Universitas Udayana.

Anak Agung Ngurah Wirasila, e-mail: [ngurah\\_wirasila@unud.ac.id](mailto:ngurah_wirasila@unud.ac.id),  
Fakultas Hukum Universitas Udayana.

## ABSTRAK

Tujuan penulisan jurnal ini untuk mengkaji pengaturan tentang perlindungan hukum pengguna aplikasi internet banking di Indonesia berdasarkan hukum positif dan tanggung jawab bank dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Internet Banking dari ancaman cybercrime. Penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang berdasarkan atas asas-asas hukum serta penelitian hukum empiris digunakan dengan tujuan untuk mempelajari saja tidak bersifat non-doktrinal. Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 dapat dijadikan sebagai aturan dasar untuk menjamin perlindungan data pribadi nasabah bank pengguna aplikasi internet banking. Pasal 28D Ayat (1) UUD 1945 dapat dijadikan acuan atas jaminan perlindungan hukum dan kepastian hukum apabila nasabah bank pengguna aplikasi internet banking didapati ancaman cybercrime. Selain itu, peraturan perundang-undangan lain yang juga dapat dijadikan sebagai payung hukum yaitu Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dan sebaiknya, pihak perbankan bersama-sama dengan pemerintah harus terus megusahakan mengembangkan teknologi serta pengaturan hukum sehingga penggunaan layanan aplikasi internet banking khususnya dapat lebih terjamin keamanan, kenyamanan serta keselamatannya.

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

## ABSTRACT

The purpose of writing this journal is to review the legal protection arrangements for Internet Banking application users in Indonesia based on positive law and the bank's responsibility in providing legal protection for internet banking application users from cybercrime threats. This scientific journal writing research is a normative legal research based on legal principles and empirical legal research is used with the aim of studying it is not non-doctrinal. Article 28G paragraph (1) of the 1945 Constitution can be used as a basic rule to guarantee the protection of personal data of bank customers using internet banking applications. Article 28D Paragraph (1) of the 1945 Constitution can be used as a reference to guarantee legal protection and legal certainty if a bank customer who uses an internet banking application is found to have a cybercrime threat. In addition, other laws and regulations that can also be used as a legal umbrella are the Law of the Republic of Indonesia Number 10 of 1998 concerning Amendment to Law Number 7 of 1992 concerning Banking, the Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Protection Consumers, and the Law of the Republic of Indonesia Number 19 of 2016 concerning Amendment to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. And preferably, the banking sector together with the government should continue to try to develop technology and legal arrangements so that the use of internet banking application services in particular can be more guaranteed security, comfort and safety.

**Keywords:** *Legal Protection, Customer, Internet Banking, CyberCrime*

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu revolusi terbesar yang sangat mengubah kehidupan manusia dewasa ini adalah perkembangan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika (TI). Kemudian ditemukannya komputer dan melahirkan jaringan yang saling terhubung satu sama lain atau dikenal dengan istilah internet. Dengan adanya internet, menandakan globalisasi merupakan hal yang tidak dapat dihindari oleh masyarakat di dunia karena internet dan globalisasi merupakan dua hal yang berkaitan. Penggabungan dari komputer dan internet ini memiliki potensi untuk membantu manusia dalam mengirimkan data atau informasi yang sebelumnya dapat menghabiskan waktu berhari-hari, namun saat ini hanya memerlukan waktu dalam hitungan detik. Potensi itu juga berpengaruh besar terhadap perekonomian dunia yang memberikan keuntungan kompetitif yang bergerak pada bidang pelayanan atau jasa<sup>1</sup>, seperti berkembangnya bisnis *e-commerce*, sarana informasi dan transaksi untuk investasi, proses industri, dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa : "Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain *ATM, phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile phone.*" Dasar hukum atas layanan *internet banking* saat ini belum ada undang-undang secara khusus yang mengaturnya. Mengenai beberapa ketentuan seperti peraturan hukum dan Surat Edaran Bank Indonesia ini dapat digunakan sebagai dasar hukum dalam transaksi *electronic banking*. Salah satu bentuk inovasi pemanfaatan media elektronik oleh perbankan dan umum digunakan oleh nasabahnya yaitu aplikasi *internet banking* atau disebut juga *Online Banking*.

Di wilayah perkotaan, istilah *internet banking* atau *online banking* sudah tidak asing bagi masyarakatnya. Kedepannya, layanan ini tidak lagi memberikan *competitive advantage* bagi perbankan karena dapat dipastikan semua bank akan memberikan pelayanan yang sama.<sup>3</sup> Layanan *internet banking* memungkinkan pihak bank dalam memberikan informasi perbankan dan nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi perbankan melalui sarana internet seperti dalam melakukan pengecekan saldo, transfer dana antar rekening hingga melakukan pembayaran tagihan dan lainnya.<sup>4</sup> Karena perkembangan teknologi informasi ini, telah mengubah strategi bisnis dari pelaku usaha khususnya perbankan dalam menggunakan teknologi sebagai inovasi perkembangan produk maupun jasa. Bank mempunyai kegunaan sebagai

---

<sup>1</sup> Dikutip dari <https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/perkembangan-teknologi-informasi-78>, (diakses pada 24 Januari 2020, jam 19.00).

<sup>2</sup> Ikbal, Mohammad. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015." *Al Adl: Jurnal Hukum* 7, no. 14 (2015), 2.

<sup>3</sup> Wafiya, Wafiya. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet." *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum* 14, no. 1 (2012): 38.

<sup>4</sup> Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengelola Bank Komersial*. Gramedia Pustaka Utama, 2014, 3.

*Agent of Development* dalam melaksanakan stabilitas, pemerataan dan juga pertumbuhan ekonomi.<sup>5</sup>

Penggunaan fasilitas perbankan akan terus meningkat yang dikarenakan kebutuhan dari nasabah yang juga kian meningkat akibat perkembangan teknologi informasi. Pasal 4 UU ITE, "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

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

Selain memiliki nilai positif, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga beresiko terhadap terjadinya kejahatan-kejahatan baru yaitu kejahatan siber atau *Cybercrime*. *Cybercrime* ini merupakan kejahatan yang terorganisir yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang yang mempunyai keahlian khusus didalam bidang teknologi informasi yang memanfaatkan situasi kelemahan dari bank dan nasabah sebagai korban yang dirugikan. *Cybercrime* bisa terjadi kepada siapapun dalam berbagai aspek kehidupan yang juga dapat dilakukan oleh siapa saja yang menyalahgunakan dari canggihnya TI didalam dunia maya.<sup>6</sup> Oleh karena itu, teknologi informasi menjadi pedang bermata dua, selain memberikan manfaat bagi kehidupan juga menjadi sarana efektif untuk melakukan perbuatan melawan hukum.<sup>7</sup> Kepastian hukum yang konkrit akan memberikan dampak dalam penggunaan teknologi informasi terlindungi dengan baik dari ancaman kejahatan serta penyalahgunaan teknologi.<sup>8</sup>

Penelitian sebelumnya yang berfokus pada perlindungan nasabah telah dilakukan oleh Aryani Witasari dan Aris Setiono tahun 2016 yang telah terbit di *Jurnal Pembaharuan Hukum* yang berfokus pada "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa electronic Banking (e-banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum pidana di Indonesia." Penelitian oleh Faisal Suparjo yang diterbitkan dalam *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan berfokus pada* "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah

---

<sup>5</sup> Disemadi, Hari Sutra, and Paramita Prananingtyas. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 8, no. 3 (2019), 388.

<sup>6</sup> Anggara, Bayu, and I. Nyoman Darmadha. "PENEGAKAN HUKUM KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBERCRIME) YANG DILAKUKAN ANAK DI BAWAH UMUR." *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum*, 2.

<sup>7</sup> Departemen Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Menuju Masyarakat Informasi Indonesia, (Jakarta: Depkominfo RI, 2008), 1. dikases tanggal 21 Januari 2020, jam 17.15).

<sup>8</sup> SUPARJO, FAISAL. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANKPENGGUNA INTERNET BANKING TERHADAP KEJAHATAN ITE." *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura* 5, no. 2.

Bank Pengguna Internet Banking Terhadap Kejahatan ITE." Penelitian oleh Wafiya tahun 2012 yang berfokus pada "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet." Yang terbit dalam *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan fokus penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya. Meskipun memiliki persamaan yang bertemakan perlindungan nasabah, tetapi penelitian ini berfokus terhadap perlindungan hukum yang didapat sebagai hak nasabah dalam penggunaan aplikasi *internet banking* jika mengalami ancaman *cybercrime*. Pentingnya penelitian ini dilakukan karena lemahnya posisi nasabah pada umumnya dibandingkan dengan posisi pelaku usaha (bank), sehingga pembahasan mengenai perlindungan nasabah menjadi hal yang selalu penting dan aktual untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut,<sup>9</sup> khususnya perlindungan hukum yang didapat sebagai hak nasabah dalam penggunaan aplikasi *internet banking* jika mengalami ancaman *cybercrime*.

Untuk menghindari terjadinya perbuatan melawan hukum yang menyangkut mengenai data-data penting dari nasabah maka pihak bank harus mempunyai *security features* sebagai alat pengaman yang dapat dipercaya oleh nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi elektronik. Maka dari itu, perlunya perlindungan hukum yang didapat sebagai hak nasabah dalam penggunaan *Internet Banking*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana standarisasi perlindungan hukum yang didapat pengguna aplikasi *Internet Banking* di Indonesia akibat *Cybercrime* berdasarkan hukum positif?
- 1.2.2 Bagaimana tanggung jawab bank sebagai penyedia aplikasi *Internet Banking* dalam memberikan perlindungan hukum apabila penggunaannya mengalami ancaman *Cybercrime*?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan jurnal ini untuk mengetahui pengaturan tentang perlindungan hukum pengguna aplikasi *internet banking* di Indonesia berdasarkan hukum positif dan tanggung jawab bank dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi *internet banking* dari ancaman *cybercrime*.

## II. Metode Penelitian

Penelitian di dalam penulisan jurnal ilmiah ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian hukum yang berdasarkan atas penelitian kepustakaan atau penelitian hukum yang diperoleh dari data sekunder yang bertujuan untuk menemukan kebenaran berdasarkan asas-asas hukum. Penelitian hukum empiris digunakan dengan tujuan untuk mempelajari saja, tidak untuk mengajarkan suatu doktrin sehingga bersifat non-doktrinal.<sup>10</sup> Dalam penulisan jurnal ilmiah ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan

---

<sup>9</sup> Wafiya, *op.cit*, 37.

<sup>10</sup> Witasari, Aryani, and Aris Setiono. "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa electronic Banking (e-banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum pidana di Indonesia." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2016): 126-137, 128.

perundang-undangan (*statue approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) merupakan pendekatan yang menggunakan legislasi dan regulasi<sup>11</sup> yang dalam hal ini penulis menganalisis isi dari peraturan perundang-undang yang berkaitan dengan perlindungan hukum pengguna aplikasi *Internet Banking*.

Bahan hukum yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ilmiah ini yaitu: Bahan hukum primer yang berasal dari peraturan perundang-undangan yang dalam hal ini menggunakan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder yakni bahan hukum yang memiliki keterkaitan dengan bahan hukum primer yang dapat membantu dalam menganalisis permasalahan seperti pendapat para ahli dibidang *cybercrime*.<sup>12</sup> Bahan hukum tersier yang digunakan sebagai rujukan untuk mengetahui konsep hukum yang ada, seperti penggunaan Kamus Hukum, Kamus Bahasa Indonesia dan Inggris.<sup>13</sup>

### III. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Standarisasi Perlindungan Hukum yang didapat Pengguna Aplikasi *Internet Banking* di Indonesia Akibat *Cybercrime* Berdasarkan Hukum Positif

Perbankan umumnya memberikan layanan yang konvensional kepada nasabah mereka yang salah satunya adalah *internet banking*. *Internet Banking* merupakan inovasi pengembangan dari penggunaan media internet dari bank tanpa perlu untuk datang ke kantor cabang sebagai salah satu alat untuk melakukan transaksi online (seperti mengenai informasi rekening, pembayaran tagihan, pemindahan buku dan lain-lain) baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.<sup>14</sup> Bank sebagai pelaku usaha penyedia aplikasi *internet banking*, maka perlu memperhatikan mengenai *privacy* atau keamanan dari data pribadi nasabahnya. Ditinjau dari Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan:

“Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.”

Dalam Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan menyatakan “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.” Hal ini dikarenakan bank mendapatkan sumber dana dari masyarakat yang kemudian disetor ke bank didasari dengan kepercayaan. Penerapan aturan ini sangat penting diterapkan bagi perbankan untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah mereka

---

<sup>11</sup> Marzuki, Petter Mahmud, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2015), 137.

<sup>12</sup> Suteki, Galang Taufani. "Metodologi Penelitian Hukum." *Raja Grafindo Persada* (2018), 215.

<sup>13</sup> Kuncoro, Tri. "Penegakan Hukum terhadap Cyber Crime di Bidang Perbankan sebagai Kejahatan Transnasional." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 2, no. 3 (2013), 5.

<sup>14</sup> Gazali, Djoni S., and Rachmadi Usman. "Banking Law." *Cet: III*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) (2012): 242.

karena bank harus bertindak lebih aktif dalam membagikan informasi kepada nasabah terkait dengan ancaman kerugian dalam penggunaan *internet banking*.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, tujuan dibuatnya UUPK ialah memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen namun berdasarkan kepentingan pelaku usaha sehingga dalam UUPK selain terdapat hak dan kewajiban ada juga hak dan kewajiban bagi pelaku usaha khususnya perbankan sebagai penyedia jasa dari layanan aplikasi *internet banking*.<sup>15</sup> Istilah konsumen dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, pada Pasal 1 angka 2 UUPK "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan." Dalam Pasal 4 angka 1 UUPK menyebutkan "hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa." Sehingga pihak bank sebagai penyedia jasa layanan aplikasi *internet banking* harus bertanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan kepada nasabah perihal kenyamanan, keamanan serta keselamatan dalam menggunakan aplikasi *internet banking*.<sup>16</sup>

Pasal 4 angka 4 memuat "hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan". Aturan ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi nasabah dalam memberikan masukan ataupun pertanyaan terkait kekurangan pelayanan jasa *internet banking* yang disediakan oleh bank untuk menghindari dari kerugian. Sehingga bank harus lebih serius dalam menerima pendapat maupun keluhan dari nasabahnya yang merasa dirugikan dari ancaman *cybercrime*. Dengan itu bank harus meningkatkan dari sistem kemananannya.

Penerapan sanksi sangat diperlukan dalam perlindungan hukum agar pelanggar hukum tidak mengulangi perbuatannya. Dilihat dari Pasal 60-63 UUPK, sanksi tersebut dapat berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi perdata salah satunya yaitu ganti rugi bagi nasabah yang merasa dirinya dirugikan. Penerapan sanksi yang dapat diberikan yaitu surat peringatan atau denda sebagai sanksi ringan yang memberikan efek para pelaku usaha untuk tidak berani mengulangi perbuatannya yang dapat merugikan nasabah pengguna layanan aplikasi *internet banking*.

Negara juga menjamin perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam bentuk UU ITE dibuat agar dapat membatasi dengan mudah dalam penggunaan media internet yang dimana telah mampu mengatur serta mengatasi masalah hukum salah satunya mengenai *Internet Banking*. Berdasarkan Pasal 15 ayat (1) UU ITE dijelaskan "Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya." Dalam penjelasan Pasal 15 ayat (1) tersebut dijelaskan bawah "Andal artinya sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Aman artinya sistem elektronik terlindungi secara fisik maupun nonfisik. Beroperasi sebagaimana mestinya artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya. Selain itu, penyelenggaraan

---

<sup>15</sup> Nugraha, Ferry Satya, and Rinitami Njatrijani Budiharto. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 1-13, 5-6, (dikases tanggal 20 Januari 2020, jam 16.00).

<sup>16</sup> Mansyur, Ali, and Irsan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2016): 8.

sistem elektroniknya. Bertanggung jawab artinya ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut." Jaminan perlindungan hukum yang dapat diberikan oleh UU ITE terkait perlindungan data pribadi nasabah, berdasarkan Pasal 26 ayat (1) bahwa "kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan." Dan Pasal 26 ayat (2) bahwa "setiap Orang yang melanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini."

Pengaturan perbuatan hal yang dilarang dan yang dapat dikenakan sanksi pidana dilihat dari UU ITE, yaitu:

1. "Pasal 30 ayat (1) menjelaskan Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun."  
"Pasal 46 ayat (1) menjelaskan 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 Rp. 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah)."
2. "Pasal 30 ayat (2) menjelaskan 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."  
"Pasal 46 ayat (2) menjelaskan Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah)."
3. "Pasal 30 ayat (3) menjelaskan Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan."  
"Pasal 46 ayat (3) menjelaskan Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah)."
4. "Pasal 31 ayat (1) menjelaskan Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu Komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik Orang lain."  
"Ayat (2) menjelaskan Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atas transmisi Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang tidak bersifat publik dari, ke, dan di dalam suatu Komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik Orang lain, baik yang tidak menyebabkan perubahan apa pun maupun yang menyebabkan adanya perubahan, penghilangan, dan/atau penghentian Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang sedang ditransmisikan."  
"Pasal 47 menjelaskan Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 31 Ayat (1) dan Ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah)."

Saat ini, tidak ada aturan khusus yang mengatur mengenai permasalahan perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan. Maka diperlukan pembahasan mengenai perlindungan nasabah karena menjadi hal penting dan aktual untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut, khususnya perlindungan hukum yang didapat sebagai hak nasabah dalam penggunaan *internet banking* jika mengalami ancaman *cybercrime*.

### **3.2 Tanggungjawab Bank Sebagai Penyedia Aplikasi *Internet Banking* dalam Memberikan Perlindungan Hukum apabila Penggunanya Mendapati Ancaman *Cybercrime***

Pentingnya melakukan sosialisasi dari pihak bank sebagai penyedia jasa layanan aplikasi *internet banking* kepada nasabah ataupun masyarakat terkait hal-hal mengenai ancaman kejahatan khususnya *cybercrime* yang mungkin saja terjadi dari layanan perbankan yang dikeluarkannya. Selain itu pihak perbankan bersama-sama dengan pemerintah harus terus megusahakan mengembangkan teknologi serta pengaturan hukum sehingga penggunaan layanan aplikasi *internet banking* khususnya dapat lebih terjamin keamanan, kenyamanan serta keselamatannya. Berdasarkan Pasal 28D Ayat (1) UUD 1945 menyatakan "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum."

Dalam penggunaan *internet banking*, ancaman terhadap penyedia layanan dan penggunaannya tidak dipungkiri akan terjadi, sehingga bank sebagai penyedia layanan harus memperhatikan aspek perlingkungannya. Adapun hal-hal yang bisa dilakukan oleh pihak perbankan dalam menjamin keamanan aplikasi *internet banking* salah satunya yaitu pembuatan standarisasi dalam aplikasi *internet banking*.<sup>17</sup> Contohnya yaitu formulir mengenai *internet banking* yang gampang dimengerti oleh pengguna layanan yang kedepannya pengguna layanan dapat mengambil langkah dalam melakukan tindakan dan memberikan buku pedoman apabila mendapati masalah dalam penggunaan layanan *internet anking*.<sup>18</sup> Beberapa hal penting yang harus diterapkan oleh bank untuk melindungi nasabah mereka apabila mengalami kerugian dengan cara memberikan bantuan hukum, baik dalam litigasi maupun non litigasi yang bertujuan sebagai bentuk perlindungan hukum dalam mencapai keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.<sup>19</sup>

Perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *internet banking* yang disediakan oleh bank terkait keamanan teknologi terus dimaksimalkan dan juga memenuhi aspek "*confidentially, integrity, authentication, availability, access control, dan non-repudiation*".<sup>20</sup> Berbagai usaha yang telah dilakukan oleh pihak bank dalam memberikan keamanan bagi nasabah agar dapat mencegah terjadinya ancaman *cybercrime* dalam transaksi melalui *internet banking* saat ini karena dibuatkan fitur "bukti otentik kedua (*two factor authentication*)" berupa "Token PIN".<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> Estradiyanto, Niko. "Perlindungan bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime di Indonesia." (2012). 4, (dikases tanggal 20 Januari 2020, jam 16.30).

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> Aryani Witasari & Aris Setiono, *op.cit*, 129.

<sup>20</sup> Aspek Keamanan Komputer, dikutip dari [https://www.academia.edu/8236936/Aspek\\_Keamanan\\_Komputer\\_eko\\_aribowo\\_S.T.\\_M.Ko\\_m](https://www.academia.edu/8236936/Aspek_Keamanan_Komputer_eko_aribowo_S.T._M.Ko_m) (di akses pada tanggal 20 Januari 2020, jam 19.00 WITA).

<sup>21</sup> Khairil Aswan Harahap, *op.cit*, 6.

“Token PIN adalah alat keamanan tambahan yang bersifat rahasia untuk melakukan transaksi keuangan di *internet banking* yang berfungsi untuk memunculkan kata sandi dinamis (PIN Dinamis)”, yaitu PIN yang selalu berubah dan hanya dapat digunakan satu kali untuk setiap transaksi keuangan. PIN Dinamis tersebut digunakan sebagai otentikasi transaksi ketika nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi *Internet Banking*. Sedangkan untuk masuk ke sistem *Internet Banking*, nasabah hanya menggunakan USER ID dan PIN *internet banking* (PIN statis) yang dibuat ketika mendaftarkan diri.<sup>22</sup>

Untuk menjamin perlindungan data pribadi nasabah dalam aplikasi *internet banking* menggunakan beberapa sistem yang melindungi akun nasabah:

- a. User ID dan PIN (*Personal Identification Number*), adalah kode rahasia nasabah yang digunakan untuk login ke *internet banking* dan untuk transaksi keuangan, nasabah harus memasukkan kembali PIN untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang lain ketika komputer dibiarkan dalam keadaan terhubung dengan *Internet Banking*.
- b. *Automatic log out*, jika tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari 10 menit, *internet banking* secara otomatis berakhir dan kembali ke menu utama.
- c. *Firewall*, untuk membatasi dan menjamin hanya Nasabah yang memiliki akses untuk memasuki sistem *Internet Banking*.<sup>23</sup>

Perlindungan hukum yang mampu menjamin semua keamanan pengguna aplikasi *internet banking* yaitu yang terdapat dibagian syarat dan ketentuannya, karena dalam syarat dan ketentuan ini memuat semua hak-hak dan kewajiban para pihak, khususnya bank dan nasabah. Namun, dalam penjelasan syarat dan ketentuan ini adalah perjanjian baku yang dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha/bank, sehingga bank memprioritaskan kewajiban-kewajiban nasabah dan hak-hak bank daripada hak-hak nasabah dan kewajiban-kewajiban dari bank itu sendiri.<sup>24</sup> Agar kedepannya tidak lagi terjadi kesalahan baik kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh nasabah, dari pihak bank dan ancaman lainnya, maka penting dilalukan pembahasan mengenai perlindungan nasabah untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut khususnya perlindungan hukum yang didapat sebagai hak nasabah dalam penggunaan *internet banking* jika mengalami ancaman *cybercrime*.

### III. Penutup

#### 3.1 Kesimpulan

- 3.1.1** *Internet Banking* merupakan pengembangan dari penggunaan media internet oleh bank dalam mempromosikan maupun sebagai salah satu alat untuk melakukan transaksi online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. Adapaun peraturan perundang-undangan yang dapat digunakan dalam memberikan perlindungan hukum untuk data pribadi nasabah sebagai pengguna layanan aplikasi *internet banking*, yaitu Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia

---

<sup>22</sup>

Dikutip

dari

[https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/32470/Buku\\_petunjuk\\_penggunaan\\_pin\\_mandiri.pdf/1865f98b-88e6-c353-b71b-aeb955cb2fd3](https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/32470/Buku_petunjuk_penggunaan_pin_mandiri.pdf/1865f98b-88e6-c353-b71b-aeb955cb2fd3), (diakses pada tanggal 21 Januari 2020, jam 14.00 WITA).

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman *Cybercrime*." *Lex Privatum* 3, no. 1 (2015). 158, (dikases tanggal 20 Januari 2020, jam 17.00).

Tahun 1945, Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- 3.1.2** Dalam penggunaan *internet banking*, ancaman terhadap penyedia layanan dan penggunaannya tidak dipungkiri akan terjadi, sehingga bank harus memperhatikan aspek perlingkungannya. Beberapa hal penting telah diterapkan oleh bank untuk melindungi nasabah mereka apabila mengalami kerugian dengan cara memberikan bantuan hukum, baik dalam litigasi maupun non litigasi yang bertujuan sebagai bentuk perlindungan hukum dalam mencapai keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan aplikasi *internet banking* yang disediakan oleh bank terkait keamanan teknologi terus dimaksimalkan dan juga memenuhi aspek "*confidentially, integrity, authentication, availability, access control, dan non-repudiation*".

### **3.2 Saran**

Berkaitan dengan penulisan ini, maka dapat diberikan beberapa masukan:

- 3.2.1** Sebaiknya peraturan perundang-undangan dibuat dan selalu dikembangkan seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang dikarenakan kejahatan akan selalu muncul dan berkembang sehingga dapat menjamin keamanan bagi para nasabah.
- 3.2.2** Apabila terjadi sebuah kasus dalam penggunaan *internet banking*, diharapkan pihak perbankan memberikan perlindungan hukum dan bantuan hukum dalam memfasilitasi nasabah agar mempermudah proses penyelesaian kasus tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

Gazali, Djoni S., and Rachmadi Usman. "Banking Law." *Cet: III, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016)* (2012): 274.

Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengelola Bank Komersial*. Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Marzuki, Petter Mahmud, 2015, *Penemuan Hukum*, Jakarta: Prenamedia Group.

Suteki, Galang Taufani. "Metodologi Penelitian Hukum." *Raja Grafindo Persada* (2018).

### **Jurnal:**

Anggara, Bayu, and I. Nyoman Darmadha. "PENEGAKAN HUKUM KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBERCRIME) YANG DILAKUKAN ANAK DI BAWAH UMUR." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum*.

Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum* 3, no. 1 (2015).

Disemadi, Hari Sutra, and Paramita Prananingtyas. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 8, no. 3 (2019): 286-402.

Estradiyanto, Niko. "Perlindungan bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime di Indonesia." (2012).

Ikbal, Mohammad. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015." *Al Adl: Jurnal Hukum* 7, no. 14 (2015).

Kuncoro, Tri. "Penegakan Hukum terhadap Cyber Crime di Bidang Perbankan sebagai Kejahatan Transnasional." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 2, no. 3 (2013).

Mansyur, Ali, and Irsan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2016): 1-10.

Nugraha, Ferry Satya, and Rinitami Njatrijani Budiharto. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 1-13.

SUPARJO, FAISAL. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANKPENGGUNA INTERNET BANKINGTERHADAPKEJAHATAN ITE." *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura* 5, no. 2.

Wafiya, Wafiya. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet." *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum* 14, no. 1 (2012): 37-52.

Witasari, Aryani, and Aris Setiono. "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa electronic Banking (e-banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum pidana di Indonesia." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2016): 126-137.

#### **Website:**

Aspek Keamanan Komputer, dikutip dari [https://www.academia.edu/8236936/Aspek\\_Keamanan\\_Komputer\\_eko\\_aribo\\_wo\\_S.T.\\_M.Kom](https://www.academia.edu/8236936/Aspek_Keamanan_Komputer_eko_aribo_wo_S.T._M.Kom), di akses pada tanggal 20 Januari 2020, jam 19.00 WITA.

Dikutip dari <https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/perkembangan-teknologi-informasi-78>, (diakses pada 24 Januari 2020, jam 19.00).

Dikutip dari [https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/32470/Buku\\_petunjuk\\_pen](https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/32470/Buku_petunjuk_pen)

[ggunaan pin mandiri.pdf/1865f98b-88e6-c353-b71b-aeb955cb2fd3](https://doi.org/10.24054/ijer.v9i4.1865f98b-88e6-c353-b71b-aeb955cb2fd3), (diakses pada tanggal 21 Januari 2020, jam 14.00 WITA).

### **Peraturan PerUndang-undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 juncto undang-undan g nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan.

1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.