

# **Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Internet Banking Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

**Mohammad Dluha**

Dosen Ilmu Hukum, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Zainul Hasan Probolinggo  
mohammaddluha@stihzainulhasan.ac.id

**Yusi Ira Ariska**

Mahasiswa Ilmu Hukum, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Zainul Hasan Probolinggo  
yusiiraariska@stihzainulhasan.ac.id

## ***Abstract***

*Internet Banking services in addition to providing convenience but also providing risks, there are various modes of fraud by utilizing the Internet and system failures, so that legal protection for customers can not be guaranteed, the rights and obligations of customers tend to be unclear which in turn results in problems arising from internet banking transactions. cannot be resolved properly, even sexing customers are on the disadvantaged side.*

*So this study aims to find out how the legal protection and liability provided by the bank to customers using internet banking services in terms of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

*By using a normative juridical research method, the problem approach used is the law approach and uses secondary legal materials.*

*The results obtained from this study are that although there are no laws and regulations that specifically regulate internet banking, in a positive legal order in Indonesia there are laws and regulations that can provide legal protection for customers who use Internet banking services, namely the Act. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The implementation of customer protection for internet banking service users starts from the aspect of transparency of internet banking product information, the security aspect of internet banking technology, and the aspect of the bank's responsibility for losses. However, if the bank acts against the law, the customer can file a lawsuit to the district court by proving that the bank has committed an unlawful act as stated in article 1365 of the Civil Code..*

**Keyword:** *Law number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Internet Banking, Internet Banking Users.*

## **Abstrak**

Layanan Internet Banking selain memberikan kemudahan namun juga memberikan resiko, ada berbagai modus penipuan dengan memanfaatkan Internet dan kegagalan sistem, sehingga perlindungan hukum terhadap nasabah pun dapat tidak terjamin, hak dan kewajiban nasabah cenderung tidak jelas yang pada akhirnya mengakibatkan masalah yang timbul dari transaksi internet banking tidak dapat di selesaikan dengan baik, bahkan nasabah sering berada di pihak yang dirugikan. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan dan pertanggungjawaban hukum yang diberikan pihak bank terhadap nasabah pengguna layanan internet banking yang di tinjau dari

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, pendekatan masalah yang digunakan yaitu pendekatan Undang-undang dan menggunakan bahan hukum sekunder. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini ialah bahwa meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang mengatur khusus mengenai internet banking, namun dalam tatanan hukum positif di Indonesia terdapat peraturan perundang-undangan yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan Internet banking, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna layanan internet banking di mulal dari tahap aspek transparansi informasi produk internet banking, aspek keamanan teknologi internet banking, dan aspek tanggungjawab bank terhadap kerugian. Akan tetapi apabila pihak bank melakukan perbuatan melawan hukum maka nasabah dapat mengajukan tuntutan hukum ke pengadilan negeri dengan cara membuktikan bahwa pihak bank telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1365 KUHPerdota.

**Kata Kunci:** Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Internet Banking, Nasabh Pengguna Internet Banking.

## A. Pendahuluan

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank menciptakan produk dan jasa. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998. Pemberian produk dan jasa yang dilakukan suatu bank pada dasarnya di sesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen jasa bank.

Adanya perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dimana kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari arus komunikasi dan informasi yang telah menjadi suatu kekuatan tersendiri dalam persaingan global yang semakin kompetitif. Bagi perekonomian, kemajuan teknologi memberikan manfaat yang sangat besar, karena transaksi bisnis dapat dilakukan secara seketika (*real time*), yang berarti perputaran ekonomi menjadi semakin cepat dan dapat dilakukan tanpa hambatan ruang dan waktu. Di dunia perbankan, infrastruktur teknologi informasi mempunyai peran yang dominan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah karena perbankan merupakan sebuah industri jasa yang kinerjanya sangat dipengaruhi ruang dan waktu. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Selain itu, teknologi informasi dapat pula menjadikan bank lebih bersaing untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat. Berbagai layanan perbankan di berikan bank kepada nasabahnya demi kepuasan pelanggan.

Dalam melakukan kegiatan usaha atau memberikan layanan kepada nasabah, bank tidak saja menggunakan model-model konvensional *face to face* dan didasarkan pada *paper document*, tetapi bank juga menggunakan model layanan dengan model *non face to face* dan *paperless document* atau *digital document*. Hampir seluruh proses penyelenggaraan sistem pembayaran di bank telah dilaksanakan secara elektronik (*paperless*). Dapat dikatakan pula bahwa perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Penggunaan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi mendorong berkembangnya transaksi melalui internet di dunia. Perusahaan-perusahaan berskala dunia semakin banyak memanfaatkan fasilitas internet. Sementara itu tumbuh transaksi-transaksi melalui elektronik atau *on-linedari* berbagai sektor, yang kemudian memunculkan istilah internet banking.

Pelayanan internet banking merupakan bentuk-bentuk baru dari *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi oleh teknologi. Istilah *delivery channel* didalam perbankan adalah suatu fasilitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah, dalam rangka memberikan kemudahan dan kenyamanan didalam bertransaksi.

Internet banking merupakan salah satu pelayanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang. Secara umum layanan internet banking berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindahbukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan Personal *Identification* Number (PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain, terkecuali pengambilan uang atau penyetoran uang.

Bagi nasabah fasilitas layanan internet banking, memberikan kemudahan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatannya setiap saat. Internet banking memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Internet banking juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat terutama mereka yang selalu sibuk, dalam mengelola keuangan mereka. Nasabah juga dapat mengakses layanan internet melalui personal computer, ponsel atau media wireless lainnya.

Penyelenggaraan layanan internet banking yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi perbankan semakin mudah, akan tetapi di sisi yang lain membuatnya juga semakin berisiko, selain kemudahan yang di dapat ada juga dampak negatifnya, seperti yang dialami seorang nasabah bank permata Tjho

Winarto yang mana saldo di rekeningnya berkurang sebesar Rp 245.000.000.00, Proses transfer seluruhnya melalui Internet banking Bank Permata ke rekening di Bank Danamon, Bank Tabungan Negara, dan Bank Rakyat Indonesia. dengan total transaksi ke 3 bank tersebut sebesar 245.000.000.00. Ada orang lain yang menghubungi pihak Bank Permata Tjho Winarto yang mana saldo di rekeningnya berkurang sebesar Rp 245.000.000.00, Proses transfer seluruhnya melalui Internet banking Bank Permata ke rekening di Bank Danamon, Bank Tabungan Negara, dan Bank Rakyat Indonesia. dengan total transaksi ke 3 bank tersebut sebesar 245.000.000.00. Ada orang lain yang menghubungi pihak Bank Permata dan mencoba mengubah password internet banking yang mengatasnamakan Tjho Winarto yang kemudian orang tersebut berhasil untuk mengubah password Tjho Winarto. Kasus internet banking seringkali yang kerugian terjadi nasabah dikarenakan adanya pihak intervensi yang berusaha membobol rekening nasabah untuk meraib uang nasabah.<sup>1</sup>

Semakin pesatnya perkembangan media elektronik, Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia. Sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkutnya perlindungan konsumen, lebih lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.<sup>2</sup>

Maka UUPK (undang undang perlindungan konsumen) di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya yaitu, meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen. Di samping itu, undang-undang ini bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum serta keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

---

<sup>1</sup> <https://m.tempo.co/read/news/2015/01/20/064636099/tabungan-raib-bank-permata-dilaporkan-ke-polda>, diakses tanggal 17 Maret 2021 pukul 22:15 WIB

<sup>2</sup> Celina Tri Sri Kristianti, S.H., M., 2017, Hukum perlindungan konsumen, Sinar Grafika Jakarta, h. 5

menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas yang dapat menjamin kelangsungan usaha, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kesehatan.<sup>3</sup>

Melihat kondisi perekonomian nasional akhir akhir ini berada di tengah kemajuan teknologi sebagai sebuah fenomena global, maka kebijakan kehadiran UUPK merupakan sebuah langkah yang cukup responsive dengan melengkapi piranti hukum untuk melindungi konsumen dari eksekusi yang timbul akibat perkembangan perekonomian dan teknologi serta dampak perkembangan perubahan global yang dapat memacu lebih kencang kegiatan bisnis para pelaku usaha.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian kasus tersebut maka perlu dikaji mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan layanan internet banking.

Adapun mengenai peraturan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah dalam penggunaan internet banking, yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) . Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan serta peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank selaku konsumen dalam transaksi internet banking di tinjau dari Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana mekanisme perlindungan dan pertanggungjawaban hukum yang di berikan pihak bank terhadap nasabah pengguna layanan internet banking ?

## **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah upaya ilmiah untuk memahami dan memecahkan suatu masalah berdasarkan metode tertentu. Guna dapat mengetahui dan membahas suatu permasalahan maka diperlukan adanya pendekatan metode-metode tertentu yang bersifat ilmiah. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

### **1. Pendekatan Penelitian**

---

<sup>3</sup> Pasal 3 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Kosumen

<sup>4</sup> Dr.ABD. Haris Ahmad, SH., M.H.. Hukum Perlindungan Konsumen. Makassar.SAH MEDIA, 2017, h. 4.

Penelitian ini adalah yuridis normatif maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan konseptual yaitu konsep yang termasuk dalam disiplin ilmu hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan internet banking menurut Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Serta menggunakan pendekatan perundang-undangan untuk mengetahui dan memahami perundang-undangan lainnya yang dapat melindungi nasabah layanan internet banking yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum.

Dengan pendekatan ini penulis mengkaji atau menganalisis bahan hukum sekunder dengan memahami hukum sebagai perangkat peraturan atau norma -norma positif di dalam sistem perundang-undangan yang mengatur perlindungan nasabah atau konsumen. Jadi penelitian ini dipahami sebagai penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap bahan hukum sekunder.

## **2. Sumber Bahan Hukum**

Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penyusunan penulisan ini ada tiga macam yaitu sebagai berikut ;

### **a. Bahan Hukum Primer**

Merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang bersifat autoritatif, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas. Bahan hukum primer meliputi perundang-undang dan segala dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum. Adapun sumber bahan hukum yang terkait dengan penelitian ini ialah sebagai berikut ;

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berkenaan dengan permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini.

### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Yaitu bahan hukum yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang ada sehingga dapat dilakukan analisa dan pemahaman yang lebih mendalam, sehingga adanya penguatan atas dasar hukum menghasilkan analisa hukum yang baik. Maka dalam penelitian ini yang menjadi bahan

hukum sekunder terdiri atas, buku-buku literatur, jurnal, makalah, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. **Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier dapat di contohkan seperti kamus hukum, kamus besar bahasa indonesia (KBBI), indeks komulatif dan seterusnya.

### **3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Sebagai usaha untuk mendapatkan bahan objektif. Maka penelitian ini menggunakan bahan yang di peroleh melalui pengumpulan bahan sesuai dengan metode pendekatana yang digunakan.

Bahan hukum dikumpulkan melalui prosedur inventarasi dan identifikasi peraturan perundang-undangan, erta klasifikasi dan sistematemasi bahan hukum sesuai permasalahan penelitian. Oleh karena itu teknik teknik pengumpulan bahan hukum yng digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, menelaah, mencatat, membuat ulsana bahan-bahan pustaka, maupun penelusuran melalui media internet yang berkaitan dengan penelitian perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan internet banking menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

### **4. Teknik Analisa Bahan Hukum**

Analisis bahan hukum adalah sebuah mengatur urutan bahan hukum, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan kesatuan uraian dasar. Setelah proses pengumpulan bahan selesai, maka bahan tersebut di olah dengan melakukan editing dan penyusunan data data tersebut sesuai rumusan masalah dalam penelitian ini. Bahan yang telah tesusun akan di analisa dengan menggunakan metode analisis normatif kualitatif.

Analisis normatif adalah melakukan analisis terhadap peraturan yang ada sebagai hukum positif yang mengatur perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan internet banking. Sedangkan analisis kualitatif adalah melakukan analisis secara deskriptif dari hal-hal yang disampaikan oleh informan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna layanan internet banking.

Analisis bahan merupakan tahap yang paling penting dalam suatu penelitian karena dalam penelitian ini bahan yang diperoleh akan diproses dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai didapat suatu kesimpulan yang nantinya akan menjadi hasil akhir penelitian

### **C. Pembahasan**

Nasabah merupakan (*costumer*), individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewa, serta layanan jasa. Lembaga perbankan merupakan lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat, dengan demikian dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah perlu berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga atau oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak kepercayaan masyarakat.

Salah satu perlindungan yang diberikan kepada nasabah adalah perlindungan terhadap munculnya masalah dalam penggunaan layanan internet banking. Internet banking memberikan banyak manfaat namun disisi lain juga terdapat resiko-resikoyang dapat menimbulkan kerugian nasabah. Berdasarkan penelitian kami didalam peraturan perundang-undangan bank indonesia, belum ada peraturan yang secara khusus mengenai internet banking namun meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur tentang internet banking di indonesia, kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah internet banking dengan cara menafsirkan peraturan tersebut kedalam pemahaman tentang internet banking atau mengaitkan peraturan yang satu dengan yang lainnya. Adapun peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi nasabah pengguna layanan internet banking antara lain sebagai berikut ;

#### **A. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank selaku Konsumen dalam Transaksi Layanan Internet Bnanking di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

##### **1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk mamberikan perlindungan kepada konsumen dengan tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Perlindungan konsumen menurut psal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mempunyai pengertian bahwa segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang

dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

Masalah kedudukan yang jelas dan tegas terdapat dalam pasal 2 UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 Ayat (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate konsumen), dari suatu produk yaitu pemakaian barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup>

Dengan berlakunya undang-undang tentang perlindungan konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap jasa pelayanan perbankan, oleh karenanya bank dalam memberikan layanan untuk nasabah diuntut untuk<sup>6</sup> ;

- 1) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin kegiatan usaha perbankan berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya.

Pokok-pokok tinjauan yang termasuk dalam konsep perlindungan hukum kepada konsumen terdiri dari ;

#### **a. Tinjauan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha**

Tujuan Undang Undang perlindungan konsumen adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tetap memperhatikan kepentingan pelaku usaha. Oleh karena itu dalam undang undang ini selain tercantum hak dan kewajiban konsumen juga tercantum hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut;

- 1) Hak dan kewajiban konsumen (pasal 4 dan 5)

---

<sup>5</sup> Celina Tri Siwi Kistianti, *Op.cit.*, h.22

<sup>6</sup> Lukman Santoso Az, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bnk, cetakan pertama*, Yogyakarta; Pustaka Yustisia, 2011, h. 86

Hak konsumen;

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan.
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen;

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2) Hak dan kewajiban pelaku usaha (pasal 6 dan 7)

Hak pelaku usaha;

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang di perdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentusn peraturan perundang-undangan lainnya.  
Kewajiban pelaku usaha;
  - a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
  - b. Memberikan informasi yang benar jelas, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
  - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
  - d. Menjamin mutu brang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
  - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yng dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan.
  - f. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakain dan penmanfaat barang dan/atau jasa yang di perdagangkan.
  - g. Memberi kompensasi. Ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjajian.

#### **b. Tinjauan tentang pencantuman klausula baku**

Perjanjian menurut definisi pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengikatan ini berdasarkan pasal 1320 KUHPerdata mempunyai syarat sebagai berikut;

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri
- b. Kecakapan suatu yang membuat perikatan
- c. Suatu hal tertentu

d. Suatu sebab yang tidak terlarang atau hala.

Berdasarkan rumusan ini maka undang-undang sebenarnya telah memberikan hak kepada setiap orang untuk bebas membuat dan melakukan perjanjian sepanjang memenuhi syarat-syarat tersebut di atas. Kedudukan para pihak yang melakukan perjanjian tersebut seharusnya dalam keadaan seimbang. Tetapi dalam praktek dunia usaha, kedudukan seimbang seperti ini sering tidak terwujud. Salah satu bentuk ketidakseimbangan tersebut adalah adanya perjanjian yang tidak menguntungkan salah satu pihak seperti perjanjian baku. Perjanjian baku dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dirumuskan sebagai atauran atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen.

Kata "baku" dalam perjanjian menunjukkan bahwa perjanjian tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan oleh pihak lainnya, perjanjian seperti inilah yang cenderung menempatkan salah satu pihak dalam posisi yang lemah dan merugikan. Melihat kendaan tersebut, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen merasa perlu untuk mengatur ketentuan mengenai perjanjian baku yang tercantum dalam pasal 18 ayat 1 UUPK sebagai berikut.

Pelaku usaha dalam menawarka barang atau jasa yang ditujukan untuk di perdagangkan di larang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila;

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang di beli oleh konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau jasa atau pemanfaatan jasa yang di beli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa tau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tundukan konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan lanjutan atau penghubungan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memri kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang di beli oleh konsumen secara angsuran.

Selain ketentuan tersebut juga terdapat pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang mengungkapnya sulit di mengerti pasal 18 Ayat 2 UUPK.<sup>7</sup>

**c. Tinjauan terhadap penyelesaian sengketa atau perselisihan**

Sengketa konsumen dapat di artikan sebagai setiap perselisihan antara konsumen dapat di artikan sebagai setiap perselisihan anantara konsumen dan penyedia barang atau jasa (pelaku usaha) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai suatu produk tertentu. Jadi setiap konsumen yang di rugikan dalam kaitannya dengan praktek pelaku usaha dapat mengajukan gugatan. Gugatan menurut pasal 46 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumendapat dilakukan oleh;

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Kelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu, berbentuk dala hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

---

<sup>7</sup>Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya tidak terlihat atau dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapnya sulit dimengerti.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur tentang penyelesaian sengketa konsumen yaitu melalui ;

1. Cara di luar peradilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Cara melalui peradilan

Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa putusan yang dijatuhkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah bersifat final dan mengikat. Meskipun demikian, terhadap hal ini tidak menutup kemungkinan apabila para pihak yang tidak setuju dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan.

## **B. Mekanisme Perlindungan dan Pertanggungjawaban Hukum yang diberikan pihak Bank terhadap Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking**

### **1. Aspek Transparansi Informai Produk**

Era persaingan antara bank-bank yang semakin ketat dan tajam menyebabkan semakin gencarnya bank memperkenalkan dan menawarkan jasa-jasanya dalam berbagai bentuk dan cara. Pemberian informasi mengenai jasa-jasa perbankan yang ditawarkan merupakan salah satu upaya agar nasabah tertarik menggunakan salah satu dari berbagai produk perbankan yang ada.

Pemberian informasi produk merupakan proses yang biasa dilakukan dalam tahap pra transaksi (tahap nasabah mencari informasi). Pada tahap pratransaksi, transaksi antara bank dengan nasabah belum terjadi, dimana nasabah masih mencari informasi yang berkaitan dengan produk bank. Informasi bagi nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting, karena dengan adanya informasi inilah nasabah dapat mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan produk/jasa bank secara lebih jelas dan terperinci. Pemberian informasi oleh bank yang lengkap, benar, dan bertanggung jawab tersebut merupakan kebutuhan pokok bagi nasabah untuk memperoleh keterangan awal sebelum menentukan pilihan terhadap

produk/jasa. Informasi tentang produk dapat diperoleh nasabah melalui berbagai sumber antara lain iklan, petugas bank yang bersangkutan, *leaflet/brosur*, *website* bank maupun sumber-sumber informasi lainnya.

Dalam kasus produk *internet banking*, hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar nasabah dapat memperoleh gambaran secara utuh mengenai produk internet banking. Hak atas informasi tersebut antara lain mengenai jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, persyaratan dan tatacara penggunaan produk, biaya-biaya yang melekat pada produk, dan jangka waktu berlakunya produk. Dalam hal terdapat perubahan, penambahan, dan/atau pengurangan pada karakteristik produk, bank harus menyampaikan sebelum berlakunya perubahan, penambahan, dan/atau pengurangan karakteristik produk tersebut.

Dalam tahap pratransaksi ini, nasabah mempunyai hak untuk memperoleh informasi tentang layanan internet banking yang benar, lengkap, dan jelas karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada nasabah dapat merupakan salah satu bentuk cacat produk yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Dengan adanya informasi yang benar, jelas, dan lengkap, nasabah mempunyai hak untuk memilih tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak lain. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memilih apakah akan mendaftar layanan internet banking atau tidak. Untuk mendukung hak memilih tersebut, diperlukan adanya informasi yang benar, jelas, dan lengkap tentang internet banking sehingga nasabah tidak melakukan kekeliruan dalam memilih produk. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam menawarkan produk internet banking, bank diwajibkan menerapkan transparansi informasi produk. Penerapan transparansi informasi produk merupakan perwujudan dalam rangka memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c, huruf b, dan huruf d. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Transparansi Informasi kepada nasabah yang di maksud adalah berupa penyampaian mengenai informasi apa saja yang harus diketahui oleh nasabah mengenai suatu produk. Informasi yang harus diketahui nasabah pada produk tidak hanya pada saat nasabah tersebut telah memilih untuk membeli atau mengikuti salah satu produknya tetapi penyampaian

informasi yang transparan harus secara jelas disampaikan oleh staf bank sebelum melakukan persetujuan pembelian atau keikutsertaan nasabah atas suatu produk.

Mengkaji penerapan transparansi informasi produk yang dilakukan terhadap layanan internet banking yang dilakukan bank melalui iklan, *brosur/leaflet*, informasi pada *website* beberapa bank ternyata hanya menonjolkan pada kelebihan, kemudahan atau keuntungan atas penggunaan layanan. Demikian juga informasi yang diberikan petugas bank dalam prakteknya belum memberikan informasi mengenai risiko maupun bagaimana cara apabila terjadi permasalahan. Keadaan yang seperti ini dapat memberikan gambaran yang keliru pada nasabah karena ketidaklengkapan informasi yang diberikan bank dapat menghasilkan keputusan yang keliru bagi nasabah. Contoh informasi-informasi yang ditampilkan dalam *website* bank antara lain:

- 1) Keuntungan dan manfaat internet banking, fitur-fitur internet banking, penjelasan mengenai keamanan yang berlapis.
- 2) Syarat dan ketentuan internet banking yang meliputi istilah-istilah yang digunakan, syarat pendaftaran internet banking, ketentuan penggunaan internet banking, user ID dan PIN, penghentian akses layanan dan lain-lain.
- 3) Cara registrasi melalui mesin ATM.
- 4) Cetak form pendaftaran.
- 5) Cara aktivasi.
- 6) Cara penggunaan token.
- 7) Cara bertransaksi.
- 8) Demo internet banking.
- 9) Persyaratan dan tatacara pendaftaran produk.
- 10) Tarif layanan.

Pelaksanaan terhadap pemenuhan hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan dalam layanan internet banking dimaksudkan agar nasabah memperoleh pengetahuan yang diperlukan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan layanan internet banking secara tidak tepat, karena dengan edukasi kepada nasabah tersebut, nasabah akan berusaha untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan. Dalam memberikan pendidikan dan pembinaan, banyak cara yang bisa dilakukan oleh bank antara lain melalui media brosur, iklan, maupun media *website* bank. Mengingat beragamnya kategori masyarakat, maka media untuk memberikan informasi mengenai produk layanan internet banking dapat dilakukan dengan

banyak cara misalnya melalui media *website*, iklan melalui media cetak dan televisi, surat kabar dan lain-lain.

## **2. Aspek Keamanan Teknologi Internet Banking**

Sistem Keamanan Teknologi Internet Banking Terselenggaranya sistem keamanan terhadap teknologi internet banking merupakan wujud memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai yang dijanjikan, serta hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam pengertian pelaksanaan Undang-undang tersebut, hak-hak tersebut diaplikasikan sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam hal ini nasabah pengguna internet banking mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama menggunakan layanan internet banking sehingga dapat terhindar dari kerugian.
- 2) Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai yang dijanjikan. Dalam hal ini nasabah internet banking berhak atas pemakaian layanan internet banking sesuai keuntungan/manfaat yang dijanjikan baik yang disampaikan melalui brosur, iklan maupun penjelasan pihak bank.
- 3) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam hal ini, selama menjadi nasabah internet banking, nasabah mempunyai hak untuk diberikan pembinaan dan edukasi dalam menggunakan layanan internet banking maupun dalam kerangka menjaga keamanan hal-hal yang terkait internet banking.

Selain itu dalam rangka memenuhi hak-hak nasabah dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengamanan terhadap sistem teknologi internet banking diperlukan dalam rangka mematuhi ketentuan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Transaksi Elektronik antara lain Pasal 3 dimana penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

Beberapa hal penting yang sudah diterapkan oleh bank dalam rangka melakukan perlindungan kepada nasabahnya ialah Aspek Keamanan komputer antara lain<sup>8</sup>;

1. *Authentication*, Aspek ini berhubungan dengan metode untuk menyatakan bahwa informasi betul-betul otentik, orang yang mengakses atau memberikan informasi adalah betul-betul orang yang dimaksud, atau server yang kita hubungi adalah betul-betul server yang asli. Masalah authentication terkait dengan pembuktian keaslian dokumen (dapat dilakukan dengan dapat dilakukan dengan teknologi *watermarking* dan digital signature) dan pengaturan *access control*, yaitu berkaitan dengan pembatasan orang yang dapat mengakses informasi. Dalam hal ini pengguna harus menunjukkan bukti bahwa memang dia adalah pengguna yang sah, misalnya dengan menggunakan PIN, *password*, *biometric*, atau sarana *access control* yang lain.
2. *Integrity*, Aspek ini menjamin integritas data yaitu data tidak boleh berubah atau diubah oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Adanya virus, *trojan horse*, atau pemakai lain yang mengubah informasi tanpa ijin merupakan contoh masalah yang harus dihadapi.
3. *Non-repudition*, Aspek ini menjaga agar seseorang tidak dapat menyangkal telah melakukan sebuah transaksi. Misalnya seseorang yang mengirimkan email untuk memesan barang tidak dapat menyangkal bahwa dia telah mengirimkan email tersebut. Penggunaan *digital signature*, *certificates*, dan teknologi kriptografi secara umum dapat menjaga aspek ini.
4. *Authory*, informasi yang berada pada sistem jaringan tidak dapat di modifikasi oleh pihak yang tidak berhak untuk mengaksesnya.
5. *Confidentiality*, *Privacy* atau *confidentially* adalah usaha untuk menjaga informasi dari orang yang tidak berhak mengakses. *Privacy* lebih kearah data-data yang sifatnya privat sedangkan *confidentiality* menjamin bahwa data-data tidak dapat disadap oleh pihak-pihak lain yang tidak berwenang. Contoh *confidential information* adalah data-data yang sifatnya pribadi (seperti nama, tempat tanggal lahir, *social security number*, agama, status perkawinan, penyakit yang pernah diderita, nomor kartu kredit, dan sebagainya) merupakan data-data yang ingin diproteksi penggunaan dan penyebarannya. Serangan terhadap aspek ini adalah penyadapan nama *account* dan PIN dari pengguna internet

---

<sup>8</sup> <https://media.neliti.com/media/publications/225726-keylogger-pada-aspek-keamanan-komputer-d165faa6.pdf>, di akses pada jam 12:14 tanggal 10 juni 2021

banking. Penyadapan dapat dilakukan pada sisi terminal yang digunakan oleh nasabah atau pada jaringan yang mengantarkan data dari sisi nasabah kepada penyedia jasa internet banking.

6. *Availability*, Aspek *availability* atau ketersediaan hubungan informasi ketika dibutuhkan. Sistem informasi yang diserang atau dijebol dapat menghambat atau meniadakan akses ke informasi. Jika sebuah bank menyelenggarakan layanan internet banking dan kemudian tidak dapat menyediakan layanan tersebut ketika dibutuhkan oleh nasabah, maka nasabah akan mempertanyakan keandalannya dan meninggalkan layanan tersebut. Bahkan dimungkinkan nasabah akan berpindah kebank lain yang memberikan layanan yang lebih baik.
7. *Access Control*, Aspek ini berhubungan dengan cara pengaturan akses kepada informasi. Hal ini biasanya berkaitan dengan klasifikasi data dan user. *Access control* seringkali dilakukan dengan menggunakan kombinasi user id dan *password* atau dengan menggunakan mekanisme lain.

Mengapa penerapan aspek-aspek keamanan penting karena perlu disadari adalah bahwa sebelum sampai di komputer server penyedia jasa layanan, data-data yang dikirimkan oleh nasabah pengguna internet banking akan melewati komputer-komputer yang ada di internet. Pada saat melewati jaringan internet tersebut data-data yang dikirimkan rawan terhadap penyadapan. Selain penyadapan, komputer yang digunakan dapat juga dapat dijangkiti virus yang bekerja sebagai *spyware*.

*Spyware* dapat merekam semua aktivitas yang dilakukan oleh pengguna internet. Untuk menjaga keamanan data-data pada saat data-data dalam transaksi internet banking dikirimkan dan pada saat data tersebut telah tersimpan di jaringan komputer, maka dikembangkan beberapa teknik pengamanan data. Beberapa teknik pengamanan data yang ada diterapkan antara lain sebagai berikut:

1. Sistem kriptografi (*Cryptography*)

Kriptografi berasal dari bahasa "*crypto*" yang berarti rahasia dan "*graphy*" yang berarti tulisan. Jadi dapat dikatakan bahwa kriptografi adalah tulisan yang tersembunyi. Dengan adanya tulisan yang tersembunyi ini, orang-orang tidak mengetahui bagaimana cara membaca maupun menerjemahkan tulisan tersebut. Kriptografi berbasis pada algoritma pengkodean data informasi yang mendukung kebutuhan dari dua aspek keamanan informasi, *secery* (perlindungan terhadap kerahasiaan data informasi) dan

*authenticity* perlindungan terhadap pemalsuan dan perubahan informasi yang tidak diinginkan). Kriptografi menjadi dasar bagi keamanan komputer dan jaringan karena merupakan sarana distribusi data dan informasi. Sehingga data dan informasi tersebut harus diamankan agar hanya orang-orang yang dapat mengetahui maupun menggunakan data tersebut. Salah satu cara yang paling banyak digunakan mengamankan data adalah dengan kriptografi. Data-data tersebut diamankan dengan sedemikian rupa oleh pengirim sehingga orang lain tidak dapat mengenali data tersebut<sup>9</sup>.

## 2. *Secure Sockets Layer (SSL)*

Layanan internet banking banyak menggunakan layanan internet. Salah satu standart yang digunakan dan umum dipakai adalah standart TCP/IP dengan menggunakan socket. HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) merupakan aplikasi level protokol yang tidak aman (unsecure application level protocol), yang terletak di atas TCP/ IP. Karena itu, perlu ditambahkan transport protokol di atas TCP/IP tersebut untuk menyediakan pelayanan komunikasi yang aman, handal, dan sah melalui pemanfaatan teknologi kriptografi dan *Netscape Communication Corporation* mengusulkan sistem pengamanan dengan menggunakan SSL<sup>10</sup>. Kegunaan secara umum SSL adalah untuk mengamankan komunikasi web HTTP antara browser dengan web server. HTTP yang telah aman ini disebut juga HTTPS (HTTP over SSL). Pada website yang telah menjalankan SSL, alamat pada browser tidak menampilkan <http://...>, melainkan <https://...> Dan terlihat tanda “gembok” pada pojok kanan bawah. SSL adalah suatu protokol komunikasi pada internet yang menyediakan fasilitas keamanan seperti kerahasiaan, keutuhan dan keabsahan. Protokol ini bebas dipergunakan siapa saja, bahkan didukung oleh dua browser utama, yaitu Netscape Navigator dan Microsoft Internet Explorer. SSL tidak mengkhususkan untuk hanya mendukung protokol tertentu, seperti HTTP misalnya, karenanya SSL menggunakan port 443 untuk berhubungan dengan pelayar internet yang juga memiliki fasilitas SSL. Lapisan aplikasi di atasnya dapat memanfaatkan kunci yang telah dinegosiasikan oleh SSL<sup>11</sup>. SSL dirancang agar fasilitas keamanan pada aplikasi yang memanfaatkan SSL tidak merepotkan

---

<sup>9</sup> <https://media.neliti.com/media/publications/237610-teknik-pengamanan-data-dengan-steganogra-aab8e8c2.pdf>.

Di akses pada jam 10;22 pada tanggal 10 2021.

<sup>10</sup> <http://www.openssl.org.accessed/>, diakses pada jam 10;27 tanggal 10 juni 2021

<sup>11</sup> [http://budi.rahardjo.id/files/courses/2015/23213370\\_Triadi\\_Wirawan\\_report\\_final.pdf](http://budi.rahardjo.id/files/courses/2015/23213370_Triadi_Wirawan_report_final.pdf), di akses pada jam 11:10 tanggal 10 juni 2021

pemakainya. Lapisan aplikasi di atasnya dapat memanfaatkan kunci yang telah dinegosiasikan oleh SSL. SSL dirancang agar fasilitas keamanan pada aplikasi yang memanfaatkan SSL tidak merepotkan pemakainya. Dengan memanfaatkan SSL, aplikasi internet dapat melakukan komunikasi yang aman melalui fasilitas yang disediakan oleh SSL antara lain:

- a. Kerahasiaan pesan, sehingga tidak bisa dibaca oleh pihak yang tidak diinginkan.
- b. Keutuhan pesan, sehingga tidak bisa di ubah-ubah di tengah jalan.
- c. Keabsahan, sehingga meyakinkan pihak-pihak yang berkomunikasi mengenai keabsahan pesan dan keabsahan jati diri lawan bicaranya.

### 3. Sistem *firewall*

*Firewall* adalah sistem keamanan yang melindungi komputer Anda dari berbagai ancaman di jaringan internet. *Firewall* ini bekerja sebagai sekat atau tembok yang membatasi komputer dari jaringan internet. Melalui “tembok api” inilah Anda bisa mengatur data, informasi, dan kegiatan apa yang boleh lalu lalang dari jaringan internet ke komputer dan begitu pula sebaliknya. Terdapat dua macam *firewall*, yaitu *hardware* dan *software*. Keduanya memiliki konfigurasi atau pengaturan yang berbeda. Meski begitu, keduanya tetap memiliki fungsi utama yang sama, melindungi keamanan jaringan. *Firewall* berbasis *hardware* merupakan piranti keras yang terdapat dalam sistem jaringan, misalnya router. *Firewall* macam ini memerlukan konfigurasi untuk dapat bekerja secara efektif. Untuk dapat bekerja, *firewall* menggunakan teknik filter untuk menentukan packet utama, sumber, dan tujuannya. Secara internal sistem akan membandingkan data menurut aturan yang ditetapkan. Kemudian, ia memutuskan data mana yang perlu di-drop atau diteruskan ke tujuan. *Firewall* berbasis *software* merupakan solusi untuk perlindungan jaringan bagi pengguna internet di rumah. Biasanya *firewall* ini diciptakan dalam bentuk aplikasi terpisah maupun sebagai fitur tambahan dari anti-virus. Jenis *firewall* macam ini melindungi trafik *inbound* dan juga *outbound*, selain juga menghindarkan Anda dari virus Trojan serta Worm<sup>12</sup>. Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan keamanan sistem internet banking adalah penggunaan alat berupa token. Token adalah alat berukuran kecil yang digunakan untuk mengamankan transaksi di internet banking yang sudah menjadi hal

---

<sup>12</sup> <https://www.niagahoster.co.id/blog/firewall-adalah/?amp>, di akses pada jam 11:30 pada tanggal 10 juni 2021

yang wajib bagi pengguna. Sedangkan otentikasi adalah verifikasi apakah seseorang itu adalah orang yang mempunyai hak atas transaksi yang ingin dilakukan atau tidak. Token menjadi faktor tambahan dalam otentifikasi yaitu untuk membuktikan bahwa nasabah adalah benar-benar pengguna yang sah. Ada banyak cara untuk membuktikan siapa nasabah yang sebenarnya, metode yang dapat digunakan antara lain<sup>13</sup>:

- a. *Something you know* (apa yang kamu ketahui) Cara ini adalah metode autentikasi yang paling umum. Cara ini mengandalkan kerahasiaan informasi, contohnya adalah password dan PIN. Cara ini berasumsi bahwa tidak ada seorangpun yang mengetahui password atau pin itu kecuali kamu sendiri.
- b. *Something you have* (apa yang kamu punya) Cara ini biasanya merupakan faktor tambahan untuk membuat autentikasi menjadi lebih aman. Cara ini mengandalkan barang yang sifatnya unik, contohnya adalah kartu magnetic/smartcard, hardware token, USB token dan sebagainya. Cara ini berasumsi bahwa tidak ada seorangpun yang memiliki barang tersebut kecuali kamu sendiri.
- c. *Something you are* (apa yang kamu miliki) Ini adalah metode yang paling jarang dipakai karena faktor teknologi dan manusia juga. Cara ini mengandalkan keunikan bagian-bagian tubuh anda yang tidak mungkin ada pada orang lain seperti sidik jari, suara atau sidik retina. Cara ini berasumsi bahwa bagian tubuh anda seperti sidik jari dan sidik retina, tidak mungkin sama dengan orang lain.
- d. *Something you do* (apa yang kamu lakukan) Melibatkan bahwa setiap user dalam melakukan sesuatu dengan cara yang berbeda. Contoh : Penggunaan analisis suara (*voice recognition*), dan analisis tulisan tangan.

Pada aplikasi yang sensitif seperti transaksi keuangan, satu metode otentifikasi tidaklah cukup. Oleh karena itu muncullah istilah 2FA (Two Factor Authentication) yang menggunakan 2 (dua) faktor metode otentifikasi yang berbeda. Internet banking juga biasanya menggunakan two factor authentication dengan mengkombinasikan “something you know” berupa *password* dan “something you have” berupa hardware token. Terdapat 2 metode pemakaian token internet banking<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> <http://www.ilmuhacking.com/web-security/memahami-cara-kerja-token-internet-banking/> di akses pada pada jam 08:02 tanggal 12 juni 2021.

<sup>14</sup> *Ibid*

1. *Mode Challenge/ Response (C/R)* dalam ini adalah mode yang paling sering dipakai ketika bertransaksi. Dalam mode ini server memberikan *challenge* berupa sederetan angka. Angka tersebut harus dimasukkan kedalam mesin token untuk mendapatkan jawaban (*response*). Kemudian pengguna memasukkan angka yang muncul pada tokennya ke dalam form di situs internet banking. Token akan mengeluarkan kode yang berbeda-beda walaupun dengan *challenge code* yang sama secara periodik tergantung waktu ketika challenge dimasukkan ke dalam form di situs internet banking.
2. *Mode Self Generated (Response Only)* dalam mode ini server tidak memberikan tantangan (*challenge*) apapun. Token pengguna bisa langsung mengeluarkan sederetan angka tanpa harus memasukkan challenge. Seperti mode C/R, token juga mengeluarkan kode yang berbeda-beda secara periodik tergantung waktu ketika token diminta untuk menghasilkan kode self generated.

### **3. Aspek Tanggung Jawab Bank terhadap Kerugian**

Tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian merupakan perwujudan dari pemenuhan salah satu hak konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Secara umum, konsep tanggung jawab merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Tanggungjawab timbul dari adanya perikatan, baik yang berasal dari Undang-undang atau dari perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang dibuat.

Dalam setiap perjanjian dimungkinkan terjadi salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Artinya pihak tersebut tidak melaksanakan sama sekali kewajibannya, tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati terlambat melaksanakan kewajibannya, atau melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian. Tentunya hal ini dapat menimbulkan kerugian di pihak yang lain. Kerugian pihak lain ini merupakan tanggung jawab dari pihak yang tidak melaksanakan prestasinya tersebut.

Dalam perjanjian pada umumnya, keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak menjadi perhatian. Kedudukan para pihak adalah sama dalam menentukan hak dan kewajibannya masing-masing sehingga posisi tawar pada pihak pun seimbang. Lain halnya dengan perjanjian baku yang memuat klausula baku yang telah dibuat hanya oleh salah satu pihak sehingga pihak yang lain hanya mempunyai pilihan untuk setuju atau tidak setuju untuk mengikat diri dengan perjanjian tersebut. Demikian pula dengan perjanjian layanan internet banking yang dibuat oleh pihak bank saja. Hak dan kewajiban para pihak telah ditentukan oleh bank yang dituangkan dalam formulir pendaftaran layanan internet banking.

### **1. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab**

Lukman Santoso Az dalam bukunya “hak dan kewajiban nasabah bank” mengemukakan beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang dibedakan sebagai berikut;

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau based on fault*) adalah prinsip yang umum di anut. Prinsip ini dinyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika terdapat unsur kesalahan yang di lakukakan. KUHPerdara dalam beberapa pasalnya menganut prinsip ini, khususnya pasal 1365, dan 1367. Dalam pasal 1365 KUHPerdara, yaitu tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya kesalahan, adanya kesalahan/kelalalain, adanya kerugian yang diderita, adanya hubungan kausal anatara kerugian yang diderita dan adanya kesalahan. Berdasarkan prinsip ini konsumen diberikan tanggungjawab untuk membuktikan unsur kesalahan pelaku usaha tentunya berdampak memberatkan konsumen.<sup>15</sup>

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab.

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu di anggap bertanggung jawab (*presumption of liability princple*), sampai ia dapat membuktikan di letakkan kepada tergugat (pelaku usaha).<sup>16</sup>

c. Prinsip Praduga untuk tidak Sealalu Bertanggung Jawab

---

<sup>15</sup> Lukman Santoso Az, *op.cit.* h. 130

<sup>16</sup> *Ibid* ,h. 131

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip sebelumnya, dimana pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu terdapat pada konsumen. Konsumen di anggap selalu bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia bersalah<sup>17</sup>.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*nstrict liability*) adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, tetapi masih terdapat suatu pengecualian yang memungkinkan dibebaskannya dari tanggung jawab, yaitu keadaan *force majeure*. Prinsip tanggung jawab mutlak ini secara umum di pergunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya pelaku usaha yang memasarkan produk dan merugikan konsumen. Dalam perlindungan konsumen penerapan prinsip tanggung jawab mutlak ini dikenal sebagai produk *liability*.

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini (*limitation ability principle*), sangat disenangi pelaku usaha, karena pelaku usaha dapat membatasi secara maksimal tanggung jawabnya. Misalnya dalam penerbita kartu ATM terdapat kerusakan atau kesalahan cetak (akibat kesalahan petugas) maka nasabah akan diganti kerugian atau ATM nya secara maksimal. *Produk liability, professional liability* Tanggung jawab produk (*product liability*) merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dibawanya kedalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karna cacat yang melekat pada produk tersebut.<sup>18</sup>

f. *Product Liability, Profesional Liability*

Tanggung jawab produk (*product liability*) merupakan tanggung jawab produk untuk produk yang membawanya kedalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.<sup>19</sup>

Melalui prinsip ini dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya, pelanggaran jaminan, kelalain, dan tanggung jawab mutlak.

Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang diatur Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

---

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 132

<sup>19</sup> *Ibid*

1. *Contractual Liability*, atau pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontraktul ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Melalui prinsip ini dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landsan adanya, pelanggaran jaminan, kelalain, dan tanggung jawab mutlak.

Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang diatur Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. *Contractual Liability*, atau pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontraktul ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada

Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

3. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 UUPK, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian. Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

## 2. Tanggung Jawab Para Pihak dalam Hubungan Hukum

Tanggung jawab timbul dari perikatan, baik yang berasal dari Undang-undang maupun dari perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, timbul hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang telah dibuat. Jadi suatu tanggung jawab dapat timbul dari:

1. Wanprestasi

Tanggung jawab dalam suatu perjanjian dapat timbul apabila terjadi suatu keadaan yang dinamakan wanprestasi. Wanprestasi ini merupakan suatu keadaan dimana salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya yang merupakan hak dari pihak lainnya. Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa<sup>20</sup>:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. melaksanakan yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.
- d. Melakukan hal yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Pihak yang ditimpa wanprestasi dapat menuntut suatu yang lain disamping pembatalan yaitu pemenuhan perikatan, ganti rugi atau pemenuhan perikatan plus ganti rugi. Untuk menetapkan akibat-akibat tak terpenuhi perikatan perlu diketahui dahulu pihak yang lalai memenuhi perikatan tersebut. Tak dipenuhinya perikatan diakibatkan kelalaian (kesalahan) debitur atau sebagai akibat situasi dan kondisi yang resikonya ada pada diri debitur. Akibat wanprestasi<sup>21</sup>;

- a. Kreditur tetap berhak atas pemenuhan perikatan, jika hal itu masih dimungkinkan.
- b. Kreditur juga mempunyai hak atas ganti rugi baik bersamaan dengan pemenuhan prestasi maupun sebagai gantinya pemenuhan prestasi.
- c. Sesudah adanya wanprestasi, maka *overmacht* tidak mempunyai kekuatan untuk membebaskan debitur.
- d. Pada perikatan yang lahir dari kontrak timbal balik wanprestasi dari pihak pertama memberi hak kepada pihak lain untuk minta pembatalan kontrak oleh hakim, sehingga penggugat dibebaskan dari kewajibannya. Dalam gugatan pembatalan kontrak ini dapat juga dimintakan ganti kerugian.

Debitur harus membayar ganti rugi di atur (Pasal 1243 KUHPerduta)<sup>22</sup>. Adapun untuk bisa bebas resiko bergeser kearah kerugian debitur, jika perkiraan timbul dari

---

<sup>20</sup> PROF. Dr. I Ketut Oka Setiawan,SH.,MH.,SpN. Hukum Perikatan, cetakana pertama, Jakarta; sinar grafika, 2015. h. 22

<sup>21</sup> *Ibid*, h. 20

<sup>22</sup> Pasal 1243 KUHPerduta: Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila siberutang setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikannya atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukan

suatu persetujuan timbal balik, maka kreditur dapat membebaskan diri dari kewajiban melakukan kontraprestasi melalui Pasal 1266 KUHPerdata<sup>23</sup>, atau melalui *exceptio non adimpliti contractus*. Jadi apabila yang terjadi adalah wanprestasi, debitur harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita kreditur.

## 2. Perbuatan melawan hukum

Berdasarkan Pasal 1365 KHUPerdata, dikatakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur:

- a. Perbuatan itu harus melawan hukum.
- b. Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian
- c. Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan/kelalaian
- d. Antara hubungan yang timbul harus ada hubungan kausal.

Dalam hal pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya maka ia dapat mengajukan tuntutan pihak bank telah melakukan perbuatan melawan hukum, namun nasabah harus dapat membuktikan bahwa pihak bank benar-benar telah melakukan perbuatan hukum yang merugikan dirinya sebagai nasabah. Dalam suatu perjanjian juga dapat timbul suatu keadaan yang disebut *Overmacht* (keadaan memaksa), yaitu suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian, yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasi (melaksanakan kewajibannya), dimana debitur tidak dapat dipersalahkan dan tidak harus menanggung resiko serta tidak dapat menduga pada waktu perjanjian dibuat. Akibat dari *Overmacht* adalah;

- a. Debitur tidak perlu membayar ganti rugi (Pasal 1245 KUHPerdata)<sup>24</sup>.
- b. Risiko tidak beralih kepada debitur.
- c. Kreditur tidak mempunyai hak untuk menuntut pemenuhan prestasi.

Artinya bahwa *overmacht* adalah suatu risiko dari suatu perjanjian. Apabila yang terjadi adalah kelalaian dari pihak kreditur, yaitu dipenuhinya perjanjian adalah akibat dari kesalahan atau kelalaian kreditur atau suatu situasi yang berada dalam

---

<sup>23</sup> Syarat batal selalu dianggap dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal dengan hukum, tetapi pembatalan harus diminta kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan dalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, hakim adalah leluasan untuk menurut keadaannya, atas permintaan tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya.

<sup>24</sup> Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tidak disengaja siberutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang dilarang.

jangkauan risikonya, maka tanggung jawab yuridis ada pada pihak kreditur. Akibat dari kelalaian kreditur atau pihak bank adalah beban risiko bergeser kearah kerugian kreditur dan kreditur tetap berkewajiban untuk memberikan kontraprestasi<sup>25</sup>. Kesimpulannya adalah apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan salah satu pihak, maka pihak yang wanprestasi itu harus memenuhi sanksi yang telah ditetapkan undang-undang, yaitu mengganti kerugian yang diderita pihak lainnya. Akan tetapi apabila yang terjadi adalah *overmacht*, maka tidak seorangpun yang diwajibkan untuk mengganti kerugian karena hal tersebut dipandang sebagai suatu resiko dalam suatu perjanjian.

Pada dasarnya seseorang harus bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya, termasuk bertanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada orang yang dirugikan akibat perbuatannya. Namun ternyata undang-undang juga menetapkan bahwa pada keadaan-keadaan tertentu, seseorang bisa diminta pertanggungjawabannya dari apa yang telah diperbuat oleh orang lain.

Tanggung jawab merupakan akibat dari adanya kewajiban yang tidak dilaksanakan dalam suatu perjanjian (wanprestasi), atau merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum. Perjanjian layanan internet banking tidak lepas pula dari kedua hal tersebut diatas, karena ternyata dalam pelaksanaan perjanjian layanan internet banking dimungkinkan terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian, baik yang disebabkan wanprestasi maupun yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum yang dapat dilakukan oleh bank, pihak ketiga, maupun oleh nasabah pengguna layanan internet banking itu sendiri. Sehubungan dengan masalah tanggung jawab, masing-masing pihak dalam perjanjian layanan mempunyai kewajiban. Kewajiban nasabah pengguna internet banking dalam perjanjian layanan internet banking antara lain adalah<sup>26</sup>:

- a. Memenuhi syarat pendaftaran layanan internet banking.
- b. Pada saat pertama kali menggunakan layanan internet banking, nasabah pengguna diharuskan melakukan aktivasi di situs *website* dengan cara

---

<sup>25</sup> PROF. Dr. I Ketut Oka Setiawan,SH.,MH.,SpN. *Op.cit*, h. 23

<sup>26</sup> [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id), diakses pada jam 11:08 tanggal 13 juni 2021.

memasukkan *Access ID* dan *Access PIN* yang diperoleh dari Bank untuk diubah menjadi *User ID* dan *PIN internet banking*.

- c. Untuk setiap pelaksanaan transaksi, nasabah wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar).
- d. Nasabah pengguna menyetujui dan mengakui bahwa dengan dilaksanakannya transaksi melalui internet banking, semua perintah dan komunikasi dari nasabah pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang ditandatangani. Bukti atas perintah dari nasabah pengguna kepada bank dan segala bentuk komunikasi antara bank dan nasabah pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, *tape/cartridge*, *print out* komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
- e. Nasabah wajib mengamankan *User ID* dan *PIN Internet Banking*.
- f. Apabila karena suatu sebab Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan perubahan *PIN* maka Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank. Sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan *User ID* dan *PIN* oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

Kewajiban bank dalam perjanjian layanan internet banking biasanya tidak dicantumkan dalam perjanjian. Kewajiban bank yang termuat dalam syarat dan ketentuan hanya berupa bahwa bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan *User ID* dan *PIN* dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna *User ID* dan *PIN* atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat nasabah pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.

### 3. Bentuk Ganti Rugi Bank dalam Hal Terjadi Kerugian

Dalam setiap perjanjian dimungkinkan terjadi salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Artinya pihak tersebut tidak melaksanakan sama sekali kewajibannya, tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati, atau terlambat melaksanakan. Tentunya hal ini dapat menimbulkan kerugian di pihak yang lain. Kerugian pihak lain ini merupakan tanggung jawab dari pihak yang tidak melaksanakan prestasinya tersebut. Dalam perjanjian pada umumnya, keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak menjadi perhatian. Kedudukan para pihak adalah sama dalam menentukan hak dan kewajibannya masing-masing sehingga posisi tawar pada pihak pun seimbang.

Lain halnya dengan perjanjian baku yang memuat klausul klausul baku yang telah dibuat hanya oleh salah satu pihak sehingga pihak yang lain hanya mempunyai pilihan untuk setuju atau tidak setuju untuk mengikatkan diri dengan perjanjian tersebut. Demikian pula dengan perjanjian layanan internet banking yang dibuat oleh pihak bank saja. Hak dan kewajiban para pihak telah ditentukan oleh bank yang dituangkan dalam formulir permohonan pendaftaran internet banking.

Mengenai tanggung jawab bank dalam memberikan ganti rugi, Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut<sup>27</sup>:

- a. Ganti kerugian yang dapat diberikan berupa penembalian uang atau penggantian barang/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.
- b. Tenggang waktu pemberian penggantian ganti kerugian dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari dari setelah tanggal transaksi.
- c. Pemberian ganti kerugian tidak menghapuskan bukti lebih lanjut mengenai danya unsur kesalahan.
- d. Ketentuan di atas tidak berlaku apa bila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 15 Undang-undang ITE mengatur hal-hal yang terkait dengan tanggung jawab penyelenggara transaksi elektronik sebagai berikut:

---

<sup>27</sup> Lukma Santoso Az, *op.cit*, h. 134.

1. Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi:
  - a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
  - b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, atau
  - c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
2. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
3. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.
4. Ketentuan diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik

Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 163 HIR (Reglemen Indoneia) dan Pasal 1865 KUHPerdata dapat dikatakan setiap pihak mendalilkan adanya suatu hak, bahwa konsumen harus dapat membuktikan:

1. Konsumen secara aktual telah mengalami kerugian.
2. Konsumen harus membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi karena akibat dari penggunaan, pemanfaatan, atau pemakaian barang dan/atau jasa tertentu yang tidak layak.
3. Bahwa ketidaklayakan itu merupakan tanggung jawab pelaku usaha tertentu.
4. Konsumen tidak berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung atas kerugian yang dideritanya.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, beban pembuktian tersebut dibalikkan menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Pembuktian ini diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 28. Dengan demikian, selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan yang terletak pada

pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.

Tanggung jawab adalah hal yang terkait mengenai kewajiban untuk menebus atau mengganti terhadap apa yang telah dilakukannya yang menimbulkan kerugian. Dasar pertanggungjawabannya adalah kewajiban membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian, dan kewajiban untuk melaksanakan janji yang dibuat. Pertanggungjawaban didasarkan atas suatu perbuatan, dan itu harus perbuatan kelalaian atau kealpaan, artinya pertanggung jawaban atas gugatan hukum yang timbul dalam konteks hubungan antara nasabah dan bank dapat berupa wanprestasi (kealpaan) atau perbuatan melawan hukum.

Dalam hukum perikatan, khususnya hukum perjanjian, mengenai ganti rugi yang dapat di tuntut Undang-undang (Pasal 124 KUHPerdara) terdiri dari 3 (tiga) unsur<sup>28</sup>:

1. Biaya (*kosten*) segala pengeluaran biaya yang nyata-nyata sudah dikeluarkan.
2. Rugi (*schdein*) ialah kerugian karena kerusakan barang milik kreditur akibat kelalaian debiturnya.
3. Halnya keuntungan (*intteressen*) ialah kerugian yang berupa hilangnya keuntungan yang diharapkan.

Dalam setiap kasus, tidak selamanya ketiga unsur tersebut selalu ada, tetapi adakalanya hanya terdiri dari dua unsur saja. Tuntutan ganti kerugian secara garis besar dapat dilakukan melalui tuntutan yang berdasarkan wanprestasi dan/atau tuntutan yang berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dalam tanggung gugat berdasarkan wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain akibat daripada akibat penerapan kalusula dalam perjanjian yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan Undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, dan apa yang telah diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum, yaitu tuntutan yang dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun belum tentu ada perjanjian

---

<sup>28</sup> PROF. Dr. I Ketut Oka Setiawan,SH.,MH.,SpN. *Op.cit*, h. 21

dengan pihak yang dituntut. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, harus dipenuhi unsur-unsur ada perbuatan melawan hukum, ada kerugian, ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian, dan ada kesalahan.

## **D. Simpulan dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisa hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya, maka pada bagian ini dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut;

Saat ini peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk internet banking belum ada, namun demikian, peraturan perundang-undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah pengguna layanan internet banking yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terdapat dalam pasal 4 UUPK yang berbunyi, Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dan Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking dilakukan mulai dari wanprestasi, pihak yang ditimpa wanprestasi dapat menuntut ganti rugi atau pemenuhan perikatan plus ganti rugi yang mana debitur/pihak bank harus membayar ganti rugi yang di atur dalam pasal 1243 KUHPerdara. Adapun apabila tidak pihak debitur/bank melakukan perbuatan melawan hukum maka pihak kreditur dapat mengajukan tuntutan pihak bank telah melakukan perbuatan melawan hukum yang merugikan kreditur/nasabah yang mana hal tersenut di atur dalam pasal 1365 KUHPerdara ke pengadilan negeri.

## 2. Saran

Berdasarkan analisa hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang dapat berguna bagi pembaca. Antara lain sebagai berikut;

Nasabah pengguna layanan *internet banking* harus lebih berhati-hati dan teliti dalam melakukan transaksi melalui *internet banking* untuk menghindari kerugian yang terjadi terutama yang diakibatkan dari kesalahan nasabah itu sendiri dalam melakukan akses *internet banking* atau penyalahgunaan dari pihak pihak yang tidak bertanggung jawab.

Di perlukan suatu peundang-undangan yang mengatur mengenai pelaksanaan operasional *internet banking* yang didalamnya mengatur mengenai masalah tingkat keamanan nasabah operasional *internet banking*, perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking*, jaminan terhadap data kerahasiaan data diri nasabah pengguna layanan *internet banking*, serta pengawasan terhadap bank yang menyelenggarakan fasilitas layanan *internet banking*.

## E. Daftar Pustaka

### 1. Buku, Makalah, Jurnal

- Celina Tri Siwi Kristianti. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sah Media
- Dr. Danrinvanto Budhijanto. 2013. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, & Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama
- Dr. Trisadini P. Usanti dan Prof. Dr. Shomad. 2020. *Hukum Perbankan* Jakarta: kencana
- Hermansyah. 2014. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: kencana
- Joey Allen Fure, 2016. “*Fungsi bank sebagai lembaga keuangan di indonesia menurut undang-undang nomor 10 tahun 1999 tentang perbankan*”. *Jurnal Lex Crimen* Vol. V. No. 4
- Lukman Santoso Az. 2011. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- M. Anang Firmansyah. 2018. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Nurul Ichsan Hasan. 2014. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group
- Prof. Dr. I Ketua Setiawan. 2015. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana

### 2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### 3. Sumber Lainnya



<https://m.tempo.co/read/news/2015/01/20/064636099/tabungan-raib-bank-permata-dilaporkan-ke-polda>

<https://kbbi.web.id/lindung>,

<https://hukumku.com/pengertian-hukum/>

<https://kbbi.kata.web.id/?s=>

<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking>

<https://www.rumah.com/panduan-properti/mengenal-undang-undang-no-8-tahun-1999-untuk-perlindungan-konsumen-18089>

<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/17733/>

<https://www.dosenpendidikan.co.id/e-banking/>

<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/92789/RISKA%20FRIDA%20NANDA-140710101323.pdf?sequence=1>

<https://ajaib.co.id/manfaat-internet-banking-bagi-para-nasabah/>

<https://media.neliti.com/media/publications/225726-keylogger-pada-aspek-keamanan-komputer-d165faa6.pdf>,

<https://media.neliti.com/media/publications/237610-teknik-pengamanan-data-dengan-steganogra-aab8e8c2.pdf>.

[http://budi.rahardjo.id/files/courses/2015/23213370\\_Triadi\\_Wirawan\\_report\\_final.pdf](http://budi.rahardjo.id/files/courses/2015/23213370_Triadi_Wirawan_report_final.pdf)

<https://www.niagahoster.co.id/blog/firewall-adalah/?amp>

<http://www.ilmuhacking.com/web-security/memahami-cara-kerja-token-internet-banking/www.bankmandiri.co.id>,