

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
BANK AKIBAT TERJADINYA PEMBOBOLAN
REKENING MELALUI INTERNET BANKING¹**

Oleh: **Jesica Dalima²**

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Telly Sumbu, SH, MH

Godlieb N. Mamahit, SH, MH

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum akibat terjadinya pembobolan rekening melalui Internet Banking menurut Peraturan Perundang-undangan dan bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa akibat terjadinya pembobolan rekening melalui internet banking. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Dasar hukum yang terkait dengan hal bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah akibat terjadinya pembobolan rekening melalui internet banking, yakni Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Setiap Peraturan Perundang-undangan tersebut memberikan Perlindungan dengan cara yang berbeda-beda di setiap sektornya serta memberikan Kepastian Hukum terhadap Nasabah Bank atas kerugian yang terjadi menjadi tanggung jawab pihak penyelenggara yaitu Bank. Namun demikian, untuk saat ini belum ada Regulasi Khusus yang mengatur secara detail tentang Internet Banking. 2. Upaya penyelesaian sengketa akibat terjadinya pembobolan rekening, dilihat dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ada 2 cara, yaitu secara Litigasi dan Non Litigasi. Sedangkan, upaya perlindungan hukum dilihat dari Peraturan Bank Indonesia, yaitu dengan cara Mediasi Perbankan dengan menghadirkan pihak ketiga.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah Bank, Pembobolan Rekening, Internet Banking

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seluruh pihak perbankan yang ada di Indonesia maupun luar negeri rata-rata menggunakan kecanggihan dari teknologi. Ada juga tujuan lain dilakukan pihak perbankan adalah mempermudah komunikasi antar pihak bank dan juga mempermudah nasabah dalam melakukan aktifitas perbankan. Berdasarkan survey Bank Indonesia terhadap produk electronic banking (e-banking) tahun 2006, terhadap 105 bank responden, inovasi teknologi industri jasa perbankan telah melahirkan produk-produk baru seperti ATM, Electronic Bill Payment, Phone Banking, Debet Card, Cash Management, Corporate Internet Banking, Individual Internet Banking Services dan EFT Post.³

Fasilitas-fasilitas berbasis teknologi yang telah dibuat dari berbagai inovasi oleh pihak bank untuk digunakan para nasabah merupakan suatu kelebihan yang dimiliki oleh mereka dan juga sebagai nilai tambah untuk menarik perhatian dari nasabah bank lain. Namun, fasilitas yang telah diciptakan tersebut memiliki dampak positif maupun negatif bagi setiap pengguna dalam bidang perbankan. Bisa kita lihat, dampak positif dalam penggunaan fasilitas tersebut semata-mata tidak hanya dirasakan oleh para nasabah namun para karyawan bank juga.

Penggunaan alat bantu berbasis teknologi oleh seluruh pengguna dapat memudahkan menyelesaikan dan mengerjakan tugas secara cepat serta dapat meminimalisir kesalahan sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Hal ini tentu menjadi sebuah kemajuan yang cukup hebat dalam perkembangan yang dialami di bidang perbankan. Semakin meningkatnya perkembangan di bidang teknologi, semakin besar pula peluang yang dilakukan oleh para pembobol dengan menggunakan beberapa cara untuk dapat melakukan aksi pembobolan uang simpanan nasabah tersebut.

¹ Artikel Skripsi.

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 1207115004

³ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik Perikatan, Pembuktian dan Peyelesaian Sengketa*. Cetakan ke I, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hal. 65.

Peningkatan perputaran ekonomi jelas menuntut dukungan sistem pembayaran yang cepat, aman, efisien dan handal. Lancarnya sistem pembayaran, selain akan memberikan kepastian kepada masyarakat dalam bertransaksi, secara otomatis juga akan mempercepat peredaran uang (*velocity of money*) dan mengurangi *floating* dana dalam setelmen. Transaksi yang memanfaatkan teknologi tersebut diatas dikenal dengan istilah E-Commerce atau Transaksi Elektronik.

Di Indonesia sendiri, E-Commerce atau Transaksi Elektronik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU ITE ini terdiri dari 13 bab dan 54 Pasal yang mendefinisikan E-Commerce sebagai Transaksi Elektronik adalah sebuah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya (*vide* Pasal 1 ayat 2 UU ITE). Negara selaku penyelenggara pemerintah dan pelaksana sistem hukum harus berperan aktif menyikapi setiap permasalahan hukum yang berkaitan dengan perkembangan kejahatan *cyber crime* sehingga dapat mencegah terjadinya tindak pidana yang ditimbulkan. Atas dasar hal yang dikemukakan tersebut, maka penulis memilih judul skripsi, yaitu **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum akibat terjadinya pembobolan rekening melalui Internet Banking menurut Peraturan Perundang-undangan?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa akibat terjadinya pembobolan rekening melalui internet banking?

C. Metode Penulisan

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan yang tepat sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan. Pendekatan masalah yang dipilih dalam penulisan Skripsi ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking Menurut Peraturan Perundang-Undangan.

Dasar hukum mengenai pertanggungjawaban Bank berkaitan dengan penerapan teknologi komputer dalam operasional kegiatan perbankan, data yang menyangkut rahasia Bank tidak lagi terbatas dalam bentuk tertulis di kertas, namun juga berbentuk “denyut elektronis” yang tersimpan dalam berbagai media penyimpanan komputer.⁴ Adapun dasar hukum formal di bidang perbankan terkait dengan hal perlindungan hukum terhadap kejahatan yang terjadi tersebut yakni Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, ada juga beberapa sumber hukum formil lainnya yang terkait dalam perlindungan hukum terhadap nasabah.

Perlindungan terhadap nasabah perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional.⁵ Seringkali terjadi dalam kenyataan, bahwa nasabah selalu dianggap lemah atau pada posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara Bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat menyusun agenda yakni menyusun mekanisme pengaduan nasabah, membentuk lembaga mediasi perbankan, meningkatkan transparansi informasi produk dan melakukan edukasi produk-produk dan jasa bank kepada masyarakat luas.⁶

⁴ Al Wisnubroto, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Komputer*, Atma Jaya, Yogyakarta, 1992, hal. 112.

⁵ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hal. 188.

⁶ Mahesa Jati Kususma, *Op.cit*, hal. 109.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah, sistem perbankan Indonesia melakukan perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, melalui dua cara, yaitu:⁷

- a. Perlindungan secara implisit (*implisit deposit protection*), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini diperoleh melalui:
 - 1) Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan;
 - 2) Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawas dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia;
 - 3) Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai lembaga pada khususnya, dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya;
 - 4) Memelihara tingkat kesehatan bank;
 - 5) Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian;
 - 6) Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah; dan
 - 7) Menyediakan informasi resiko pada nasabah.
- b. Perlindungan secara eksplisit (*eksplisit deposit protection*) yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut akan menggantikan dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

B. Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking

Pengaturan *Internet Banking* tentu saja tidak terlepas dari Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 29 ayat (4) dan Pasal 40 tentang Rahasia Bank. Didalam peraturan hukum Positif, belum ada pengaturan yang khusus dan jelas mengenai

Internet Banking. Namun Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik kini cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem *Internet Banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi sesuai dengan ketentuan Pasal 17 Undang-Undang ITE. Adapun peraturan perundang-undangan yang dapat dikaitkan dengan *Internet Banking* adalah Undang- Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi dalam Pasal 42 ayat (1) Menjelaskan bahwa penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi dikirim atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya.

1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Berdasarkan ketentuan Pasal-Pasal dalam Bab XI mengenai ketentuan pidana dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka dapat diidentifikasi beberapa perbuatan yang dilarang (unsur tindak pidana) yang erat kaitannya dengan tindak pidana *cyber crime* pada tiap-tiap Pasalnya sebagai berikut:⁸

- a) Pasal 30 ayat (1):
"setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau elektronik milik orang lain dengan cara apapun".
- b) Pasal 30 ayat (2):
"setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem elektronik milik orang lain dengan cara apapun dengan tujuan untuk memperoleh informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik".
- c) Pasal 30 ayat (3):
"Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan

⁸ Lihat Pasal 30 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁷ Hermansyah, *Op.cit.*, hal. 133.

melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.

Melihat perumusan ketentuan pidana dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 52, maka dapat diidentifikasi bahwa pelaku tindak pidana atau yang dapat dimintakan pertanggungjawaban pidana dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah meliputi individu/orang per orang.⁹

Hal ini terbukti dari ketentuan Pasal-Pasal tersebut yang diawali dengan kata "Setiap orang..." Masalah pertanggungjawaban pidana berkaitan erat dengan pelaku tindak pidana. Pelaku yang dapat dipidana orang adalah orang perseorangan, baik warga negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum, yang dijelaskan dalam Pasal 1 sub 21 dan dalam ketentuan pidana Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur secara lanjut tentang ketentuan pertanggungjawaban alternatif penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh Nasabah bank yang menjadi korban pembobolan rekening melalui internet banking.

Adapun bunyi dari setiap pasal sebagai berikut:¹⁰

1. Pasal 38 ayat (1):
Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
2. Pasal 38 ayat (2):
Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
3. Pasal 39 ayat (1):
Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
4. Pasal 39 ayat (2):

Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Berdasarkan pasal-pasal di atas tentang penyelesaian sengketa atau perselisihan dalam Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik dapat diselesaikan secara Litigasi dan Non Litigasi. Secara Litigasi, dapat ditempuh secara Hukum Perdata dan Hukum Pidana, sedangkan secara Non Litigasi dapat ditempuh secara arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa.¹¹

2. Peraturan Bank Indonesia

Bank sebagai lembaga atau badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan.¹² Sehingga bank adalah lembaga keuangan yang mengandalkan kepercayaan masyarakat, guna tetap mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah ataupun Bank Indonesia wajib melindungi masyarakat atau nasabah dari tindakan lembaga atau orang yang tidak bertanggung jawab yang bisa merusak kepercayaan nasabah terhadap bank.¹³ Karena keadaan perekonomian suatu Negara bisa dilihat dari keadaan Banknya. Bank Indonesia sebagai bank Sentral sebagai pelaksana otoritas moneter berperan sekali dalam rangka perlindungan nasabah (masyarakat).

Terkait perlindungan dan pemberdayaan nasabah ini, Bank Indonesia telah menerbitkan PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, dan PBI No. 8/8/PBI/2006 tentang mediasi perbankan. Penerbitan ketiga ketentuan tersebut diharapkan dapat membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan dengan turut diperhatikannya pula kepentingan nasabah secara eksplisit sebagai aspek penting yang

⁹M. Djumhana, 2001, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cet. 3, Bandung, Citra Aditya, hlm 4
¹⁰Mahesa Jati Kusuma, *Op.cit*, hal. 122.

¹¹*Ibid.*, hal. 124

¹²M. Djumhana, *Op.cit*, hal. 33

¹³*Ibid*

turut mempengaruhi perkembangan perbankan nasional ke depan.¹⁴

Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005, mendefinisikan pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan nasabah yang di sebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005 bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penangangan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis di maksud di atur dalam surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 juli 2005 yaitu sebagai berikut:¹⁵

1. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah atau perwakilan Nasabah termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut;
2. Setiap Nasabah termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan;
3. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur melalui PBI No, 7/7PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No 10./10/PBI/2008 dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008.¹⁶

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tidak terlalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak

nasabah maka perlu di bentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.¹⁷

Mediasi (perbankan) adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantuk para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.¹⁸ Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi perbankan menurut pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006 , yakni lembaga Mediasi perbankan independen yang di bentuk asosiasi perbankan. Poses beracara dalam Mediasi perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006/ dan surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 juni 2006, yaitu sebagai berikut:¹⁹

- a. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepala Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan Nasabah.
- b. Dalam hal Nasabah atau perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepala Bank Indonesia ,wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia .

Syarat-syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui Mediasi perbankan, yaitu sebagai berikut:²⁰

- 1) Diajukan secara tertulis dengan di sertai dokumen pendukung yang memedai;
- 2) Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
- 3) Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan ,atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
- 4) Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- 5) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
- 6) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh)hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepala Nasabah,

¹⁴Resa Raditio, *Op.cit*, hal. 71-72.

¹⁵*Ibid.*, hal. 89.

¹⁶*Ibid.*,

¹⁷*Ibid.*,

¹⁸*Ibid.*, hal. 90.

¹⁹*Ibid.*,

²⁰*Ibid.*,

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, dan bertujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Apabila proses mediasi telah selesai dilaksanakan maka pihak bank wajib mengikuti dan menaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau perwakilan Nasabah dan Bank.

Surat Edaran Bank Indonesia No. 9/30/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tanggal 12 Desember 2007, dapat dilihat bahwa Penggunaan Teknologi Informasi diperlukan Bank dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional Bank. Selain itu perkembangan Teknologi Informasi memungkinkan Bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui produk-produk *Electronic Banking*. Dalam penggunaan Teknologi Informasi baik yang diselenggarakan sendiri maupun yang diselenggarakan oleh pihak penyedia jasa, Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif. Dalam rangka menerapkan manajemen risiko penggunaan Teknologi Informasi tersebut, Bank wajib memiliki kebijakan dan prosedur yang digunakan Bank dalam mengelola sumber daya Teknologi Informasi dalam rangka mendukung kelangsungan bisnis Bank terutama pelayanan kepada nasabah. Sumber daya ini mencakup antara lain: perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, sumber daya manusia serta data/informasi.

Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 9/30/DPNP tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum pada Bab IV tentang Jaringan Komunikasi disebutkan bahwa Perkembangan teknologi jaringan komunikasi telah mengubah pendekatan usaha Bank menjadi tanpa mengenal batasan waktu dan tempat. Bank dapat menyediakan layanan berbagai produk perbankan secara *online realtime* dari seluruh kantor dan *delivery channel* lainnya, seperti; *Automated Teller Machine* (ATM), *internet Banking*, *mobile Banking*, dan *Electronic Data Capture* (EDC),

baik milik Bank itu sendiri maupun milik pihak penyedia jasa.

Pada Bab VIII tentang *Electronic Banking* dalam Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 9/30/DPNP tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum disebutkan bahwa dalam rangka pengelolaan risiko yang melekat pada produk dan aktivitas *e-banking*, Bank harus memiliki kebijakan dan prosedur secara tertulis untuk setiap transaksi dalam *internet banking* yang merupakan salah satu produk *e-banking*, yaitu:

- a) Prosedur pelaksanaan (*standard operating procedures*) *internet banking* dan aktivitas *e-banking*;
- b) Tanggung jawab dan kewenangan dalam pengelolaan *internet banking* dan aktivitas *e-banking*;
- c) Sistem informasi akuntansi *internet banking* yang merupakan salah satu produk *e-banking* termasuk keterkaitan dengan sistem informasi akuntansi Bank secara menyeluruh;
- d) Prosedur pengidentifikasian, pengukuran dan pemantauan berbagai risiko yang melekat pada *internet banking*.

Sementara itu, dalam pengendalian pengamanan *internet banking* berdasarkan Prinsip Pengendalian Pengamanan Produk *E-Banking* Tertentu pada Bab VIII tentang *Electronic Banking* dalam Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 9/30/DPNP tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum diatur beberapa ketentuan, yakni:

- a) Dalam menyediakan layanan jasa perbankan melalui *e-banking* yaitu pada *internet banking*, Bank juga harus memperhatikan kenyamanan dan kemudahan nasabah menggunakan fasilitas termasuk efektivitas menu tampilan layanan *e-banking*, khususnya dalam melakukan pilihan pesan yang diinginkan nasabah agar tidak terjadi kesalahan dan kerugian dalam transaksi.
- b) Jika diperlukan untuk meningkatkan pengamanan, Bank dapat menetapkan persyaratan atau melakukan pembatasan transaksi melalui *e-banking* untuk menjamin keamanan dan kehandalan transaksi misalnya meminta nasabah

membatasi nominal jumlah transaksi melalui *internet banking*.

- c) Bank harus memastikan terdapatnya pengamanan atas aspek transmisi data antara Terminal *Electronic Fund Transfer* (EFT) dengan *Host Computer*, terhadap risiko kesalahan transmisi, gangguan jaringan, akses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, dan lain-lain. Pengamanan mencakup pengendalian terhadap peralatan yang digunakan, pemantauan kualitas serta akurasi kinerja perangkat jaringan dan saluran transmisi, pemantauan terhadap akses perangkat lunak *Controller (Host-Front End)*.
- d) Bank wajib melakukan edukasi nasabah agar setiap pengguna jasa layanan Bank melalui *e-banking* menyadari dan memahami risiko yang dihadapinya. Hal-hal yang harus dilakukan Bank antara lain meliputi:
 - 1) untuk transaksi *internet banking*, Bank harus memastikan bahwa *website* Bank telah menyediakan informasi yang memungkinkan calon nasabah memperoleh informasi yang tepat mengenai identitas dan status hukum Bank sebelum melakukan transaksi. Informasi tersebut mencakup namun tidak terbatas pada: nama dan tempat kedudukan Bank, identitas otoritas pengawasan Bank, tata cara nasabah mengakses unit pelayanan nasabah (*call center*) dan tata cara bagi nasabah untuk mengajukan pengaduan;
 - 2) apabila Bank memperbolehkan nasabah untuk membuka rekening melalui internet, maka harus terdapat informasi pada *website* Bank tentang ketentuan hukum terkait *Know Your Customer* diantaranya nasabah harus datang dan mengikuti prosedur wawancara;
 - 3) Bank harus memastikan bahwa perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki kewenangan. Selain itu hendaknya nasabah diberikan pemahaman mengenai peraturan

intern Bank mengenai kerahasiaan data nasabah.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Dasar hukum yang terkait dengan hal bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah akibat terjadinya pembobolan rekening melalui internet banking, yakni Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Setiap Peraturan Perundang-undangan tersebut memberikan Perlindungan dengan cara yang berbeda-beda di setiap sektornya serta memberikan Kepastian Hukum terhadap Nasabah Bank atas kerugian yang terjadi menjadi tanggung jawab pihak penyelenggara yaitu Bank. Namun demikian, untuk saat ini belum ada Regulasi Khusus yang mengatur secara detail tentang Internet Banking.
2. Upaya penyelesaian sengketa akibat terjadinya pembobolan rekening, dilihat dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ada 2 cara, yaitu secara Litigasi dan Non Litigasi. Sedangkan, upaya perlindungan hukum dilihat dari Peraturan Bank Indonesia, yaitu dengan cara Mediasi Perbankan dengan menghadirkan pihak ketiga.

B. SARAN

1. Hendaknya pemerintah membuat regulasi khusus tentang perlindungan bagi nasabah bank terhadap penggunaan internet banking di Indonesia dengan melihat dan mempelajari pengaturan yang sudah berlaku pada tataran internasional maupun yang bersumber pada inisiatif

dan pengalaman negara-negara tertentu.

2. Sebaiknya Pemerintah harus melakukan revisi terhadap UU Perbankan untuk lebih memperjelas pengaturan tentang Upaya penyelesaian sengketa khusus Internet Banking serta harus melakukan Pengawasan berjenjang terhadap keamanan dari setiap produk/fasilitas perbankan yang dipergunakan oleh Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riswandi Budi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).
- Al Wisnubroto, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Komputer*, Atma Jaya, Yogyakarta, 1992.
- Asikin Zainal, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Djumhana M., *Hukum Perbankan di Indonesia, Cetakan ke III*, Citra Aditya, Bandung, 2001.
- Hadjon M Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya 1987.
- Hamzah Andi, *Aspek-Aspek pidana di Bidang Computer*, Cetakan ke I, Sinar Grafika, Jakarta, 1987.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia, edisi revisi*, Kencana, Jakarta, 2008.
- Jati Kusuma Mahesa, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank, Upaya Hukum Melindungi Nasabah Terhadap Tindakan Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*, Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Jakarta: Rajawali Press. Nusamedia, Bandung, 2012.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ed. 6, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002).
- Maskun, *Kejahatan Siber Cyber Crime*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003).
- Nawawi Arief Barda, *Srategi Penanggulangan Kejahatan Telematika*, Semarang, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2010.
- Raditio Resa, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik Perikatan, Pembuktian dan Peyelelesaian Sengketa*.Cetakan ke I, Graha Ilmu ,Yogyakarta, 2014.
- Rahardjo Soetjipto, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, (Bandung: Alumni, 1983).
- Raharjo Agus, *Cyber Crime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Citra Aditya, Bandung, 2002.
- Setiono, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004).
- Simorangkir O. P., *Seluk Beluk Bank Komersial*, Jakarta: Aksara Persada Indonesia, 1998).
- Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta, 1984.
- , dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Verryn Stuart GM. dalam Thomas Suyatno dkk, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993).
- Widi Purwoko Sunu, *Aspek Hukum Bisnis Bank Umum*, Cetakan I. Jakarta:Nine Seasons Communication, 2015.
- Widjojo Widyopramono Hadi, *Cyber Crimes dan Pencegahannya*, Jurnal Hukum Teknologi, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Wisnubroto Al, *Strategi Penanggulangan Kejahatan Telematika*, Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2010.
- Wiston Kenny, *The Internet: Issues of Jurisdiction and Contoversies Surrounding Domain Names*, Citra Aditya, Bandung, 2002.

Sumber referensi lainnya:

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang
Perubahan atas Undang-Undang No.
11 Tahun 2008 tentang Informasi dan
Transaksi Elektronik

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang
Otoritas Jasa Keuangan

Abdurrahman A., *Ensiklopedia Ekonomi
Keuangan Perdagangan, Pradnya
Paramita, Jakarta, 1993.*