
TANGGUNG GUGAT DALAM TRANSAKSI MELALUI INTERNET BANKING

Kuwido Prahoro, Trisadini Prasastinah Usanti
Program Studi Magister Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga
¹mr.kuwido@gmail.com

Abstract

Economic development in Indonesia is inseparable from the strategic role held by banking institutions. The important position of the bank in supporting the economic activities of the community creates a business orientation for the bank in conducting various transactions. In developing its business, the bank utilizes technological advances to improve systems and services for customers. One form of banking services that utilizes technology is the creation of internet banking services. Internet banking services make it easy for customers to conduct banking transactions anywhere and anytime. Efficiency and effectiveness are the advantages of internet banking, so that it becomes an attraction for customers to use internet banking services. But on the other hand, internet banking services are also prone to be misused by parties who are not responsible for taking advantage through cybercrime. In this journal, the author focuses on the forms of misuse of internet banking services and accountability if losses arise due to the use of internet banking services. Hopefully this journal can be a useful reading and add insight to the reader.

Keywords: *Banking, Internet Banking, Customers.*

ABSTRACT

Perkembangan ekonomi di Indonesia tidak terlepas dari peran strategis yang dimiliki oleh lembaga perbankan. Posisi penting yang dimiliki bank dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat melahirkan orientasi bisnis bagi bank dalam melakukan berbagai macam transaksi. Dalam mengembangkan bisnisnya, bank memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan sistem dan layanan kepada nasabah. Salah satu bentuk layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi adalah terciptanya layanan internet banking. Dengan adanya, layanan internet banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja. Efisiensi dan efektifitas inilah yang menjadi keunggulan internet banking, sehingga menjadi daya Tarik bagi nasabah untuk menggunakan layanan internet banking. Namun di sisi lain layanan internet banking juga rawan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk mengambil keuntungan melalui kejahatan siber. Dalam jurnal ini, penulis memfokuskan pada bentuk penyalahgunaan layanan internet banking dan tanggung gugat apabila timbul kerugian akibat penggunaan layanan internet banking. Semoga jurnal ini dapat menjadi bacaan yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembacanya.

Kata Kunci: *Perbankan, Internet Banking, Nasabah.*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi di Indonesia tidak terlepas dari peran strategis yang dimiliki oleh lembaga perbankan. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia berfungsi sebagai perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Posisi penting yang dimiliki bank dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat melahirkan orientasi bisnis bagi bank dalam melakukan berbagai macam transaksi. Transaksi perbankan yang utama adalah menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkan dana (*lending*), disamping itu transaksi perbankan lainnya dalam rangka mendukung kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana adalah memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*).¹

Berkaitan dengan bisnis yang dijalankan, bank turut menggunakan kemajuan teknologi untuk pengembangan sistem bank dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan melalui fasilitas *electronic banking* dalam bentuk *internet banking* merupakan salah satu

¹ Trisadini Prasastinah Usanti, *Prinsip Kehati-hatian Pada Transaksi Perbankan*, Airlangga University Press, Surabaya, 2013, h.1.

bentuk dari *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah konsep pelayanan dengan transaksi manual menjadi pelayanan dengan transaksi berbasis teknologi.

Kehadiran layanan *internet banking* dalam bisnis perbankan diharapkan menjadi solusi yang efektif dalam era informasi seperti saat ini, bahwa konsumen (nasabah) sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan dalam melakukan suatu transaksi. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan layanan *internet banking* tidak selamanya berjalan lancar tanpa ada kendala. Dalam praktiknya, penggunaan layanan ini terkadang timbul masalah atau kesalahan yang penyebabnya bukan hanya muncul dari pihak nasabah sendiri, tetapi juga bisa dari pihak bank ataupun pihak ketiga. Penyalahgunaan data pribadi nasabah merupakan salah satu pintu masuk dalam kejahatan yang berkaitan dengan *internet banking*. Prinsip kerahasiaan dalam konteks perlindungan hukum atas data pribadi nasabah sudah sewajibnya diterapkan, akan tetapi masih didapati kejahatan dalam *internet banking* juga disebabkan oleh minimnya pengamanan yang dilakukan oleh bank sebagai penyedia jasa dalam melindungi data dan dana nasabah dengan dalih untuk mengejar kemudahan bagi nasabah.

Perlindungan terhadap nasabah perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional.² Nasabah seringkali berada di posisi yang tidak diuntungkan apabila terjadi perselisihan antara bank dengan nasabahnya. Pemahaman mengenai bentuk tanggung jawab para pelaku, dimulai dari adanya hubungan hukum yang terjadi diantara kedua belah pihak dalam suatu perikatan. Hubungan antara bank dengan masyarakat selain dilandasi hubungan kepercayaan masyarakat (*fiduciary relationship*) kepada perbankan juga membawa konsekuensi hukum sebagai akibat adanya hubungan tersebut.³

Seperti dalam kasus Gugatan Perbuatan Melawan Hukum antara Tjho Winarto sebagai Penggugat melawan PT. Bank Permata, Tbk selaku Tergugat dan PT. Grapari Telkomsel selaku Turut Tergugat atas penyalahgunaan layanan *internet banking*, di mana gugatan terkait telah disidangkan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan Salinan Putusan Nomor 92/Pdt.G/2015/PN. Jkt. Sel. yang selanjutnya putusan Majelis Hakim juga telah dikuatkan oleh Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1731 K/Pdt/2017, dalam hal ini Penggugat telah kehilangan dana/simpanan di rekening tabungan yang telah disimpan di tempat Tergugat yang selanjutnya Penggugat menuntut ganti rugi kepada Tergugat atas hilangnya dana/simpanan di rekeningnya. Hilangnya dana/simpanan Penggugat ini ditengarai karena ada pihak yang tidak bertanggung jawab dapat mengakses rekening Penggugat melalui *internet banking* di mana pelaku dapat mengetahui data pribadi milik Penggugat yang mana data tersebut harusnya disimpan dan dirahasiakan dengan baik oleh Tergugat.

Adanya bentuk kejahatan dalam layanan *internet banking* tersebut menuntut perbaikan sistem hukum yang efektif dan handal dalam mencegah dan menanggulangi berbagai kejahatan *cyber* ke depan. Perbankan perlu meningkatkan keamanan layanan *internet banking* antara lain melalui standarisasi pembuatan aplikasi *internet banking* dan adanya deteksi dini mengenai panduan apabila terjadi *fraud* dengan pemberian informasi yang jelas kepada nasabah tentang segala hal yang berkaitan dengan transaksi melalui layanan *internet banking*. Hal ini berkaitan dengan perlindungan dan tanggung jawab bank kepada nasabah jika terjadi kerugian yang disebabkan penggunaan produk ataupun layanan *internet banking* tersebut, sehingga bank sebagai lembaga keuangan tidak kehilangan kepercayaan dari masyarakat.

² Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2000, h.130.

³ Agus Yudha Hernoko, "Lembaga Jaminan Hak Tanggungan sebagai Penunjang Kegiatan Perkreditan Nasional, *Tesis*, Program Pascasarjana, Unair Surabaya, 1998, h.44.

Oleh karena itu, masalah penyalahgunaan *internet banking* dan tanggung gugat bilamana timbul kerugian dalam transaksi melalui *internet banking* seperti yang sudah diuraikan diatas menjadi sangat penting untuk dibahas lebih lanjut.

1. Tujuan Penelitian

Menganalisis bentuk penyalahgunaan transaksi melalui *internet banking* dan menganalisis tanggung gugat dalam kerugian akibat transaksi melalui *internet banking*.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian hukum untuk keperluan akademis digunakan untuk menyusun karya akademis⁴. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun suatu pendapat hukum/*legal opinion* (LO) tentang transaksi *internet banking* tanggung gugat dalam kerugian yang timbul akibat transaksi melalui *internet banking*.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum yang bertujuan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul didalamnya, sehingga hasil yang akan dicapai kemudian adalah memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya atas isu hukum yang diajukan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*).⁵ Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini diperoleh dari sumber bahan hukum primer yang berkaitan dengan perbankan, perlindungan konsumen, dan sumber bahan hukum sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber yang menunjang pembahasan permasalahan yang berupa pendapat-pendapat hukum, ajaran-ajaran hukum, literatur hukum, surat kabar, dan artikel dari internet yang berkaitan.

METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif yang dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis masalah hukum yang ada. Penggunaan metode penelitian normatif ditunjang melalui pendekatan peraturan perUndang-Undang dengan menelaah peraturan perUndang-Undang terkait, dan pendekatan konseptual melalui pemahaman dengan memperdalam asas-asas dan doktrin-doktrin para sarjana yang diimplementasikan dan relevan dengan penulisan ini.

PEMBAHASAN

1. Bentuk Penyalahgunaan Transaksi Melalui *Internet Banking*

Internet banking adalah wujud nyata dari perkembangan teknologi yang dimanfaatkan dalam dunia perbankan. Operasional *internet banking* memanfaatkan teknologi jaringan *internet* yang semakin canggih dan terus berkembang. Pengertian *internet banking* adalah suatu bentuk pemanfaatan media jaringan *internet* oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.⁶

Menurut Bank Indonesia, *internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabahnya untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merujuk pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP/2004 tentang

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, Hal. 225.

⁵ *Ibid*, hal. 113

⁶ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, h.19.

Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Melalui Internet (*Internet Banking*) angka I.2, jaringan kegiatan *internet banking* dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. *Informational Internet Banking*

Pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui eksekusi transaksi.

2. *Communicative Internet Banking*

Pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.

3. *Transactional Internet Banking*

Pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi serta transaksi.

Pemanfaatan teknologi *internet banking* dalam perkembangannya semakin banyak diaplikasikan pada industri perbankan. Hal ini tentu tidak terlepas dari banyaknya kemudahan yang didapat dengan keunggulan *internet*. Sebagai produk perbankan yang mengalami kemajuan sangat pesat, *internet banking* dalam penggunaannya harus diawasi oleh peraturan-peraturan yang relevan dan oleh regulator perbankan. Penggunaan layanan *internet banking* perlu diawasi karena dalam menggunakan teknologi informasi atau *internet* sangat rawan oleh tindak kejahatan.

Pesatnya perkembangan teknologi yang dimanfaatkan dalam bentuk aplikasi layanan *internet banking* tidak hanya semata-mata menimbulkan keuntungan yang diperoleh baik dari sisi bank sebagai penyedia jasa maupun nasabah dalam hal ini yang berlaku sebagai konsumen. Dalam praktiknya masih banyak terdapat kelemahan dalam sistem teknologi yang diadopsi oleh perbankan, yang selanjutnya kelemahan tersebut menjadi titik celah yang dimanfaatkan untuk melakukan penyalahgunaan dalam layanan *internet banking*.

Cybercrime merupakan sisi gelap dari adanya kemajuan teknologi yang memiliki dampak negatif bagi seluruh bidang kehidupan modern, tak terkecuali bidang perbankan. *Cybercrime* merupakan bentuk atau dimensi baru dari kejahatan masa kini. Beberapa julukan atau sebutan lain yang ditujukan kepada jenis kejahatan baru ini antara lain, sebagai kejahatan dunia maya (*cyber space/virtual space offence*), dimensi baru dari *high tech crime*, dimensi baru dari *transnational crime*, dan dimensi baru dari *white collar crime*.⁷

Dalam kaitannya dengan *cybercrime* di bidang perbankan adalah salah satu jenis kejahatan *internet* yang menjadikan pihak bank sebagai korban baik langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks hukum perbankan, kejahatan ini digolongkan ke dalam “tindak pidana di bidang perbankan” bukan “tindak pidana perbankan”. Kedua istilah tersebut nampaknya serupa tapi tak sama. Menurut Marulak Pardede, tindak pidana di bidang perbankan adalah tindak pidana yang terjadi di kalangan dunia perbankan, baik yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan maupun dalam perundang-undangan lainnya. Sedangkan tindak pidana perbankan adalah tindak pidana yang hanya diatur dalam Undang-Undang Perbankan, termasuk di dalamnya Undang-Undang Bank Indonesia.⁸

⁷ Barda Nawawi Arief, *Tindak Pidana Mayantara: Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*, RajaGrafindo P'ersada, Jakarta, 2006, h.1.

⁸ Marulak Pardede, *Hukum Pidana Bank*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h. 13.

Cybercrime di bidang perbankan muncul dengan memanfaatkan kelalaian atau kelengahan pihak bank, *merchant* maupun pihak nasabah. Oleh karena itu yang menjadi korban bisa siapapun baik itu pihak bank, *merchant*, atau pihak nasabah, tergantung dari jenis kejahatannya. Secara garis besar bentuk tindak kejahatan yang terjadi dalam penyalahgunaan terhadap suatu sistem atau jaringan komputer dan yang menggunakan komputer sebagai *instrument delicti*, juga dapat terjadi di dunia perbankan.

Apabila dikaitkan dengan kejahatan *internet banking* dalam perbankan, beberapa bentuk potensi kejahatan *internet banking* antara lain:⁹

- a. *Typo Site*: dalam bentuk kejahatan ini, pelaku membuat nama situs palsu yang sama persis dengan situs asli dan membuat alamat yang mirip dengan situs asli. Pelaku menunggu kesempatan jika ada nasabah yang salah mengetikkan alamat dari situs palsu buatannya. Jika hal ini terjadi maka pelaku akan memperoleh informasi *user* dan *password* nasabah tersebut dan dapat dimanfaatkan untuk merugikan korban (nasabah). Contoh typosite adalah: www.klikbca.com (situs asli BCA) dibuat tiruannya yang hampir serupa menjadi www.klickbca.co.id.
- b. *Keylogger/keystroke logger*: awalnya merupakan suatu program yang diciptakan dengan tujuan untuk *parental control* agar para orang tua yang bekerja siang dan malam dapat mengontrol apa saja yang dilakukan oleh anaknya dalam jaringan komputer tersebut. Namun selanjutnya program ini justru disalahgunakan. Dalam kejahatan ini, program digunakan untuk merekam karakter apa saja yang diketikkan oleh pengguna komputer. Hal ini sering terjadi pada tempat mengakses *internet* umum seperti di warnet. Program ini akan merekam karakter-karakter yang diketik oleh *user* dan berharap akan mendapatkan data penting seperti *user ID* maupun *password*. Semakin sering mengakses *internet* di tempat umum, semakin rentan pula terkena modus operandi yang dikenal dengan istilah *keylogger* atau *keystroke recorder* ini. Cara kerja dari modus ini sebenarnya sangat sederhana, tetapi banyak pengguna warnet di tempat umum yang tidak sadar dan lengah aktifitasnya sedang dicatat orang lain. Pelaku memasang *keylogger* di komputer-komputer umum sehingga *keylogger* tersebut akan merekam semua tombol *keyboard* yang ditekan oleh pengguna berikutnya. Di lain waktu pelaku akan mengambil hasil “jebakannya” di komputer yang sama dan berharap akan memperoleh informasi penting dari para korban, seperti *user ID* dan *password*. Oleh karena itu dalam edukasi kepada nasabah, bank selalu memberitahukan kepada nasabah untuk tidak melakukan transaksi *internet banking* di komputer-komputer umum.
- c. *Sniffing*: usaha untuk mendapatkan *user ID* dan *password* dengan jalan mengamati paket data yang diunggah maupun diunduh pada jaringan komputer. Kejahatan ini biasanya dilakukan oleh orang yang sudah sangat ahli.
- d. *Brute Force Attacking*: usaha untuk mendapatkan *password* atau *key* dengan mencoba semua kombinasi angka, huruf, tanda baca dan simbol lainnya.
- e. *Web Deface*: sistem *exploitation* dengan tujuan mengganti tampilan halaman muka suatu situs persis dengan tampilan halaman muka situs *internet banking* suatu bank. Pelaku mengelabui nasabah dengan membuat situs yang berbeda

⁹ Direktorat Hukum Bank Indonesia dan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, *Rekonstruksi Hukum Dalam Menanggulangi Kajahatan Dunia Maya di Bidang Perbankan*, Interim Report, 2003, h.82.

dengan situs asli dari suatu bank. Namun, pelaku membuat halaman muka situs yang dibuat olehnya tersebut sama dengan halaman muka situs suatu bank. Jadi pelaku meng-*hyperlink* situs tersebut, sehingga apabila nasabah tidak memperhatikan situs tersebut dan tertipu oleh tampilan halaman muka yang mirip dengan situs asli suatu bank, maka nasabah tersebut akan masuk jebakan si pelaku.

- f. *Email Spamming*: mengirimkan *junk e-mail* berupa iklan produk dan sejenisnya pada alamat *e-mail* seseorang. Pelaku mengirimkan *e-mail* yang mengatasnamakan situs suatu bank, yang seolah-olah *e-mail* tersebut dikirimkan oleh pihak bank kepada *e-mail* nasabah tersebut. *E-mail* tersebut biasanya berupa penawaran iklan produk bank atau meminta nasabah tersebut untuk mengkonfirmasi ulang data-datanya dengan alasan untuk keperluan bank, sehingga jika ada nasabah yang tertipu dan mengikuti pesan dari *e-mail* palsu tersebut maka pelaku dapat mengetahui data-data yang dimiliki oleh nasabah tersebut.
- g. *Denial of Service*: membanjiri data dalam jumlah sangat besar dengan maksud untuk melemahkan sistem sasaran. Jika data yang sudah dimasukkan melebihi dari kapasitas sistem tersebut maka sistem tersebut akan terganggu, sehingga saat sistem terganggu maka pelaku akan lebih mudah menerobos sistem tersebut.
- h. *Virus, Worm, Trojan*: menyebarkan *virus, worm* maupun *trojan* dengan tujuan untuk melemahkan sistem komputer, memperoleh data-data dari sistem korban dan untuk mencemarkan nama baik pembuat perangkat lunak tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, bentuk penyalahgunaan dalam layanan *internet banking* dapat dipengaruhi oleh faktor kesalahan dari pengguna maupun kelemahan pada sistem perbankan. Keamanan dalam penggunaan layanan *internet banking* seyogyanya menjadi fokus pihak bank yang menyediakan fasilitas layanan *internet banking*, yang dapat dilakukan dengan membuat sistem pengamanan berlapis yang sulit untuk diretas atau disusupi oleh tindakan yang bersifat ilegal.

2. Tanggung Gugat Dalam Transaksi Melalui *Internet Banking*

Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹⁰ Nasabah bank dibagi menjadi nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sementara mengenai nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sehubungan dengan asas yang melandasi hubungan hukum antara bank dengan nasabah, sebagaimana penjelasan Pasal 29 ayat (3) dan (4) Undang-Undang Perbankan disebutkan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan sebagai suatu hubungan kepercayaan (*fiduciary relationship*).¹¹ Bank tidak boleh hanya memperhatikan semata-mata kepentingannya sendiri, tetapi juga harus

¹⁰ Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, Lutfansah Mediatama, Surabaya, 2015, h.15.

¹¹ *Ibid.*

memperhatikan kepentingan nasabah, baik nasabah penyimpan dana maupun pengguna dana.

Semua transaksi perbankan pada dasarnya selalu diawali dengan kontrak/perjanjian. Kontrak/perjanjian tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepastian hukum diantara para pihak. Kontrak pada dasarnya merupakan bagian penting dari suatu proses bisnis yang syarat dengan pertukaran kepentingan di antara para pelakunya. Dalam perjanjian *internet banking* antara bank dengan nasabah, ditentukan bahwa bank menerima dan menjalankan setiap instruksi dari nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan *user ID* dan PIN atau menilai maupun membuktikan sebaliknya.

Di dalam perjanjian *internet banking* antara bank dengan nasabah, banyak ditemukan syarat-syarat baku yang sangat merugikan kepentingan nasabah tersebut. Perjanjian dengan syarat-syarat baku yang telah memuat syarat-syarat yang membatasi kewajiban kreditur. Syarat yang demikian dinamakan syarat eksensorasi klausul. Akibatnya, tanggung jawab salah satu pihak menjadi dibatasi. Beban tanggung jawab yang mungkin diberikan oleh peraturan perundang-undangan dihapus oleh penyusun perjanjian dengan syarat-syarat eksensorasi.¹²

Selain terdapat klausul eksensorasi, dalam perjanjian *internet banking* juga terdapat klausul *force majeure*. Pada hakikatnya klausul *force majeure* merupakan klausul yang membebaskan debitur untuk bertanggung jawab atas tidak dipenuhinya kewajiban yang ditentukan baginya, hal ini ditentukan dalam undang-undang. Jadi walaupun klausul *force majeure* tidak dicantumkan dalam perjanjian, namun debitur yang bersangkutan tetap saja dibebaskan dari tanggung jawab karena itu merupakan ketentuan undang-undang. Klausul *force majeure* digunakan untuk menguraikan suatu syarat perjanjian di mana salah satu pihak atau kedua pihak dimaafkan untuk tidak melaksanakan prestasinya, baik seluruh maupun sebagian, yang berkaitan dengan terjadinya peristiwa tertentu yang berada di luar kekuasaannya.¹³

Nasabah merupakan bagian yang penting dalam berjalannya bisnis yang dilakukan oleh lembaga keuangan perbankan. Peran nasabah sangat besar terhadap keberlangsungan operasional suatu bank, yaitu dengan menyimpan dana/uang mereka di bank. Dana tersebut selanjutnya menjadi sumber dana utama bagi perbankan untuk menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap nasabah seyogyanya mendapat perhatian khusus baik dari pihak bank maupun pemerintah sebagai pihak yang membuat peraturan perundang-undangan.

Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketenteraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Selanjutnya menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹⁴

¹² A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Daya Widy, Jakarta, 1999, h. 104.

¹³ Sjahdeini, *Kebebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, Institut Bank Indonesia, Jakarta, 1993, h. 2.

¹⁴ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, h. 121.

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan penting dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kegiatan nasabah dalam hubungannya dengan bank dengan mengeluarkan berbagai regulasi bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah, diantaranya adalah:¹⁵

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005, tanggal 20 Januari 2005, tentang Transaparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, tanggal 20 Januari 2005, tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008, tanggal 20 Februari 2008;
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, tentang Mediasi Perbankan yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, tanggal 29 Januari 2008.

Pemberian informasi terkait layanan *internet banking* merupakan suatu kewajiban bagi pihak bank kepada nasabahnya sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan terkait yang telah mengatur mengenai kewajiban tersebut. Pemberian informasi tersebut dapat dikatakan sebagai bentuk perlindungan preventif kepada nasabah pengguna layanan *internet banking*, sehingga nasabah dapat mengetahui jenis, bentuk dan risiko yang melekat pada produk layanan *internet banking*. Dengan diketahuinya hal ini oleh nasabah, maka nasabah akan bisa meminimalisir untuk melakukan pencegahan agar tidak menjadi korban kejahatan *internet banking*.

Selain mengenai kejelasan informasi produk bank kepada nasabah, perlindungan preventif lainnya yang diberikan oleh bank kepada nasabah ialah berupa kebijakan privasi dan proteksi berlapis terhadap sistem layanan *internet banking*. Kebijakan privasi adalah kebijakan untuk tidak menjual, menukar, atau memperlihatkan segala informasi yang berkaitan dengan nasabah atau pengunjung situs *internet banking*. Hal ini merupakan penerapan dari asas kerahasiaan di mana bank wajib merahasiakan keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya. Sementara terkait proteksi terhadap sistem layanan *internet banking*, bank menerapkan otorisasi berlapis dalam hal nasabah yang akan melakukan transaksi agar dapat dipastikan bahwa transaksi yang dilakukan adalah benar permintaan dari nasabah yang bersangkutan.

Dalam hal nasabah telah mengalami kerugian akibat transaksi melalui layanan *internet banking*, bentuk tanggung jawab bank kepada nasabah diupayakan dalam hal penanganan dan penyelesaian berbagai keluhan dan pengaduan nasabah akibat adanya kerugian tersebut. Bank harus merespon keluhan dan pengaduan nasabah dengan sigap, serta menetapkan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank dalam proses menyelesaikan setiap aduan dari nasabah. Beberapa bentuk pertanggung jawaban bank terhadap aduan oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat transaksi melalui *internet banking* adalah:

1. *Complain handling*;
2. Upaya damai;
3. Mediasi perbankan;

¹⁵ Andika Persada Putra, "Penyelesaian Sengketa Perbankan Dengan Mediasi", *Jurnal, Jurnal Yuridika* Volume 28, Unair Surabaya, 2013, h. 16.

4. Jalur pengadilan.

Selain itu, jika kesalahan yang menyebabkan kerugian nasabah terjadi akibat sistem bank, selanjutnya pihak bank akan melakukan audit terhadap sistemnya dengan berbagai pertimbangan dan dengan beberapa cara seperti *renewable system* (pembaruan sistem) dan melakukan *enhancement* (peningkatan), yaitu memperbaiki tingkat layanan *internet banking* agar dapat diakses oleh para *user* dengan baik seiring pertumbuhan transaksi. Peningkatan ini biasanya dilakukan pada sisi *networking* (jaringan), sistem, aplikasi, dan *database*.

Sehubungan dengan sengketa antara Tjho Winarto sebagai Penggugat melawan PT. Bank Permata, Tbk selaku Tergugat dan PT. Grapari Telkomsel selaku Turut Tergugat atas penyalahgunaan layanan *internet banking*, hal ini diawali dengan hilangnya dana simpanan/tabungan milik Penggugat sebesar Rp. 245.000.000,00 (dua ratus empat puluh lima juta rupiah) akibat rekeningnya yang dapat diakses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat masuk melalui sistem layanan *internet banking* milik Tergugat. Penggugat dalam petitumnya menyatakan bahwa Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan tidak melaksanakan prinsip kehati-hatian sehingga data pribadinya bisa diketahui oleh orang lain sehingga berdampak pada hilangnya dana simpanan/tabungan milik Penggugat.

Dalam sengketa ini, Penggugat telah mengajukan komplain kepada Tergugat dan selanjutnya oleh Tergugat ditangani melalui mekanisme *complain handling* akan tetapi tidak membuahkan hasil yang memuaskan pihak Penggugat. Upaya damai dan mediasi juga telah ditempuh kedua belah pihak, namun sayang sekali lagi tidak ada hasil kesepakatan di antara para pihak. Sengketa ini selanjutnya disidangkan di Pengadilan di mana gugatan terkait telah disidangkan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan Salinan Putusan Nomor 92/Pdt.G/2015/PN. Jkt. Sel. yang selanjutnya putusan Majelis Hakim juga telah dikuatkan oleh Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1731 K/Pdt/2017.

Majelis Hakim mempertimbangkan bahwa, gugatan Penggugat *Error in Persona* karena Penggugat mendalilkan adanya dugaan perbuatan hukum pidana berupa pembobolan rekening dan tindak kejahatan perbankan yang dilakukan oleh seseorang pelaku akan tetapi dalam tuntutananya Penggugat meminta ganti kerugian kepada Tergugat. Bahwa dengan demikian gugatan Penggugat merupakan gugatan yang cacat hukum karena pertanggungjawaban sebagai akibat dari perbuatan pidana yang didalilkan Penggugat tersebut hanya dapat diminta pertanggung-jawaban kepada pelaku, dengan demikian gugatan Penggugat harus dinyatakan ditolak untuk seluruhnya.

Menimbang bahwa maksud dan tujuan gugatan Penggugat adalah menyatakan Tergugat melakukan perbuatan melawan hukum karena tidak melakukan prinsip kehati-hatian dalam perbankan yang mengakibatkan kerugian pada Penggugat, dihubungkan dengan alat bukti P7 yang berupa *print screen* percakapan BBM antara perwakilan Tergugat dan Penggugat yang pada intinya menyatakan bahwa nomor *handphone* Penggugat berada di bawah penguasaan orang lain sehingga dapat digunakan untuk melakukan kejahatan dalam transaksi *internet banking*, maka Majelis Hakim memberikan pertimbangan bahwa bobolnya rekening Penggugat tersebut bukan disebabkan perbuatan Tergugat. Oleh karena itu, gugatan Penggugat ditolak seluruhnya karena Penggugat tidak berhasil membuktikan dalil-dalil gugatannya.

Putusan Majelis Hakim pada Tingkat I ini juga telah dikuatkan oleh Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1731 K/Pdt/2017 yang menyatakan bahwa putusan *Judex Facti* (Pengadilan Negeri) telah tepat dalam menerapkan hukum dan mengambil keputusan.

Bahwa sehubungan dengan perkara tersebut, penulis berpandangan bahwa Majelis Hakim perlu untuk melakukan eksplorasi hukum dengan memperhatikan ketentuan:

- a. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan:
“Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.”
- b. Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan:
“Dalam memberikan kredit dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank.”
- c. Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan:
“Bank dilarang memberikan keterangan yang tercatat pada bank tentang keadaan keuangan dan hal-hal lain dari nasabahnya, yang wajib dirahasiakan oleh bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 42, Pasal 43, dan Pasal 44.”
- d. Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:
Kewajiban pelaku usaha adalah:
(f). “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”
- e. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:
“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”
- f. Pasal 9 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah:
“Bank wajib meminta persetujuan tertulis dari Nasabah dalam hal Bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.”
- g. Pasal 8 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran:
“Dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, Penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada Konsumen.”
- h. Pasal 14 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran:
“Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen.”

Seluruh aturan hukum di atas menunjukkan bahwa tidak berarti Bank bisa melepaskan dirinya dari pertanggungjawaban hukum atas kelalaian dan juga atas

celah yang dimanfaatkan pihak ketiga atas adanya cacat dalam penyelenggaraan *internet banking*.

PENUTUP

1. Kesimpulan

a. Penggunaan fasilitas layanan *internet banking* semakin menarik minat masyarakat yang dalam hal ini selaku nasabah perbankan, mengingat manfaat yang diberikan oleh layanan *internet banking* yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga unsur efektifitas dan efisiensi bisa didapat oleh nasabah. Semakin banyaknya minat masyarakat dalam penggunaan layanan *internet banking* ini juga menimbulkan banyak celah kejahatan bagi pihak yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan penyalahgunaan terhadap layanan *internet banking*. Bentuk kejahatan *internet banking* ini antara lain adalah *typo site*, *keylogger*, *sniffing*, *brute force attacking*, *web deface*, *email spamming*, *denial of service*, dan *virus*, *worm*, *trojan*. Kejahatan *internet banking* tersebut tentu saja berkaitan erat dengan adanya unsur *human error* maupun *system error* yang mengakibatkan layanan *internet banking* menjadi disalah gunakan.

b. Bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab bank kepada nasabah dilakukan secara preventif dan represif. Bentuk upaya preventif yang dilakukan perbankan antara lain dengan memberikan informasi secara lisan dan/atau tertulis berkaitan dengan produk bank, tidak menukar, atau memperlihatkan segala informasi yang berkaitan dengan nasabah atau pengunjung situs *internet banking*, dan kebijakan privasi dan proteksi berlapis terhadap sistem layanan *internet banking*. Sementara terkait upaya represif yang dilakukan oleh bank manakala nasabah mengalami kerugian akibat kejahatan layanan *internet banking* adalah dengan menyediakan layanan *complain handling*, menawarkan upaya damai, melakukan mediasi, dan terakhir melalui jalur persidangan di pengadilan.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut di atas, maka hendaknya perlu dibentuk suatu peraturan khusus yang mengatur tentang perlindungan data pribadi nasabah berkaitan dengan penyalahgunaan dalam layanan *internet banking* yang mengatur mengenai tanggung jawab bank terhadap penyalahgunaan data pribadi nasabah oleh pihak ketiga baik secara perdata, pidana, dan mekanisme pemberian ganti rugi kepada nasabah. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas segala hal yang berkaitan dengan penggunaan layanan *internet banking*, sehingga baik dari pihak bank maupun nasabah yang menjalankan perikatan mendapat perlindungan hukum yang pasti dan adil bagi masing-masing pihak. Selain itu, perlu dilakukan sinergi antara Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator bekerja sama dengan bank untuk melakukan upaya sosialisasi dan edukasi yang berkesinambungan kepada nasabah terkait dengan manfaat layanan *internet banking* yang senantiasa mengalami perubahan seiring kemajuan teknologi dan juga terkait dengan kejahatan siber khususnya berkaitan dengan disalahgunakannya data privasi nasabah sehingga dapat masuk dalam sistem layanan *internet banking* dan mengambil keuntungan dari hasil penyalahgunaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arief, Barda Nawawi, *Tindak Pidana Mayantara: Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*, RajaGrafindo P'ersada, Jakarta, 2006.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2000.
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2014.
- Nasution, A.Z., *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Daya Widy, Jakarta, 1999.
- Pardede, Marulak, *Hukum Pidana Bank*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Rahardjo, Satjipto, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003.
- Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Sjahdeini, *Kebebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, Institut Bank Indonesia, Jakarta, 1993.
- Usanti, Trisadini Prasastinah, *Prinsip Kehati-hatian Pada Transaksi Perbankan*, Airlangga University Press, Surabaya, 2013.
- Usanti, Trisadini P., Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, Lutfansah Mediatama, Surabaya, 2015.

Peraturan Perundang-undangan:

- Burgerlijk Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata);
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
- Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7);
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4475);
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4824);
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4808);
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498);

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118); Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP/2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Melalui Internet (*Internet Banking*); Putusan Nomor 92/Pdt.G/2015/PN. Jkt. Sel. yang diajukan oleh Tjho Winarto terhadap PT. Bank Permata Tbk dan PT. Grapari Telkomsel; Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1731 K/Pdt/2017.

Jurnal:

Agus Yudha Hernoko, “Lembaga Jaminan Hak Tanggungan sebagai Penunjang Kegiatan Perkreditan Nasional”, Tesis, Program Pascasarjana, Unair Surabaya, 1998.
Andika Persada Putra, “Penyelesaian Sengketa Perbankan Dengan Mediasi”, Jurnal, Jurnal Yuridika Volume 28, Unair Surabaya, 2013.
Direktorat Hukum Bank Indonesia dan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Rekonstruksi Hukum Dalam Menanggulangi Kajahatan Dunia Maya di Bidang Perbankan, Interim Report, 2003.