

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING DI MANADO¹

Oleh : Vania Keryn Adiguna²

ABSTRAK

Ujian dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah nasabah di dalam internet banking dapat di jamin keamanannya dan bagaimana upaya penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan hukum dalam transaksi perbankan melalui internet banking di mana dengan metode penelitian hukum normatif disimpulkan: 1. Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Transaksi perbankan melalui internet banking sampai saat ini belum diatur secara khusus dalam sistem Perundang-Undangan di Indonesia. Pengaturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia yang ada saat ini belum dapat menjamin kepastian hukum dan keamanan bagi para pihak, baik pihak bank maupun nasabah. Upaya perlindungan hukum telah dilakukan oleh pemerintah, namun substansi-substansi dari peraturan-peraturan yang ada belum menunjukkan adanya upaya perlindungan hukum yang optimal bagi para pihak. Sudah terdapat kesesuaian dari peraturan-peraturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking yang ada, namun instrumen perlindungan hukum yang ada masih kurang. 2. Internet banking sebagai inovasi dari produk perbankan yang memanfaatkan teknologi sistem informasi untuk memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan juga memiliki dampak resiko timbulnya permasalahan hukum yang dapat menimbulkan sengketa antara para pihak kemudian hari, salah satunya permasalahan hukum menyangkut keamanan sistem informasi. Sengketa antara para pihak yang timbul dari permasalahan hukum tersebut dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati para pihak, apakah penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan (litigasi) ataupun di luar pengadilan

(nonlitigasi). Perjanjian yang telah disepakati bersama merupakan undang-undang bagi yang membuatnya, sehingga yang dijadikan dasar hukum dalam upaya penyelesaian sengketa adalah kehendak bebas yang teratur dari para pihak, dan cara penyelesaian sengketa yang ditempuh sepenuhnya diserahkan kepada masing-masing pihak untuk memperoleh putusan yang seadil-adilnya.

Kata kunci: perbankan; internet banking;

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Manado, internet banking sudah sering digunakan untuk berbagai macam transaksi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah. Layanan internet banking merupakan wujud dari responsifnya lembaga keuangan bank terhadap peluang dalam persaingan saat ini. Bagi sektor perbankan, penggunaan internet banking sangat berpotensi mengefisiensi biaya sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem yang jauh lebih efektif daripada bentuk konvensional. Layanan internet banking menawarkan berbagai macam kemudahan dalam kegiatan transaksi perbankan di Indonesia. Kemudahan itu antara lain dimulai dari penawaran jasa perbankan melalui situs-situs yang dibuat oleh bank yang bersangkutan sampai pada tawaran untuk melakukan transaksi secara *online* melalui media internet.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah nasabah di dalam internet banking dapat di jamin keamanannya?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan hukum dalam transaksi perbankan melalui internet banking ?

C. Metode Penulisan

Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.

PEMBAHASAN

A. Transaksi Perbankan melalui Internet Banking serta Jaminan Kepastian Hukum dan Keamanan bagi Nasabah

1. Deskripsi Transaksi Melalui Internet Banking

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 17071101066

Di dalam melakukan aktivitas rekening khususnya tabungan baik penyetoran maupun penarikan, nasabah harus datang sendiri dan mengisi aplikasi atau formulir sesuai dengan transaksi yang akan dilakukan. Namun dalam perkembangan fungsi dari tabungan dimaksud, di samping sebagai tempat menyimpan dana, juga dikembangkan suatu sistem untuk melakukan beberapa transaksi perbankan yang dapat dilakukan tanpa kehadiran nasabah ke kantor bank serta tidak perlu menandatangani formulir permohonan, bahkan transaksi tersebut dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Perkembangan layanan perbankan dewasa ini mengalami kemajuan yang pesat. Perkembangan pelayanan jasa-jasa perbankan yang dilakukan melalui internet semakin marak seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat. Layanan perbankan melalui sarana internet ini sering disebut sebagai internet banking. Dengan adanya keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan internet banking ini maka dunia perbankan saling berlomba untuk menawarkan berbagai macam layanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Di Manado saat ini terdapat beberapa bank yang telah menyelenggarakan layanan internet banking untuk mempermudah transaksi perbankan yang dilakukan oleh bank dan nasabah, diantaranya Bank SULUTGO, Bank Central Asia (BCA), Bank Negara Indonesia (BNI), dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Internet banking merupakan bagian dari *electronic banking* yang merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan internet banking ini terlebih dahulu harus mempunyai rekening tabungan atau rekening giro serta harus mempunyai alamat e-mail dan kualifikasi tertentu.

Meskipun nasabah telah memiliki jenis rekening tabungan atau rekening giro serta alamat e-mail, nasabah tidak secara otomatis dapat diberikan layanan internet banking ini. Nasabah harus melakukan pendaftaran atau registrasi terlebih dahulu untuk menjadi nasabah internet banking, kecuali jika

dinyatakan dalam syarat dan ketentuan produk rekening tabungan atau rekening giro yang dinyatakan bahwa fasilitas kedua rekening tersebut secara otomatis melekat layanan internet banking.

Pendaftaran atau registrasi dapat dilakukan melalui customer service bank atau jaringan mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM, dengan memenuhi dan menyetujui syarat dan ketentuan yang merupakan perjanjian baku yang telah ditetapkan oleh pihak bank untuk disetujui oleh nasabah yang ingin menjadi nasabah internet banking. Syarat dan ketentuan ini biasanya terdapat pada screen ATM bank yang bersangkutan, situs internet bank yang bersangkutan, atau dalam bentuk formulir yang dapat diperoleh dari bank yang bersangkutan.

Setelah terdaftar, nasabah akan memperoleh User ID (identitas pengguna) dan PIN (nomor identitas pribadi) yang merupakan kode rahasia dan kewenangan pengguna yang hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan sebagai verifikasi pada saat nasabah akan melakukan transaksi perbankan melalui internet banking, yang dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan nasabah, sehingga semua transaksi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan. Mengenai jumlah digit dan sistem aktivasi melalui User ID dan PIN, masing-masing bank berbeda antara satu dengan yang lain.

Hal ini terkait dengan sistem teknologi dan pilihan sistem pengamanan yang dimiliki setiap bank yang menyelenggarakan layanan internet banking. Untuk mengamankan transaksi pengguna layanan internet banking, maka terdapat bank yang mewajibkan penggunaan token PIN, yaitu alat pengaman yang berfungsi menghasilkan PIN yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet. Dengan token PIN ini, maka PIN nasabah akan selalu berganti-ganti setiap saat, sehingga keamanan transaksi perbankan lebih aman dan terjamin.

Jenis layanan internet banking yang ditawarkan oleh bank dan dapat diakses oleh nasabah antara bank satu dengan yang lain pun berbeda-beda. Sebagai contoh di dalam layanan Internet Banking Bank SULUTGO, yaitu:

- a. Informasi Rekening

- b. Informasi mutasi rekening
- c. Transfer Sesama bank SulutGo dan antar bank
- d. Histori Transaksi
- e. Informasi Transaksi
- f. Pembelian Pulsa Internet
- g. Pembelian Token Listrik/PLN
- h. Pembayaran PLN
- i. Pembayaran Pajak Daerah
- j. Pembayaran Telekomunikasi
- k. Pembayaran Sekolah/Pendidikan
- l. Pembayaran BPJS
- m. Pembayaran TV Berlangganan

Langkah-langkah melakukan transaksi melalui Internet Banking Bank SULUTGO:

1. Login dengan cara memasukkan User Name dan Password yang sudah diberikan pada saat nasabah mendaftarkan akun internet banking.
2. Setelah melakukan login, terdapat menu pilihan yang dapat digunakan sesuai kebutuhan nasabah.
3. Jika ingin melakukan transfer dana: Pilih menu transfer lalu pilih transfer ke rekening BSG atau transfer antar Bank.
4. Jika ingin melakukan pembelian: Pilih menu pembelian lalu pilih pembelian voucher/pulsa atau token listrik/PLN.
5. Jika ingin melakukan pembayaran: Pilih menu pembayaran lalu pilih pembayaran PLN, Telekomunikasi, Pajak Daerah, Sekolah/Pendidikan, BPJS, atau TV Berlangganan.³

Jenis produk dana yang ada dalam Bank SULUTGO, yaitu:

- a. Tabungan Simpeda
- b. Tabungan Bunaken
- c. Tabunganku
- d. Rekening Giro
- e. Deposito
- f. Tabungan Bohusami
- g. Tabungan PNS
- h. Tabungan SIMPEL⁴

Manfaat yang diperoleh nasabah sebagai pengguna layanan internet banking adalah sebagai berikut:

- a. Dapat melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja setiap hari.

- b. Proses transaksi menjadi lebih mudah dan cepat.
- c. Fitur layanan di dalam internet banking sangat lengkap dan beragam.

Manfaat yang diperoleh bank sebagai penyelenggara layanan internet banking adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh loyalitas nasabah
2. Meningkatkan image bank
3. Pengeluaran jadi efisien
4. Menghasilkan *fee based income*
5. Model bisnis baru

Penghentian akses layanan internet banking bagi nasabah dapat dilakukan oleh pihak bank apabila:

- a. Nasabah meminta kepada bank untuk menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan internet banking.
- b. Nasabah pengguna melupakan User ID atau PIN dari akun layanan internet banking.
- c. Nasabah salah memasukkan PIN sebanyak tiga kali atau sesuai ketentuan bank yang bersangkutan.
- d. Diterimanya laporan dari nasabah mengenai dugaan atau diketahuinya User ID dan PIN oleh pihak lain yang tidak berwenang.
- e. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pengaturan Transaksi Perbankan melalui Internet Banking di Indonesia

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Transaksi perbankan melalui internet banking, bagaimanapun termasuk ruang lingkup hukum perdata. Dalam transaksi perbankan tersebut adanya suatu perikatan yang lahir dari suatu perjanjian, sehingga permasalahan hukum utama dalam transaksi perbankan melalui internet banking adalah permasalahan kontrak, dimana semua transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah semata-mata berdasarkan hukum perjanjian yang konvensional.⁵ Menurut Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau

³ <https://www.banksulutgo.co.id> / diakses pada tanggal 9 Oktober 2020 Pukul 13.04

⁴ <https://www.banksulutgo.co.id> / diakses pada tanggal 9 Oktober 2020 Pukul 13.10

⁵ Tri Widiyono. 2006. *Op-Cit*. hal 214.

lebih. Berdasarkan rumusan tersebut ditegaskan bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya pada orang lain, sehingga lahir kewajiban dari satu atau lebih pihak kepada satu atau lebih pihak lain.

Untuk sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerduta diperlukan empat syarat⁶, yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Cakap untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Sebab yang halal

Di dalam layanan internet banking, setiap nasabah yang menjadi nasabah internet banking mendapatkan User ID dan PIN yang merupakan kode rahasia dan kewenangan pengguna yang hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan sebagai verifikasi pada saat nasabah internet banking akan melakukan transaksi perbankan untuk menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan nasabah, sehingga semua transaksi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan.

Hal ini sesuai dengan rumusan Pasal 1315 KUHPerduta yang menyebutkan pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkan suatu janji selain untuk dirinya sendiri. Perjanjian menganut sistem terbuka, di mana setiap pihak yang melakukan perjanjian diberikan kebebasan yang sebebas-bebasnya melakukan perjanjian asalkan tidak melanggar Undang-Undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Di dalam layanan internet banking, perjanjian antara pihak bank dengan nasabah berbeda dengan perjanjian pada umumnya.

Pihak bank telah membuat syarat dan ketentuan pada suatu formulir perjanjian untuk disetujui oleh nasabah, dengan hampir tidak memberikan kebebasan kepada pihak nasabah untuk melakukan

negosiasi atas syarat dan ketentuan tersebut. Meskipun demikian, bagi nasabah yang sudah setuju dengan syarat dan ketentuan tersebut dan secara sukarela telah mengikatkan diri, maka dianggap bahwa nasabah tersebut telah melakukan kesepakatan dengan pihak bank. Pada layanan internet banking, nasabah dan bank yang setuju dan sepakat menggunakan layanan internet banking harus mematuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perjanjian, karena syarat dan ketentuan tersebut bersifat mengikat dan sah demi hukum. Dalam hal salah satu pihak di dalam perjanjian tidak melaksanakannya, maka pihak lain dalam perjanjian berhak untuk memaksakan pelaksanaannya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.

- b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Di Indonesia, masalah-masalah yang terkait dengan bank diatur dalam Undang-Undang ini, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan transaksi perbankan melalui internet banking. Di dalam Undang-Undang Perbankan diatur beberapa hal yang berhubungan dengan transaksi perbankan melalui internet banking, antara lain mengenai pengertian-pengertian yang berhubungan dengan perbankan, jenis dan usaha bank, pembinaan dan pengawasan bank, serta mengenai rahasia bank.
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia
Bank Indonesia berwenang memberikan izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu. Di dalam menyelenggarakan internet banking, suatu bank harus memperoleh izin dari Bank Indonesia berkaitan dengan kegiatan usaha yang akan diselenggarakan. Bank Indonesia melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan internet banking tersebut baik dilakukan secara langsung

⁶ Lihat Selengkapannya Pasal 1320 KUHPerduta

maupun tidak langsung sesuai dengan rumusan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.⁷

- d. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank

Masalah transaksi perbankan melalui internet banking sudah mendapat perhatian yang serius dari Bank Indonesia sebagai lembaga yang mempunyai tugas mengawasi bank-bank umum. Hal ini dapat dilihat dengan diberlakukannya Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27 /164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank. Di dalam memberikan pelayanan jasa perbankan elektronik melalui teknologi sistem informasi, pihak bank diwajibkan memiliki sistem kontrol dan pengamanan yang memadai serta efektif terhadap teknologi sistem informasi. Hal tersebut diperlukan mengingat transaksi perbankan dilakukan sendiri oleh nasabah. Selain itu, dengan tersedianya sistem kontrol dan pengamanan yang memadai, kelangsungan operasional serta kerahasiaan dan integritas data dapat tetap terjaga. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan timbulnya resiko yang diakibatkan oleh penyelenggaraan teknologi sistem informasi oleh bank.⁸

- e. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Resiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui Internet Banking
- Sehubungan dengan semakin berkembangnya pelayanan jasa bank melalui internet dan sebagai pelaksanaan lebih lanjut dari Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor

27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, maka Bank Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia untuk mengatur pelaksanaan penerapan manajemen resiko pada aktivitas internet banking.

Bank yang menyelenggarakan internet banking wajib menerapkan manajemen resiko pada aktivitas internet banking secara efektif, yang meliputi :

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Sistem pengamanan.
3. Manajemen resiko, khususnya resiko hukum dan resiko reputasi.

Berbagai peraturan yang telah diuraikan di atas merupakan *government regulation* yang merupakan aturan yang dibentuk oleh pemerintah dalam bentuk undang-undang atau keputusan untuk memberikan perlindungan hukum bagi para pihak, dalam hal ini pihak bank dan nasabah. Di samping terdapat peraturan yang dibentuk oleh pemerintah, perbankan yang menyelenggarakan internet banking berupaya melindungi para pihaknya dengan membuat ketentuan yang dibentuk secara sepihak oleh pihak perbankan yang dikenal dengan sebutan *self-regulation*, yang merupakan aturan yang dibentuk dalam mengantisipasi kekosongan hukum sebagai upaya perlindungan data pribadi nasabah dan bank. Akan tetapi pembentukan aturan berupa *self-regulation* terkesan lebih berpihak kepada bank sebagai penyelenggara internet banking yang memiliki kecenderungan bahwa kepentingan dari pihak pembentuk yang lebih dilindungi, padahal pembentukan aturan tersebut harus mencerminkan hak dan kewajiban yang seimbang di antara para pihak yang terkait.

Sebab itu keberadaan *self-regulation* tidak menjadi suatu instrumen yang benar-benar dapat memberikan perlindungan penuh terhadap data pribadi nasabah dan bank jika instrumen undang-undang tidak segera dibentuk oleh pemerintah, artinya kebutuhan terhadap undang-undang mengenai perlindungan data pribadi sangat dibutuhkan terutama dalam industri perbankan yang terus berkembang dengan pesat.

⁷ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia

⁸ Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27 /164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank.

3. Jaminan Kepastian Hukum dan Keamanan bagi Nasabah

Pengaturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia yang ada saat ini sudah terdapat kesesuaian dari peraturan-peraturan yang mengaturnya, baik dari Undang-Undang Perbankan maupun peraturan atau keputusan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, terutama dalam hal perlindungan hukum bagi para pihak. Dengan diberlakukannya peraturan-peraturan dan keputusan tersebut menunjukkan bahwa telah dilakukan upaya perlindungan hukum oleh pemerintah.

Beberapa ketentuan yang ada di dalam Undang-Undang Perbankan sekiranya mampu dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah. Hal ini dapat dicermati pada ketentuan Pasal 29 dan Pasal 40 Undang-Undang Perbankan mengenai pembinaan dan pengawasan bank yang menyelenggarakan internet banking oleh Bank Indonesia dan tentang kerahasiaan bank, begitu pula dalam Surat Keputusan dan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

Tetapi di dalam ketentuan-ketentuan hukum tersebut belum mempunyai perlindungan hukum yang berupa upaya penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan hukum serta sanksi hukum terhadap berbagai bentuk pelanggaran yang dilakukan. Berdasarkan hal ini dapat dilihat bahwa pemerintah telah melakukan upaya perlindungan hukum bagi para pihak, namun substansi-substansi dari peraturan-peraturan yang ada belum menunjukkan adanya upaya perlindungan hukum yang optimal bagi para pihak.

Pengaturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia yang ada saat ini juga belum dapat menjamin keamanan bagi para pihak. Hal ini dapat dilihat melalui *self-regulation* sebagai alternatif dalam mengisi kekosongan hukum yang merupakan aturan atau ketentuan yang dibentuk secara sepihak oleh pihak bank yang cenderung lebih berpihak kepada kepentingan bank sebagai penyelenggara layanan internet banking.

Model Keamanan Internet Banking saat ini diadopsi dalam sistem Internet Banking didasarkan pada beberapa lapisan keamanan, yang terdiri atas beragam solusi paralel dan

mekanisme yang bertujuan untuk melindungi aplikasi perbankan dan data nasabah, menyediakan identifikasi, otentikasi dan otorisasi. Diantara model keamanan Internet Banking adalah sebagai berikut:

1. *Digital Certificates* (Sertifikat Digital)

Sertifikat digital digunakan untuk otentikasi atau keabsahan antara pengguna dan sistem perbankan itu sendiri. Otentikasi ini tergantung pada keberadaan *Public Key Infrastructure* (PKI) atau infrastruktur kunci publik dan *Certificate Authority* (CA) atau sertifikat otoritas, yang dipercayakan kepada pihak ketiga untuk membuktikan validitas sertifikat digital mereka.

2. *One-Time Password Tokens*

One-Time Password Tokens umumnya digunakan sebagai otentikasi kedua, yang dapat diminta dalam kondisi acak. Jenis perangkat ini membuat data otentikasi yang berguna untuk mengatasi serangan keamanan dengan cara menggunakan password secara dinamis atau berubah-ubah dan password hanya dapat digunakan sekali.

3. *One-Time Password Cards*

One-Time Password Cards merupakan model yang lebih murah untuk menghasilkan password yang dinamis, juga menyediakan otentikasi kedua. Namun dalam beberapa sistem perbankan, password yang dihasilkan oleh kartu OTP (*One Time Password*) dapat digunakan kembali beberapa kali sebelum dibuang, ini rentan terhadap serangan keamanan jangka pendek.

4. *Browser Protection*

Pada model ini, sistem dijamin pada tingkat web browser Internet, yang digunakan untuk mengakses Internet Banking. Para pengguna browser dilindungi dari malware dengan cara memantau wilayah memori yang dialokasikan oleh browser untuk mendeteksi malware dan menghalangi pencurian informasi yang sensitif seperti user name dan password.

5. *Virtual Keyboards*

Keyboard virtual yang dikembangkan untuk menggagalkan penggunaan *key loggers* (menangkap informasi yang diketik kedalam perangkat lunak). Alat ini biasanya merupakan perangkat lunak yang berbasis Java dan Kriptografi yang mendukung web browser yang berbeda.

6. *Device Registering*

Metode ini membatasi akses ke sistem perbankan melalui perangkat yang belum dikenal atau terdaftar pada sistem. Perangkat ini menggunakan scan sidik jari untuk identifikasi penggunanya.

7. CAPTCHA

Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA) adalah metode baru yang diadopsi pada beberapa sistem perbankan yang bertujuan untuk menangkal serangan otomatis terhadap sesi atau halaman konfirmasi pada website. Metode ini mengharuskan pengguna yang sah untuk memasukkan informasi yang ditampilkan dalam gambar atau audio secara acak dan sulit bagi program otomatis (robot otomatis) untuk mengenali dan memproses gambar atau audio tersebut sebagai input konfirmasi.

8. Short Message Service (SMS)

Short Message Service (SMS) merupakan metode yang diterapkan pada Internet Banking untuk memberitahu nasabah bank tentang transaksi yang sedang dilakukan melalui SMS. SMS ini menyediakan saluran otentikasi kedua untuk transaksi perbankan, dimana sistem Internet Banking mengirimkan kepada pengguna (nasabah bank) satu set karakter melalui SMS yang harus diinformasikan untuk otoritas konfirmasi pada proses transaksi melalui Internet Banking.

9. Device Identification

Device Identification biasanya diterapkan bersama-sama dengan *Device Registering* tetapi juga digunakan sebagai solusi yang berdiri sendiri dalam sistem Internet Banking yang bertujuan untuk memfasilitasi akses nasabah bank. Model identifikasi ini didasarkan pada karakteristik fisik dari perangkat yang digunakan oleh nasabah bank dengan cara mengidentifikasi asal usul dan riwayat informasi perangkat tersebut.

10. Positive Identification

Positive Identification adalah suatu model di mana nasabah bank diminta untuk memasukkan beberapa informasi rahasia yang hanya diketahui nasabah tersebut dalam rangka untuk mengidentifikasi dirinya. Hal ini diterapkan sebagai metode otentikasi kedua.

11. Pass-Phrase

Pass-Phrase ini adalah model keamanan berdasarkan informasi yang dimiliki oleh nasabah bank. Hal ini biasanya digunakan

sebagai metode otentikasi kedua dalam transaksi yang melibatkan pergerakan uang.

12. Transaction Monitoring

Saat ini pada sistem Internet Banking, masing-masing bank menggunakan teknik yang berbeda-beda. Mulai dari teknik kecerdasan buatan, analisis riwayat transaksi dan metode lain yang digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola penipuan dalam transaksi perbankan sebagai pendekatan untuk pemantauan transaksi perbankan.⁹

B. Upaya Penyelesaian Sengketa Jika Terjadi Permasalahan Hukum dalam Transaksi Perbankan melalui Internet Banking

Internet banking sebagai inovasi dari produk perbankan yang memanfaatkan teknologi sistem informasi, selain memberikan keuntungan dan kemudahan dalam transaksi perbankan juga mempunyai dampak resiko yang dapat merugikan kepentingan pihak bank maupun nasabah sebagai penyelenggara dan pengguna layanan internet banking dalam transaksi perbankan yang dilakukan. Transaksi perbankan melalui internet banking dapat menimbulkan permasalahan hukum yang dapat merugikan para pihak, sehingga memungkinkan munculnya sengketa antara para pihak di kemudian hari.

Permasalahan hukum yang mungkin muncul dalam transaksi perbankan melalui internet banking salah satunya yakni menyangkut keamanan sistem informasi. Internet banking yang memanfaatkan teknologi sistem informasi membuat transaksi perbankan yang dilakukan semakin beresiko. Dengan kenyataan seperti ini, faktor keamanan merupakan hal yang penting dan paling perlu diperhatikan. Kecanggihan teknologi tak selamanya menjamin keamanan dalam melakukan transaksi perbankan.

Sengketa yang timbul antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, mengingat belum ada pengaturan secara khusus tentang transaksi

⁹ Laerte Peotta dkk, 2011, *A Formal Classification Of Internet Banking Attacks And Vulnerabilities*, dalam International Journal of Computer Science & Information Technology (IJCSIT), Vol 3, No 1, Februari 2011. Brazil, Electrical Engineering Department.

perbankan melalui internet banking dalam sistem perundang-undangan di Indonesia, sehingga belum ada aturan yang tegas mengenai upaya hukum ataupun sanksi hukum yang dapat diterapkan.

Sengketa yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan melalui pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (nonlitigasi). Penyelesaian sengketa biasanya dilakukan melalui pengadilan (litigasi), di mana posisi para pihak saling berlawanan satu sama lain. Sebab itu penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak direkomendasikan. Jika akhirnya ditempuh, penyelesaian itu semata-mata hanya sebagai jalan yang terakhir setelah alternatif atau upaya penyelesaian sengketa yang lain dinilai tidak membuahkan hasil.

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan biasanya memerlukan biaya yang relatif mahal dan membutuhkan waktu yang lama sehingga para pihak yang bersengketa mengalami ketidakpastian, padahal sistem penyelesaian sengketa sederhana, cepat dan biaya ringan adalah salah satu asas peradilan di Indonesia. Akan tetapi, keberadaan peradilan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman tetap dibutuhkan. Tempat dan kedudukan peradilan dalam negara

hukum dan masyarakat demokrasi masih dapat diandalkan, antara lain :

1. Peradilan berperan sebagai katup penekan atas segala pelanggaran hukum, ketertiban masyarakat, dan pelanggaran ketertiban umum.
2. Peradilan masih tetap diharapkan berperan sebagai tempat terakhir mencari kebenaran dan keadilan, sehingga peradilan masih tetap diandalkan sebagai badan yang berfungsi menegakkan kebenaran dan keadilan.¹⁰

Selain melalui pengadilan, sengketa antara para pihak juga dapat diselesaikan di luar pengadilan. Apabila masing-masing pihak berkeinginan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul secara baik-baik, penyelesaian sengketa tersebut dapat diperjanjikan untuk diselesaikan di luar hukum acara. Perjanjian yang telah disepakati bersama merupakan Undang-Undang bagi para pihak yang

membuatnya. Dasar hukum dalam upaya penyelesaian sengketa ini adalah kehendak bebas yang teratur dari pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya di luar pengadilan, sehingga cara penyelesaian sengketa yang ditempuh sepenuhnya diserahkan kepada masing-masing pihak, apakah melalui proses peradilan atau menggunakan cara penyelesaian sengketa yang lain.

Berdasarkan peraturan Perundang-Undang yang berlaku di Indonesia, penyelesaian sengketa perdata disamping dapat diajukan ke peradilan umum juga kemungkinan diajukan melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa umum, yang dimaksud arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Di dalam Undang-Undang ini disebutkan pula alternatif penyelesaian sengketa, yakni lembaga penyelesaian sengketa melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Lembaga hukum yang dapat digunakan untuk penyelesaian sengketa dalam transaksi perbankan melalui internet banking yakni melalui lembaga *Alternative Dispute Resolution* (ADR). ADR meliputi segala cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dan secara garis besar ADR dapat dikualifikasikan dalam negosiasi, *good offices*, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan kombinasi dari kelima media tersebut *mini-trial*, *summary-jury-trial*, *rent-a-judge*, dan mediasi-arbitrase.¹¹

Penyelesaian sengketa dalam transaksi perbankan melalui internet ini dapat saja dilakukan secara tradisional, misalnya melalui lembaga arbitrase. Untuk dapat dilakukan penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase, para pihak harus melihat apakah ada klausul arbitrase, dalam arti kata selain ada

¹⁰ Yahya Harahap. 1997. *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.hal.237.

¹¹ Nandang Sutrisno. "*Dasar-dasar Penyelesaian Sengketa Alternatif*." *Makalah yang disampaikan dalam Pelatihan Alternative Dispute Resolution (ADR)*. 1999, hlm.5.

perjanjian pokok yang bersangkutan diikuti atau dilengkapi dengan persetujuan arbitrase. Dari berbagai sumber undang-undang, peraturan dan konvensi Internasional dapat dijumpai dua bentuk klausul arbitrase, yakni *Pactum de compromittendo* dan Akta kompromis.¹²

Selain melalui arbitrase, sengketa yang terjadi antara para pihak dapat diselesaikan pula melalui alternatif penyelesaian sengketa, yakni lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak konsultan dengan pihak klien, di mana konsultan memberikan pendapat untuk memenuhi keperluan pihak lain tersebut, tetapi klien bebas menentukan sendiri keputusan yang akan diambil untuk kepentingannya sendiri. Negosiasi merupakan proses tawar menawar atau pembicaraan untuk mencapai suatu kesepakatan terhadap masalah tertentu yang terjadi di antara para pihak, yang dilakukan baik karena telah ada sengketa di antara para pihak maupun hanya karena belum ada kata sepakat disebabkan belum pernah dibicarakan masalah tersebut. Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, sebagai fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara para pihak, sehingga dapat ditemukan solusi oleh para pihak sendiri. Penilaian Ahli merupakan penafsiran dari seseorang sebagai ahli dari suatu bidang ilmu tertentu, dalam hal ini hukum penyelesaian sengketa, yang berperan menganalisa suatu peristiwa hukum sesuai ilmu yang dikuasai dalam rangka mencapai suatu kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Tahap-tahap penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yaitu :

- a. Tahap Pertama : Pertemuan langsung para pihak.
- b. Tahap Kedua : Penunjukan penasihat ahli atau mediator oleh para pihak.

- c. Tahap Ketiga : Penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa.
- d. Tahap Keempat : Penyelesaian sengketa oleh lembaga arbitrase atau oleh arbitrase institusional atau ad hoc.¹³

Setelah tahap-tahap tersebut, kemudian dilakukan pendaftaran ke Pengadilan Negeri yang berisi kesepakatan tertulis yang telah dicapai para pihak, selanjutnya dilakukan pelaksanaan kesepakatan yang telah dicapai.¹⁴

Alternatif penyelesaian sengketa sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa non litigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa. Alternatif Penyelesaian Sengketa ini diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum.¹⁵

Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri, di mana sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dengan waktu yang ditentukan dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis, yang bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri.

Berdasarkan upaya-upaya penyelesaian sengketa di atas, maka diharapkan sengketa yang terjadi antara para pihak dapat diselesaikan dengan memperoleh hasil putusan yang seadil-adilnya melalui upaya penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Transaksi perbankan melalui internet banking

¹²Yahya Harahap. 1995. *Mencari Sistem Alternatif Penyelesaian Perkara*.hal.100.

¹³ Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999

¹⁴ Munir Fuadi. 2003. *Arbitrase Nasional*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.hal.130

¹⁵ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999

sampai saat ini belum diatur secara khusus dalam sistem Perundang-Undangan di Indonesia. Pengaturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia yang ada saat ini belum dapat menjamin kepastian hukum dan keamanan bagi para pihak, baik pihak bank maupun nasabah. Upaya perlindungan hukum telah dilakukan oleh pemerintah, namun substansi-substansi dari peraturan-peraturan yang ada belum menunjukkan adanya upaya perlindungan hukum yang optimal bagi para pihak. Sudah terdapat kesesuaian dari peraturan-peraturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking yang ada, namun instrumen perlindungan hukum yang ada masih kurang.

2. Internet banking sebagai inovasi dari produk perbankan yang memanfaatkan teknologi sistem informasi untuk memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan juga memiliki dampak resiko timbulnya permasalahan hukum yang dapat menimbulkan sengketa antara para pihak kemudian hari, salah satunya permasalahan hukum menyangkut keamanan sistem informasi. Sengketa antara para pihak yang timbul dari permasalahan hukum tersebut dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati para pihak, apakah penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan (litigasi) ataupun di luar pengadilan (nonlitigasi). Perjanjian yang telah disepakati bersama merupakan undang-undang bagi yang membuatnya, sehingga yang dijadikan dasar hukum dalam upaya penyelesaian sengketa adalah kehendak bebas yang teratur dari para pihak, dan cara penyelesaian sengketa yang ditempuh sepenuhnya diserahkan kepada masing-masing pihak untuk memperoleh putusan yang seadil-adilnya.

B. Saran

1. Kehadiran internet banking memang telah memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan, baik bagi pihak bank sebagai penyelenggara layanan

internet banking maupun nasabah sebagai pengguna layanan internet banking. Namun, kelebihan-kelebihan ini akan menjadi berkurang apabila sistem keamanan dalam transaksi tidak terjamin. Oleh karena itu, pemerintah perlu membuat peraturan khusus dalam sistem Perundang-Undangan di Indonesia yang mengatur transaksi perbankan melalui internet banking, mengingat kebutuhan perbankan Indonesia akan peraturan yang mengatur transaksi perbankan melalui internet banking sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pemerintah perlu membuat standart dalam aplikasi internet banking bagi bank yang menyelenggarakan internet banking serta beberapa prinsip sistem keamanan yang ada pada internet banking.

2. Selain dibutuhkan sistem pengamanan dari segi hukum, dari segi teknologi itu sendiri setiap bank yang menyelenggarakan layanan internet banking perlu meningkatkan sistem pengamanan yang handal, mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan. Bagi nasabah yang ingin menjadi nasabah internet banking suatu bank sebaiknya berusaha memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang layanan inernet banking untuk memperhitungkan terlebih dahulu secara matang mengenai pilihannya sebelum mendaftar menjadi nasabah internet banking dengan memperhitungkan kelebihan dan kekurangan internet banking, serta resiko yang mungkin terjadi dan konsekuensi apa yang mungkin ditimbulkan. Hal ini perlu dilakukan agar jika terjadi suatu permasalahan hukum dalam internet banking, nasabah mengetahui upaya apa yang harus dilakukan, sehingga kerugian yang terjadi tidak lebih besar jika sejak awal diupayakan pencegahan.

DAFTAR PUSTAKA

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

- Ajuha, Dr. B.N. 2001. *Manajemen Personalia* Edisi ke-3. India: Kalyani Publishers
- Bank Indonesia. 2004. *Booklet Bank Indonesia*. Jakarta : Bank Indonesia.
- Harahap Yahya. 1997. *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta : Kencana.
- Kadir Abdul dan Terra Ch. Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Laudon. C. Kenneth. 2004 . *Sistem Informasi Manajemen – Mengelola Perusahaan Digital*, kenneth c. laudon, Jane. p. laudon, Edisi 10, Penerbit:Salemba Empat
- Martin,Brown, DeHayes, Hoffer & Perkins, *Pengelolaan Hubungan Pelanggan Mengelola Teknologi Informasi*,Edisi 5. 2005.
- Peotta Laerte, 2011, *A Formal Classification Of Internet Banking Attacks And Vulnerabilities*, dalam International Journal of Computer Science & Information Technology (IJCSIT), Vol 3, No 1, Februari 2011. Brazil, Electrical Engineering Department, University of Brasilia, h. 188-189.
- Riswandi Agus Budi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Sembiring Sentosa, 2000, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1995
- Suhardi Gunarto. 2003. *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*. Yogyakarta Kanisius.
- Sutrisno Nandang. "*Dasar-dasar Penyelesaian Sengketa Alternatif.*" Makalah yang disampaikan dalam Pelatihan Alternative Dispute Resolution (ADR). 1999.