



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA *INTERNET*
*BANKING***

(Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

LEGAL PROTECTION FOR INTERNET BANKING USERS

(Case Study at Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

RISKA FRIDA NANDA

NIM. 140710101323

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA *INTERNET*
*BANKING***

(Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

LEGAL PROTECTION FOR INTERNET BANKING USERS

(Case Study at Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

RISKA FRIDA NANDA

NIM.140710101323

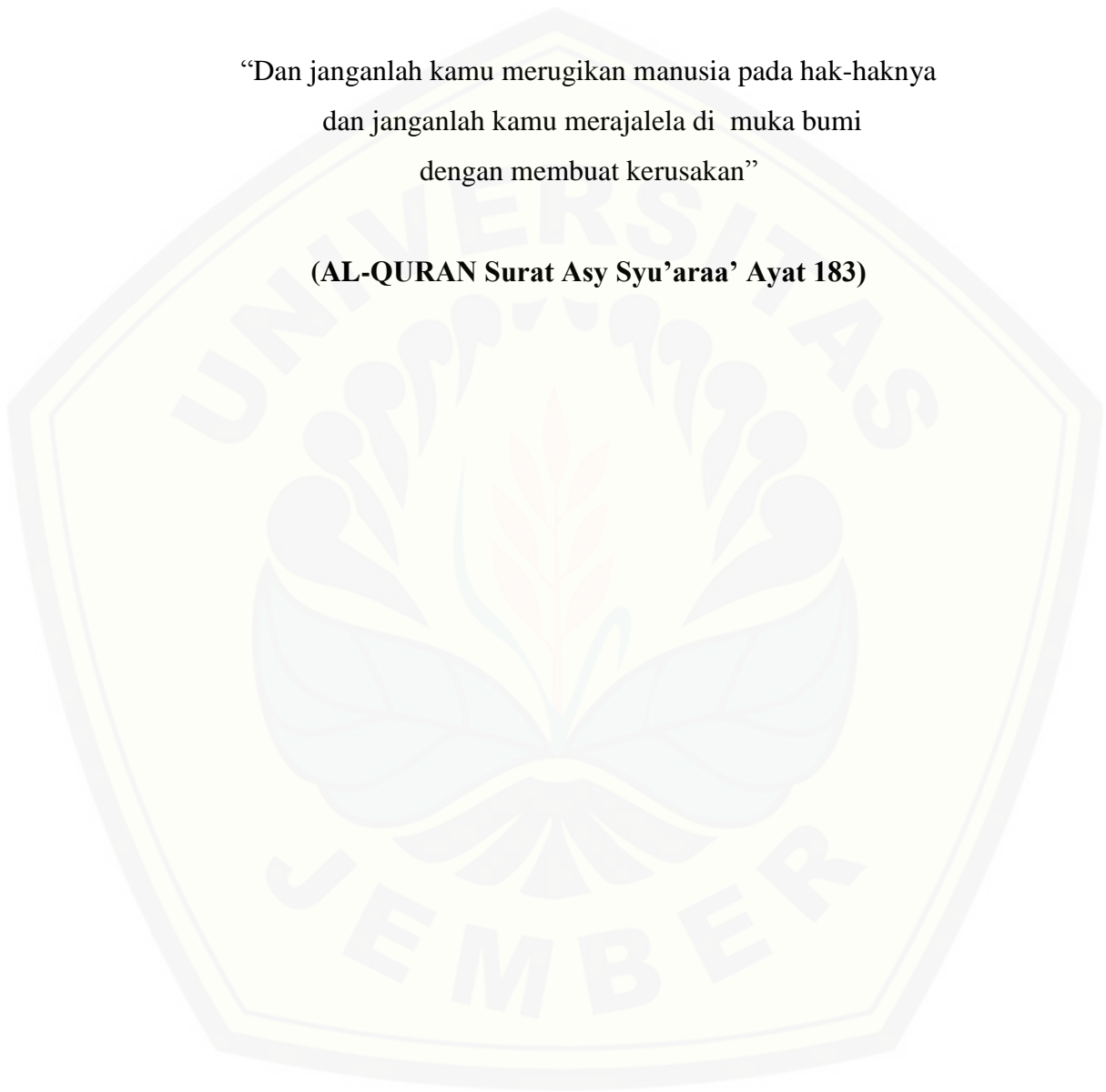
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2019

MOTTO

“Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya
dan janganlah kamu merajalela di muka bumi
dengan membuat kerusakan”

(AL-QURAN Surat Asy Syu'araa' Ayat 183)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Rahmad Hari Utomo dan Ibunda Mutriani yang telah memberikan kasih sayang, doa dan motifasi serta nasehat yang selama ini tak pernah surut sepanjang masa serta pengorbanan yang sangat luar biasa dalam setiap langkahku.
2. Almamater yang kubanggakan, Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Bapak dan Ibu Guru sejak tingkat Sekolah Dasar hingga tingkat Sekolah Menengah Atas, Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Tingkat Sarjana Strata 1, terimakasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat, bimbingan, dan tuntunannya dengan penuh keasabaran dan kedisiplinan.

PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA *INTERNET*
*BANKING***

(Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

LEGAL PROTECTION FOR INTERNET BANKING USERS

(Case Study at Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember

RISKA FRIDA NANDA

NIM. 140710101323

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 4 APRIL 2019

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Mardi Handono, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota

Pratiwi Puspito Andini, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA *INTERNET*
*BANKING***
(Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

LEGAL PROTECTION FOR INTERNET BANKING USERS
(Case Study at Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)

Oleh:

RISKA FRIDA NANDA
NIM. 140710101323

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Pratiwi Pusphito Andini, S.H., M.H
NIP. 198210192006042001

Mengesahkan:

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan

Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.

NIP.197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 2

Bulan : April

Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

PANITIA PENGUJI :

Ketua

Sekretaris

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.
NIP. 197306271997022001

Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

Mardi Handono, S.H.,M.H.
NIP. 196312011989021001

.....

Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H.
NIP. 198210192006042001

.....

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RISKA FRIDA NANDA

NIM : 140710101323

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul **“*PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA INTERNET BANKING (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)*”** adalah benar-benar karya saya sendiri, terkecuali apabila dalam pengutipan submateri disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan kepada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar adanya.

Jember, 4 April 2009

Yang menyatakan,

RISKA FRIDA NANDA
NIM. 140710101323

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya membimbing dan memberikan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H., sebagai Dosen Pembimbing Anggota yang telah bersedia meluangkan waktunya membimbing dan memberikan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H.,M.H., sebagai Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H.,M.H., sebagai Sekretaris Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H.,M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina, S.H.,M.Hum., sebagai Wakil Dekan I sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan; Bapak Echwan Iriyanto, S.H.,M.H., sebagai Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Dr. Aries Ariyanto, S.H.,M.H., sebagai Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;

7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat, dan membimbing serta para karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember penulis juga mengucapkan banyak terimakasih;
8. Orang tua saya tercinta dan tersayang Ayah Rahmad Hari Utomo dan Ibu Mutriani, yang sudah ikhlas dan sabar membesarkan dan mendidik saya , serta terimakasih atas doa yang selalu Ayah dan Ibu panjatkan kepada Allah SWT untuk menjaga dan melindungi saya saat jauh dari keluarga, dan terimakasih atas pengorbanan sehingga saya bisa menuntut ilmu hingga S1;
9. Kakek dan Nenek, Adik-adik saya yang selama ini sudah memberikan semangat dan juga dukungan yang penuh kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini;
10. Rejodiharjo Wahyu Yusuf, S.Ak., yang sabarnya tingkat dewa, you are really my superhero and thankyou for always make me as your first priority;
11. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, Srina Wati, Nova Maretha Viana, Novi Maretha Viani, Ervin Afrida Sari S.H, Retno Triliya S.H, Miswatik, Nurul, Lingga, Sarah, Azizah, dan Fatika terimakasih atas doa, dukungan dan keceriaan yang kalian berikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Teman-teman KKN 09 Desa Wonoasri Anggi, Liya, Khinanti, Kevin, Lazuardi, Bethari, Ferlin, Fresty, Dan Fatma;
13. Semua pihak yang turut serta dan membantu penyelesaian skripsi ini.
Tiada kata yang bisa penulis katakan selain ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan pahala dan hidayahNya yang baik bagi kita semua. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 4 April 2019

Penulis

RINGKASAN

Dengan adanya *internet banking* yang sering terjadi dengan berbagai modus penipuan dengan menggunakan pemanfaatan teknologi dan kegagalan-kegagalan sistem yang sering terjadi pula sehingga menimbulkan *isu* bahwa ada kecenderungan sistem keamanan yang diterapkan oleh bank dalam layanan *internet banking* kurang memadai. Perlindungan hukum terhadap nasabah pun dapat menjadi tidak terjamin, hak dan kewajiban nasabah maupun bank cenderung tidak jelas, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan masalah-masalah yang timbul dari transaksi-transaksi *internet banking* ini tidak dapat diselesaikan dengan baik, bahkan nasabah sering berada pada pihak yang dirugikan. Terhadap kejadian ini diperlukan penanggulangan agar nasabah dapat merasakan sebuah keamanan dalam bertransaksi dan penegakan hukum lebih efektif serta berkepastian hukum. Berdasarkan uraian diatas, penulis akan membahas lebih lanjut dalam penulisan karya ilmiah berbetuk skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Unit Genteng II Banyuwangi)”. Terdapat permasalahan dalam penulisan skripsi ini yaitu *pertama*, tanggung jawab bank kepada nasabah yang dirugikan penggunaan pelayanan fasilitas *internet banking*. *Kedua*, sistem keamanan yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pengguna *internet banking*. Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk memahami dan menjawab mengenai kedua permasalahan yang telah dijelaskan diatas, sekaligus sebagai pemenuhan persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Tipe penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi tipe penelitian *yuridis normatif*. Pendekatan masalah yang digunakan yaitu pendekatan Undang-Undang dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan analisa bahan hukum menggunakan metode deduktif.

Dalam penulisan skripsi ini menguraikan beberapa hal, antara lain tentang lembaga keuangan meliputi pengertian lembaga keuangan dan jenis-jenis lembaga keuangan, hal lain tentang internet banking meliputi pengertian *internet banking*, manfaat dan keuntungan *internet banking* dan kelemahan *internet banking*, selanjutnya tentang perlindungan hukum meliputi pengertian perlindungan hukum, teori perlindungan hukum dan prinsip perlindungan hukum, selanjutnya tentang BRI Unit Genteng II Banyuwangi meliputi gambaran umum BRI Unit Genteng II Banyuwangi dan ketentuan pelaksanaan *internet banking* di BRI Unit Genteng II Banyuwangi.

Pembahasan dari skripsi ini yaitu menunjukkan bahwa sistem pengamanan yang dilakukan oleh bank dalam penggunaan layanan *internet banking* pada bank yang diteliti oleh penulis, menemukan bahwa sistem penyelenggaraan *internet banking* memiliki tingkat keamanan lebih terjamin apabila dibandingkan dengan produk layanan *electronic banking* lainnya seperti ATM, *mobile banking* dan *phone banking*. Pertanggung jawaban bank atas penyelenggaraan layanan *internet banking* bagi nasabah. Apabila kesalahan dari pihak nasabah pengguna *internet banking*, maka nasabah tidak dapat meminta ganti rugi kepada pihak bank apabila

terjadi sesuatu kerugian yang ditimbulkan, karena kesalahan ada pada nasabah. Selanjutnya apabila kesalahan dari pihak ketiga yang beritikad tidak baik, maka nasabah dapat menuntut ganti rugi kepada bank berdasarkan Undang-Undang Perbankan Pasal 37B Ayat (1) tentang kewajiban bank untuk menjamin dana nasabah yang disimpannya.

Kesimpulan *pertama*, tentang pertanggung jawaban bank atas penyelesaian layanan *internet banking* bagi nasabah. Apabila kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank, maka pihak bank dapat dituntut oleh pengguna layanan jasa *internet banking* dan bank harus bertanggung jawab apabila kemudian timbul kerugian di pihak pengguna jasa *internet banking*. Apabila kesalahan dari pihak nasabah pengguna *internet banking*, maka nasabah tidak dapat meminta ganti rugi kepada pihak bank apabila terjadi suatu kerugian yang ditimbulkan, karena kesalahan ada pada nasabah. Selanjutnya apabila kesalahan dari pihak ketiga yang beritikad tidak baik, maka nasabah dapat menuntut ganti rugi kepada bank berdasarkan Undang-Undang Perbankan Pasal 37B Ayat (1) tentang kewajiban bank untuk menjamin dana nasabah yang disimpannya. Kedua, Sistem keamanan yang dilakukan oleh bank dalam penggunaan layanan *internet banking*, penulis menemukan bahwa sistem penyelenggaraan *internet banking* memiliki tingkat keamanan lebih terjamin apabila dibandingkan dengan produk layanan *electronic banking* lainnya seperti ATM, *mobile banking* dan *phone banking*. Karena selain telah dilengkapi dengan sistem keamanan jaringan yang berlapis, *internet banking* juga dilengkapi dengan sebuah pengamanan lainnya yang disebut token yang tidak dimiliki oleh produk layanan *electronic banking* yang lain. Namun demikian, nasabah pengguna layanan *internet banking* dituntut untuk lebih cerdas dalam memilih penggunaan layanan tersebut pada tiap banknya. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan tingkat keamanan yang diterapkan oleh masing-masing bank meski dalam produk layanan yang sama. Dimana hal ini tentu saja akan berdampak langsung kepada keamanan dan kenyamanan serta perlindungan terhadap nasabah pengguna *internet banking* itu sendiri.

Saran yang dapat di berikan penulis yaitu *pertama*, 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. Selain itu, perlunya suatu peningkatan *awareness* baik dari pihak *management*, operator, penyelenggaraan jasa, membuat *policy procedure* yang baik dan mengevaluasi sistem secara berkala. *Kedua*, Diperlukan suatu pengaturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelaksanaan operasional *internet banking* yang didalamnya mengatur mengenai masalah tingkat keamanan nasabah operasional *internet banking*, perlindungan terhadap nasabah pengguna, jaminan terhadap kerahasiaan data diri dari nasabah pengguna, serta pengawasan terhadap bank yang menyelenggarakan fasilitas layanan *internet banking*.

DAFTAR ISI

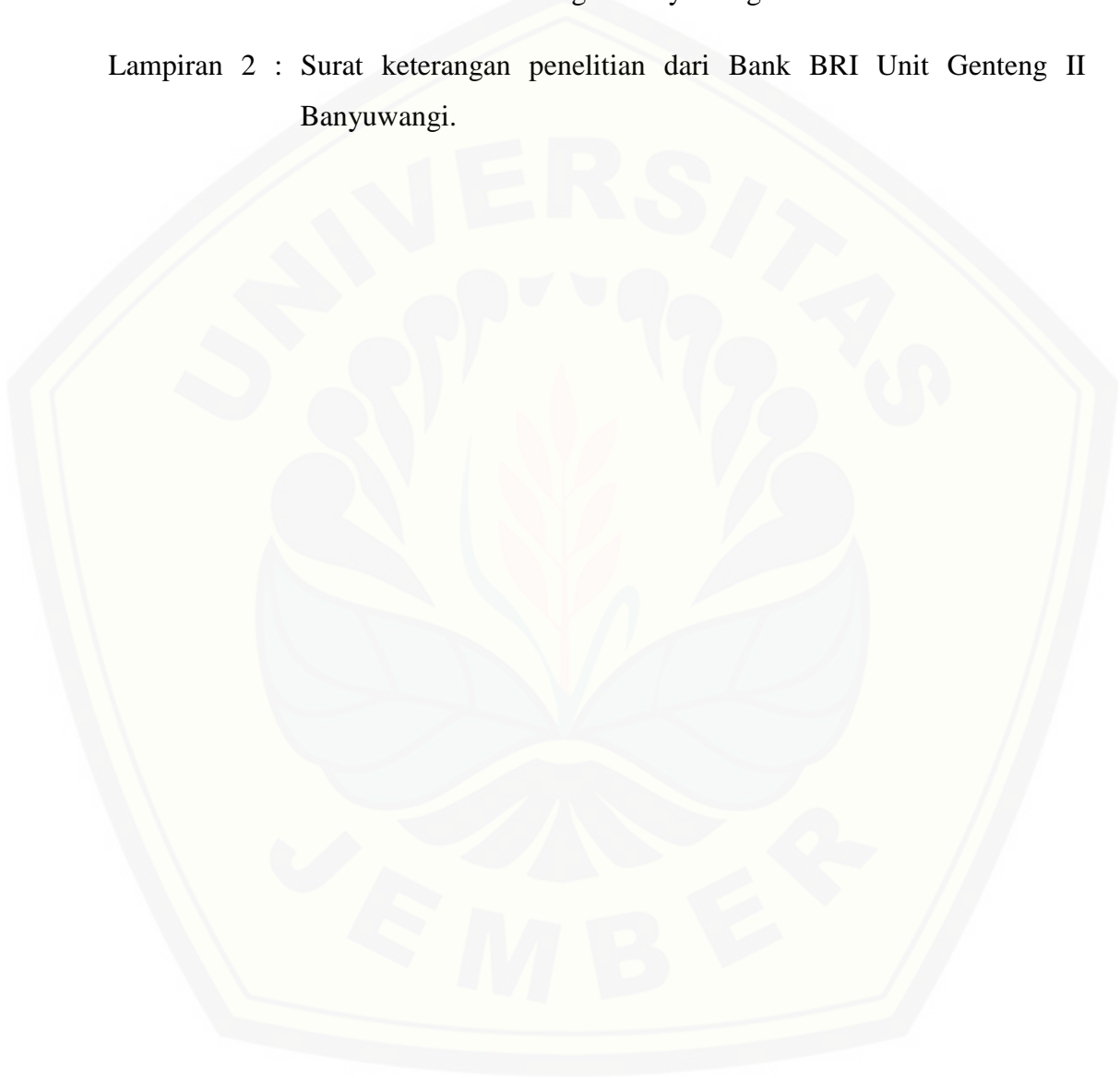
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	8
1.4.3.3 Bahan Non-Hukum	8
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Lembaga Keuangan	10
2.1.1 Pengertian Lembaga Keuangan	10

2.1.2	Jenis-Jenis Lembaga Keuangan	11
2.2	Internet Banking	13
2.2.1	Pengertian Internet Banking	13
2.2.2	Manfaat dan Keuntungan Internet Banking	14
2.2.3	Kelemahan Internet Banking	16
2.3	Perlindungan Hukum	17
2.3.1	Pengertian Perlindungan Hukum	17
2.3.2	Teori Perlindungan Hukum	19
2.3.3	Prinsip Perlindungan Hukum	19
2.4	Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II banyuwangi	19
2.4.1	Gambaran Umum BRI Unit Genteng II Banyuwangi	19
2.4.2	Ketentuan Pelaksanaan Internet Banking di BRI Unit Genteng II Banyuwangi	25
BAB 3	PEMBAHASAN	30
3.1	Pembahasan	30
3.1.1	Tanggung Jawab Bank Kepada Nasabah Yang Dirugikan Pengguna Pelayanan Fasilitas Internet Banking	30
3.1.2	Sistem Keamanan Yang Dilakukan Oleh Pihak Bank Kepada Nasabah Pengguna Internet Banking	48
BAB 4	PENUTUP	59
4.1	Kesimpulan	59
4.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat ijin penelitian dari fakultas Hukum Universitas Jember ke Bank BRI Unit Genteng II Banyuwangi.

Lampiran 2 : Surat keterangan penelitian dari Bank BRI Unit Genteng II Banyuwangi.



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mengubah pola pemikiran mengenai batas wilayah, waktu, nilai, wujud benda, logika berfikir, pola kerja, dan batas perilaku sosial dari yang bersifat manual menjadi komputerisasi atau digital. Hal tersebut berpengaruh terhadap bentuk, cara, sasaran, hingga akibat dari kejahatan berbasis teknologi.¹

Dalam bidang perbankan sendiri, persaingan perbankan pada saat ini sudah sangat ketat. Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit ini diberikan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.²

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana. Dengan demikian perbankan akan bergerak dalam kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Demi mempertahankan dan mendapatkan nasabah baru kualitas pelayanan sangat penting bagi bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank-bank yang memberikan layanan lebih baik yang akan dicari oleh para nasabah dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain.

¹ Mahesa Jati Kusuma, 2012. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*. Bandung: Nusa Media. Hlm.3

² Sentosa Sembiring, 2008. *Hukum Perbankan*. Bandung : Mandar Maju. Hlm.1.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, semakin majunya teknologi informasi berbasis digital, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi berbasis digital ini sebagai bagian dari sistem pelayanan, yang dalam hal ini di dunia perbankan dikenal dengan sebutan *electronic banking*. Perkembangan teknologi ini akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan. Transaksi-transaksi konvensional melalui transaksi langsung, cepat atau lambat harus ditinggalkan.

Perkembangannya hampir seluruh transaksi dalam perkembangan pada akhirnya dapat diakses melalui fasilitas atau sarana *electronic banking*. Transaksi-transaksi perbankan tidak lagi menggunakan aplikasi dalam bentuk kertas yang diisi nasabah pada *counter bank*, tetapi hampir seluruh transaksi perbankan dapat diakses melalui *electronic banking*. Dalam dunia perbankan secara umum, sistem layanan perbankan yang menggunakan *electronic banking* yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*) Banking, Call Banking, Kartu Debit, Kartu Kredit, *Internet Banking*, SMS (*Sent Message Service*) Banking, *Phone Banking*, IP (*Internet Protocol*) *Phone Bankin*, Kartu pernerikan fasilitas lain termasuk sarana bayar lainnya.³

Berkaitan dengan *electronic banking* tersebut penulis cenderung tertarik untuk meneliti lebih lanjut lagi mengenai layanan *internet banking* yang ditawarkan oleh layanan jasa perbankan. Pada dasarnya *internet banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah yaitu : pertama, layanan informasi (*informational*) yaitu bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam *website*-nya, seperti adanya informasi mengenai nilai tukar uang, bunga bank, informasi saldo, dan transaksi. Kedua, komunikasi (*communicational*) yaitu dalam *website* tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank. Ketiga, transaksi (*transactional*) yaitu sudah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti transfer dana,

³ Try Widiyono, 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Galia Indonesia, hlm. 195.

pengecekan saldo, ataupun berbagai jenis pembayaran (telepon, angsuran, asuransi, listrik, dan yang lainnya), termasuk pembelian *voucher ponsel*.

Fasilitas sistem *internet banking* yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabah, pada kenyataannya sangat rentan akan kejahatan. Kurang terjaminnya keamanan serta perlindungan hukum yang belum memadai terhadap transaksi yang dilakukan oleh pihak bank bagi nasabahnya, yang menyebabkan nasabahnya selalu berada dalam posisi yang lemah. Layanan *internet banking* ini memiliki kelebihan dan kelemahan, baik bagi bank yang memberikan layanan tersebut, maupun bagi nasabah yang menggunakan layanan tersebut.

Salah satu kelebihan adalah waktu yang diperlukan relatif singkat dan tidak memerlukan banyak biaya. Selain kelebihan, layanan *internet banking* ini memiliki kelemahan, yaitu adanya kemungkinan pembobolan rekening nasabah dan penyampaian informasi transaksi yang tidak sesuai dengan data transaksi yang tentunya hal ini akan sangat merugikan nasabah pengguna layanan fasilitas *internet banking*.

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan dalam investasi produk jasa perbankan ini dibayang-bayangi oleh potensi resiko kegagalan sistem dan/atau resiko kejahatan *electronic (cyber crime)* yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Kegagalan sistem dapat disebabkan karena adanya kerusakan sistem (misalnya turunnya jaringan atau *server down*), dan dalam skala luas bisa disebabkan karena bencana alam. Sementara itu, *cyber crime* juga yang terjadi pada industri perbankan cenderung meningkat. Seperti kejahatan pertama, *pharming* bisa disebut juga sebagai penipu atau *hacker* melakukan pengalihan dari situs yang sah ke situs yang palsu tanpa diketahui dan disadari oleh korban, kemudian mengambil data yang dimasukkan oleh korban sehingga masuk ke dalam area yang menjadi permainan penipu tersebut. Kedua, *spoofing* kejahatan yang menggunakan perangkat lunak untuk menutupi identitas dengan menampilkan alamat *e-mail*/ nama/ nomor palsu di komputer agar menyembunyikan identitas. Ketiga, *keylogger* tersebut menggunakan

software yang dapat menghafal tombol *keyboard* yang digunakan tanpa diketahui oleh pengguna. Keempat, *phising* adalah tindakan memperoleh informasi pribadi seperti *User ID*, PIN, nomor rekening bank atau nomor kartu kredit secara tidak sah. Kelima, *sniffing* pekerjaan menyadap paket data yang lalu-lalang pada jaringan. Kejahatan-kejahatan tersebut yang sering terjadi pada nasabah yang menggunakan *internet banking*.

Mencermati fenomena *internet banking* yang sering terjadi dengan berbagai modus penipuan dengan menggunakan pemanfaatan teknologi dan kegagalan-kegagalan sistem yang sering terjadi pula sering menimbulkan isu bahwa ada kecenderungan sistem keamanan yang diterapkan oleh bank dalam layanan *internet banking* kurang memadai perlindungan hukum terhadap nasabah pun dapat menjadi tidak terjamin, hak dan kewajiban nasabah maupun bank cenderung tidak jelas, yang pada akhirnya mengakibatkan masalah-masalah yang timbul dari transaksi-transaksi *internet banking* ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, bahkan nasabah sering berada pada pihak yang dirugikan. Contoh, masalah yang di alami oleh nasabah adalah si A (tersangka) mendatangi grapari telkomsel dengan membawa surat kuasa palsu nasabah pengguna (korban) dengan alasan kartu *SIM Card* dan nomor korban hilang. Setelah mendapatkan kartu *SIM Card* baru, si A (pengguna) melalui telepon menghubungi *call center* BRI mengaku sebagai nasabah pengguna (korban), meminta pengubahan *User ID* dan menanyakan alamat *e-mail* yang dipakai dimana *e-mail* tersebut digunakan sebagai *e-mail* verifikasi di layanan *internet banking*. Kemudian si A (pengguna) dan beberapa kawannya mengakses akun *internet banking* nasabah pengguna (korban) dan memindahkan saldo di rekening milik korban dengan cara mentransfer ke rekening si A (pengguna).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan di bahas adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab bank kepada nasabah yang dirugikan penggunaan pelayanan fasilitas internet banking?
2. Bagaimana sistem keamanan yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pengguna internet banking?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus :

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satunya persyaratan guna untuk meraih gelar sarjana hukum pada fakultas hukum universitas jember.
- b. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu hukum yang di peroleh dari bangku perkuliahan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab bank kepada nasabah yang dirugikan penggunaan pelayanan fasilitas internet banking.
- b. Untuk mengetahui dan memahami sistem keamanan yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pengguna internet banking.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian guna mendapatkan kebenaran dan mencapai hasil. Hal ini dilakukan, untuk mencari pemecahan atau pencerahan atas isu hukum yang timbul. Dengan adanya metode penelitian yang digunakan oleh penulis, maka penulis akan menemukan metode yang tepat untuk penulisan karya ilmiah penulis, menemukan bahan-bahan hukum, mendapatkan pemahaman yang mendalam, serta memperoleh hasil yang kongkrit dan mencapai pengkajian.

Sehingga metode penelitian ini, sangat berperan penting dalam penulisan karya ilmiah ini. Adapun metode yang digunakan oleh penulis sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam skripsi ini adalah Yuridis Normatif (*Legal Reserch*) hukum sebagai konsep normatif adalah hukum sebagai norma, baik yang diidentikan dengan keadaan yang harus diwujudkan (*ius contituendum*). Ataupun norma yang telah terwujud untuk menjamin kepastiannya yang juga berupa norma-norma yang merupakan produk dari seorang hakim, (*judgement*) pada waktu hakim itu memutuskan suatu perkara dengan memperhatikan terwujudnya kemanfaatan dan kemaslahatan bagi para pihak yang berperkara.⁴

1.4.2 Pendekatan Masalah

Dalam melakukan penelitian hukum, penulis harus menggunakan pendekatan guna untuk memperoleh informasi atau jawaban yang sesuai dengan permasalahan dalam penulisan skripsi ini. Adapaun pendekatan yang digunakan oleh penulis yang sesuai dengan permasalahan dalam penulisan skripsi ini yaitu :

1. Pendekatan Perundang-Undangan

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diketengahkan. Hasil telaah yang dilakukan merupakan argumen untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi.⁵

2. Pendekatan konseptual

Dalam pendekatan konseptual ini, berarti penulis merujuk prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum yang berkembang dalam ilmu hukum dan yang dimuat dalam buku-buku teks hukum, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum⁶. Sehingga, penelitian akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan

⁴ Ashofa Burhan.2000. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rieka Cipta, hlm.33.

⁵ Dyah Ochtorina Susanti & A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafik, hlm.31.

⁶ *Ibid*, hlm.115.

pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.⁷

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum. Tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang diketengahkan. Untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi digunakan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum.⁸ Adapun sumber bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini meliputi:

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer (*primary source*) adalah bahan hukum yang memiliki otoritas (*authority*), artinya bersifat mengikat.⁹ Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan Surat Edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP, tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking).

⁷Peter Mahmud Marzuki.2016. *Peneitian Hukum*. Edisi Revisi, Cet. Ke-7. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, hlm.136.

⁸ Dyah Ochtorina Susanti & A'an Efendi, *Op. Cit.*, hlm. 48.

⁹ *Ibid*, hlm.53.

6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Sebagai bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertai hukum dan jurnal-jurnal hukum, sudah barang tentu buku-buku dan artikel hukum yang dirujuk adalah yang mempunyai relevansi dengan apa yang hendak diteliti.¹⁰ Sumber bahan hukum sekunder yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah buku-buku literatur, tulisan-tulisan hukum, maupun jurnal-jurnal hukum yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Disamping bahan hukum, penulis menggunakan bahan non hukum. Penggunaan bahan non hukum hanya meliputi bahan yang relevan dengan topik penelitian. Bahan non hukum yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini berupa jurnal-jurnal non hukum yakni pendidikan luar sekolah, dimana bahwasannya jurnal tersebut digunakan oleh penulis karena adanya keterkaitan dengan penulisan skripsi ini. Penggunaan bahan non hukum ini untuk memperkuat argumentasi penulis mengenai isu hukum yang diketengahkan.¹¹

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum yang digunakan oleh penulisan skripsi ini yaitu analisis bahan hukum dengan metode deduktif yang berarti suatu metode penelitian

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki.2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, hlm.196.

¹¹ Dyah Ochtorina Susanti & A'an Efendi, *Op. Cit.*, hlm. 109.

berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian hukum:¹²

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Analisis yang digunakan dalam penulisan ini adalah berupa pengumpulan dan pengolahan bahan-bahan hukum yang disusun secara sistematis untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya atas isu yang diajukan.¹³

Hasil analisi bahan hukum tersebut kemudian dibahas guna menghasilkan jawaban dan kemudian memberikan pemahaman terhadap permasalahan yang diajukan. Kemudian jawaban atas permasalahan tersebut ditarik suatu kesimpulan yang dilakukan dengan menggunakan metode deduktif. Penggunaan metode ini yaitu dengan cara analisis dari kesimpulan umum terlebih dahulu kemudian diuraikan menjadi fakta-fakta yang menjelaskan kesimpulan tersebut. Dengan demikian, metode deduktif dapat diartikan sebagai proses penarikan kesimpulan dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.

¹² Peter Mahmud Marzuki, *“Penelitian Hukum”*, Edisi Revisi, Cet. Ke-7, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2016), hlm. 213

¹³ Dyah Ochtorina Susanti dan A’an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm.103

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Lembaga Keuangan

2.1.1 Pengertian Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan dalam arti luas adalah sebagai perantara dari pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*) sehingga peranan dari lembaga keuangan yang sebenarnya, yaitu sebagai perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*). Dalam arti yang luas ini termasuk di dalamnya lembaga perbankan, peransuransian, dana pensiun, pegadaian, dan sebagainya yang menjembatani antara pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang memerlukan dana.¹⁴

Hukum Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Pasal 1 angka 1 UU No. 7/1992 jo UU No. 10/1998 Tentang Perbankan).

Bank adalah sebagaimana tertera dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Pengertian bank juga telah dijelaskan oleh beberapa ahli, yang memberikan pengertian tentang bank antara lain adalah O.P Simorangkir. Dikutip dalam bukunya Sentosa Sembiring, bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.¹⁵

Kemudian, berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari

¹⁴ Muhammad Djumhana. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2006. hlm.101.

¹⁵ Sentosa Sembiring. 2000. *Hukum Perbankan. Mandar Maju*, Bandung. Hlm.1.

masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁶

Menurut ketentuan Pasal 1 UU Nomor 14 Tahun 1967 dan diganti dengan UU Nomor 7 Tahun 1992 menyatakan bahwa lembaga keuangan merupakan suatu badan ataupun lembaga yang aktivitasnya untuk menarik hasil dana dari masyarakat yang kemudian menyalurkan kepada masyarakat.

Abdulkadir Muhammad mengemukakan bahwa lembaga keuangan adalah badan usaha yang mempunyai kekayaan dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*). Kekayaan berupa aset keuangan ini digunakan untuk menjalankan usaha di bidang jasa keuangan, baik penyediaan dana untuk membiayai usaha produktif dan kebutuhan konsumsif, maupun jasa keuangan bukan pembiayaan.¹⁷

2.1.2 Jenis-Jenis Lembaga Keuangan

Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank.

1. Lembaga Keuangan Bank, meliputi :

- Bank Sentral

Bank sentral yaitu bank yang dapat bertindak sebagai bankers bank pimpinan, penguasa moneter, dan mendorong, serta mengarahkan semua jenis bank yang ada.

- Bank Umum

Bank umum merupakan bank, baik milik negara, swasta, maupun koperasi yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro, deposito, serta tabungan dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek. Dikatakan sebagai bank umum karena bank tersebut mendapatkan keuntungannya dari selisih bunga yang diterima dari peminjam dengan yang dibayarkan oleh bank kepada depositor (disebut *spread*).

¹⁶ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

¹⁷ Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama. 2016. hlm. 3.

2. Lembaga Keuangan Bukan Bank

Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa suatu badan usaha yang melakukan suatu kegiatan di bidang keuangan, yang menghimpun dana dengan mengeluarkan kertas berharga dan untuk menyalurkan untuk membayar investasi perusahaan.

Adapun jenis-jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank yaitu :

- Koperasi Simpan Pinjam.

Suatu lembaga keuangan bukan bank yang berbentuk suatu koperasi yang kerjanya di bidang perkreditan, yakni untuk menerima simpanan uang dan untuk meminjamkan modal pada anggota.

- Perum Pegadaian.

Perum pegadaian adalah suatu lembaga keuangan bukan bank dalam bentuk perusahaan yang dipunya pemerintah yang usahanya untuk melayani suatu kepentingan umum yang membutuhkan pinjaman uang dalam modal kecil dengan jaminan berupa barang yang memiliki nilai harga.

- Perusahaan Asuransi.

Perusahaan asuransi adalah suatu perusahaan yang memberikan jaminan atau pertanggungan kepada nasabah yang mengalami suatu kerugian sesuai dengan surat perjanjian (*polis*), bila terjadi suatu kejadian yang menyebabkan suatu kerugian. Contohnya: kebakaran dan kecelakaan.

- Dana Pensiun.

Dana pensiun adalah suatu perusahaan yang dapat melalui suatu pemotongan gaji pegawai setiap bulan selama seseorang masih aktif dalam bekerja, dana tersebut akan dikembalikan bila pegawai yang bersangkutan sudah pensiun. Perusahaan yang mengelola dana pensiun ialah PT. Taspen (Tabungan Asuransi Pensiun).¹⁸

¹⁸ *Ibid.* Hlm.8.

2.2 Internet Banking

2.2.1 Pengertian Internet Banking

Internet merupakan salah satu bagian dari teknologi dalam perbankan yang lebih sering dikenal dengan sebutan *E-banking* yang juga dikenal dengan istilah *internet banking* ini dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif.¹⁹ Internet banking merupakan sebuah aktivitas atau proses transaksi yang dilakukan dengan menggunakan jaringan internet yang dapat dilakukan dirumah maupun di kantor dan juga tempat lainnya. Dengan penggunaan *electronic banking* mempermudah nasabah dan juga petugas bank dalam bertransaksi sehingga tidak menimbulkan kerepotan dan itu bersifat fleksibel.²⁰

Internet banking mulai muncul sebagai salah satu layanan dari bank. layanan ini mulai menjadi tuntutan dari sebagian nasabah bank, sama halnya dengan servis ATM dan *phone banking*. Akan aneh jika sebuah bank tidak memiliki ATM. Demikian pula tidak lama lagi akan aneh jika sebuah bank tidak memiliki *internet banking* meskipun jumlah pengguna internet di Indonesia masih terbilang sedikit. Tuntutan ini datangnya dari nasabah yang menginginkan servis cepat, tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu), nyaman dan mudah. Hal ini dapat diberikan oleh layanan *internet banking*.

Jenis kegiatan *internet banking* dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu (1) informasional internet banking yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*). (2) *Communicative internet banking* adalah 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* adalah

¹⁹ <http://www.it-jurnal.com/pengertian-e-banking>, diakses Tanggal 10 Oktober 2018 Pada Pukul 17.59

²⁰ [Artikel-az.com/pengertian-internet-banking](http://artikel-az.com/pengertian-internet-banking), diakses Tanggal 10 Oktober 2018 Pada Pukul 18.08

pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi dan transaksi.²¹

Perkembangan layanan perbankan bisa terlihat yaitu dimana sebelumnya marak menggunakan *phone banking*, yang mana nasabah dalam penggunaan telepon, kemudian *mobile banking* atau *m-banking*, dan kini layanan perbankan bisa dilakukan melalui layanan *internet banking* melalui komputer, terutama desktop.²²

2.2.2 Manfaat dan Keuntungan Internet Banking

Ada beberapa manfaat *internet banking* bagi pihak bank dan nasabah yaitu:

a. Manfaat bagi bank

1. *Business expansion*

Sebuah bank memiliki beberapa kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Kemudian hal ini di permudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir di tempat tersebut. Kemudian ada *phone banking* yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada *internet banking* yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan ruang batas dan waktu. Layanan perbankan sebuah bank kecil dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia dan bahkan dari seluruh Indonesia.

2. *Customer loyalty*

Bagi nasabah, khususnya yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka account di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat. Dia dapat menggunakan satu bank saja.

²¹ Budi Agus Riswandi.2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm.20.

²² Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

3. *Revenue and cost improvement*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* dapat lebih murah dari pada membuka kantor cabang. Hal ini dikarenakan layanan *internet banking* dapat menekan biaya operasional bank (mengurangi biaya pemrosesan transaksi dan mengurangi kebutuhan pendirian cabang baru) dengan tidak mengurangi kemampuan melayani konsumen dalam jumlah yang sama, selain itu transaksi *internet banking* dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (*fee based income*) karena semakin sering nasabah bertransaksi lewat *internet banking*, semakin banyak pula *fee* yang diperoleh bank.

4. *Competitive advantage*

Bank yang memiliki *internet banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki *internet banking*.

5. *New business model*

Internet banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.²³

b. Manfaat bagi nasabah

1. Nasabah dapat menjaga hubungan dan melakukan transaksi langsung dengan beberapa bank dan perusahaan pelayanan financial hanya dengan menggunakan jaringan yang sama.
2. Nasabah dan bank menjadi lebih mandiri dan tidak lagi bergantung pada kantor saja.
3. Dengan adanya *internet banking* maka akan menarik perusahaan perangkat lunak untuk saling bersaing, yang kemudian akan menghasilkan harga maupun kualitas yang lebih baik dan dapat menawarkan produk dan jasa yang lebih beragam, baik untuk nasabah dan bank.

²³ https://repository.ar-raniry.ac.id/1314/1/SKRIPSI_MULYA diakses Pada Tanggal 11 Oktober 2018 Pada Pukul 01.26.

4. Nasabah dapat berhubungan dengan semua institusi financial mereka tanpa harus memiliki perangkat lunak, penyedia jaringan penghubung yang berbeda.
5. Pengurangan biaya transaksi, karena bank berusaha untuk menyediakan harga yang lebih rendah untuk dapat bersaing dengan bank lain.²⁴

Dilihat dari beberapa manfaat *internet banking* bagi bank dan nasabah, selain itu juga ada keuntungan yang diberikan oleh *internet banking* yaitu:

Dengan menggunakan *internet banking* atau *online banking* nasabah dapat dengan mudah mengecek saldo tabungan tanpa harus datang ke bank langsung atau ke Anjungan Tunai Mandiri (ATM), nasabah juga dapat mentransfer uang non tunai dengan mudah. Transfer uang dengan cara yang *simple* dapat dilakukan dengan *online banking*. Selain itu, nasabah dapat mengetahui seputar informasi rekening dengan menggunakan *online banking*. Pemindahan buku juga dapat dilakukan dengan *electronic banking*, dan masih banyak lagi fitur yang diberikan oleh layanan *internet banking* ini.²⁵

2.2.3 Kelemahan Internet Banking

Selain ada beberapa keuntungan yang didapat dalam *internet banking*, jangan lupa jika disitu pasti ada kelemahan yang bisa merugikan bagi nasabah pengguna *internet banking*²⁶. Sebagai nasabah dan pihak bank perlu waspada mengingat data, karena bisa saja dicuri melalui berbagai macam tehnik oleh penguyup (*hacker*). Hacker bisa saja meguras habis uang nasabah dengan berbagai cara. Oleh karena itu, nasabah wajib mematuhi semua prosedur penggunaan internet banking sehingga lebih aman, sedangkan bank juga harus sering melakukan pengawasan terhadap transaksi perbankan nasabahnya.

²⁴ [https://repository.ar-raniry.ac.id/1314/1/SKRIPSI MULYA](https://repository.ar-raniry.ac.id/1314/1/SKRIPSI_MULYA) diakses Pada Tanggal 11 Oktober 2018 Pada Pukul 01.26.

²⁵ <http://artikel-az.com/pengertian-internet-banking/> diakses Tanggal 10 Oktober 2018 Pada Pukul 18.08

²⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan Surat Edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP, tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking).

Untuk beberapa daerah tidak semua orang memiliki komputer, laptop dan koneksi *internet* yang bagus atau dapat diartikan dengan ketidak nyamanan bagi nasabah dengan mobilitas tinggi. Selain itu, *internet banking* juga dirasa tidak praktis bagi orang yang memiliki kegiatan berpindah secara cepat. Memang semua akses *internet* bisa diakses dengan *smartphone* ataupun *gadget* dengan mudah, namun tetap saja bagi pengguna dengan mobilitas tinggi butuh penyesuaian fitur dalam mengakses *internet banking* melalui *smartphone*. Yang jelas tentunya tidak akan nyaman saat menggunakan laptop dan komputer.²⁷

2.3 Perlindungan Hukum

2.3.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian bantuan hukum. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Satjipto Raharjo mengemukakan pendapat bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁸

Menurut Setiono, 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

²⁷ <https://www.finansialku.com/memahami-internet-banking/> diakses Pada Tanggal 11 Oktober 2018 Pada Pukul 17.08

²⁸ Satjipto Rahardjo. Ilmu hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V 2000. hal. 53.

ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Sedangkan menurut Philipus M. Hadjo, perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan nasabah berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²⁹

2.3.2 Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Menurut Phillipus M. Hadjon , perlindungan hukum dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu³⁰ :

- a. Perlindungan Hukum *Preventif* yaitu bentuk perlindungan hukum dimana kepada masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.
- b. Perlindungan Hukum *Represif* yaitu bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Perlindungan hukum hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapatkan perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. Dari sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum , terdapat beberapa diantaranya yang cukup populer dan telah akrab di telinga kita, seperti

²⁹ Setiono. Rule of Law(Supremasi Hukum). Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004 hal. 3

³⁰ Philipus M. Hadjon.1987. *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*. Surabaya: Bina Ilmu. hal 1-2.

perlindungan hukum terhadap nasabah. Perlindungan hukum terhadap nasabah ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.

2.3.3 Prinsip Perlindungan Hukum

Dalam merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan “*Rule of The Law*”. Dengan menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

2.4 Bank Rakyat Indonesia Unit Genteng II Banyuwangi.

2.4.1 Gambaran Umum BRI Unit Genteng II Banyuwangi.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Awal berdirinya BRI di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Proses pendirian tersebut ternyata menghadapi banyak kendala, namun akhirnya pada tanggal 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama

resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Sesuai dengan penjelasan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor S-1940/MK.01/1992 tertanggal 31 Juni 1992 penyesuaian bentuk hukum tersebut dilaksanakan dengan akta notaris Nomor 133 Juli 1992 yang dibuat oleh dan dihadapan Muhani Salim, S.H Notaris di Jakarta.

Sejalan dengan bentuk hukum perseroan tersebut, telah ditetapkan modal dasar perseroan sebesar Rp 5.000.000.000.000,- (lima triliun rupiah) terbagi dalam 5.000.000 (lima juta) lembar saham, masih-masih saham dengan nilai nominal Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah). Dari modal dasar tersebut telah diambil atau ditempatkan dalam kas perseroan sebanyak 1.000.000 lembar saham, dimana 99,99% saham dimaksud dikuasai oleh Negara Republik Indonesia.

Sesuai dengan pasal 1 akta pendirian Nomor 133 tertanggal 31 Juli 1992, maka yuridis penyebutan Bank Rakyat Indonesia sebagai perseroan adalah perusahaan perseroan (Persero) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank terbesar yang ada di Indonesia dan merupakan milik pemerintah. Dalam memasarkan produknya, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. mendirikan kantor cabang dan kantor unit di seluruh Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. Unit Brigjend Katamso adalah salah satu kantor unit yang ada di Indonesia yang bertempat di Jl. Brigjend Katamso Nomor 19 B Medan yang memiliki karyawan sebanyak 12 orang.

BRI sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Hal tersebut telah mendorong BRI untuk selalu mengutamakan prudential banking dan kepentingan stakeholders.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini BRI mempunyai Unit kerja yang berjumlah 4.447 buah. Yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Perwakilan Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan di

Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.Point, 3.705 BRI Unit dan 357 Pos Pelayanan Desa.

Teras adalah nama lain dari PPD (Pos Pelayanan Desa) yang ada selama ini hanya ada sebagian kecil dipusat-pusat pasar sehingga market yang ada dan sangat potensial belum sepenuhnya tergali semua. Sehingga keberadaan PPD BRI saat ini yang merupakan operasional dari BRI Unit Induk. Beranjak dari permasalahan tersebut maka untuk meningkatkan peran BRI sebagai bank yang berbasis UMKM serta untuk menggali potensi di pasar-pasar tradisional, maka BRI telah mendirikan Unit Kerja Baru yang disebut “Teras BRI” yang ada di setiap pasar tradisional. Teras BRI digunakan sebagai media untuk memberikan informasi mengenai produk-produk maupun program pemasaran yang sedang berlangsung di Bank BRI. Dibawah ini beberapa pengertian dari “Teras BRI”:

- a) Teras BRI adalah sebagai pengganti nama dari unit kerja PPD yang ada di pasar tradisional.
- b) Teras BRI beroperasi secara *online* dengan menginduk pada unit BRI yang ditunjuk, dengan demikian laporan keuangannya akan langsung mengupdate pada waktu dua hari yang sama di unit BRI yang telah ditunjuk.
- c) Teras BRI beroperasi secara terbatas sebagai sarana transaksi pembayaran dan penyetoran uang dan termasuk pelayanan jasa perbankan lainnya seperti transfer, *payment poin* (PLN, Telpon, dll).
- d) Teras BRI tidak diberikan kewenangan untuk melakukan putusan kredit terhadap para nasabahnya.
- e) Teras BRI selain memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah juga berfungsi sebagai pusat informasi dan promosi produk serta fasilitas BRI sebagai sarana pemberitahuan kepada masyarakat yang belum tahu tentang BRI.

Berikut ini adalah kegiatan usaha yang dilakukan BRI Unit Genteng II Banyuwangi dalam fungsinya sebagai penghimpunan dana masyarakat, dengan mengeluarkan produk berupa:

1. Tabungan BRI, terdiri dari beberapa produk yaitu:

a) Britama

Britama merupakan salah satu jenis tabungan masyarakat di Bank Rakyat Indonesia yang penyetorannya dapat dilakukan setiap saat serta frekuensi pengambilannya tidak dibatasi sepanjang saldonya mencukupi dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Setoran awal pada saat pembukaan Britama minimal sebesar Rp 100.000,-.

b) Simpedes

Simpedes merupakan simpanan yang masuk dalam kelompok tabungan. Simpedes merupakan simpanan masyarakat pedesaan di BRI unit, yang penyetorannya dapat dilakukan setiap saat dan frekuensi penarikannya tidak dibatasi sepanjang saldo mencukupi. Simpedes dikenalkan kepada masyarakat sejak November 1984, yang bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat guna menunjang sumber dana kupedes. Setoran awal pada saat pembukaan tabungan Simpedes minimal sebesar Rp 100.000,-. Produk Simpedes hanya dilayani di kantor BRI unit.

c) Simpedes TKI

Produk ini ditujukan bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji di tanah suci.

d) Britama Bisnis

Fasilitas produk ini sangat luas, dengan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, termasuk dalam pencatatan atau pelaporannya, sehingga sangat cocok digunakan untuk mendukung aktivitas bisnis nasabah.

e) Britama Rencana

Tabungan ini merupakan investasi dengan setoran tetap setiap bulannya serta fasilitas asuransi jiwa bagi nasabah. Boleh dibilang tabungan ini cocok untuk karyawan yang ingin menabung untuk hari tuanya.

f) Britama Valas

Produk ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan menyimpan dananya dalam mata uang asing. Tersedia lima jenis mata uang dengan nilai tukar kompetitif, yaitu USD, AUD, SGD, CNY dan EUR.

g) Britama Junio

Produk tabungan yang dikeluarkan oleh Bank BRI dengan sasaran penabung anak-anak. Produk ini juga dilengkapi fitur-fitur menarik bagi anak-anak.

h) Tabunganku

Produk tabungan perorangan dengan berbagai kemudahan persyaratannya. Produk ini juga dikeluarkan oleh bank-bank lain di Indonesia untuk menumbuhkan dan meningkatkan budaya menabung bagi masyarakat.

i) Tabungan Haji

Produk yang diperuntukan bagi perorangan guna mempersiapkan biaya penyelenggaraan ibadah haji.

j) Tabungan BRI Simple

Tabungan untuk siswa atau pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI.

k) Tabungan X

Tabungan untuk anak muda dengan design kartu debit khusus yang elegan, dilengkapi beragam kemudahan transaksi perbankan.

2. Deposito BRI

Deposito BRI merupakan simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara nasabah penyimpan dengan pihak bank yang bersangkutan.

3. Giro BRI

Bank BRI mengeluarkan produk giro dalam dua jenis GiroBRI Rupiah, produk ini ditujukan untuk transaksi dalam mata uang rupiah dan GiroBRI Valas untuk mata uang asing.

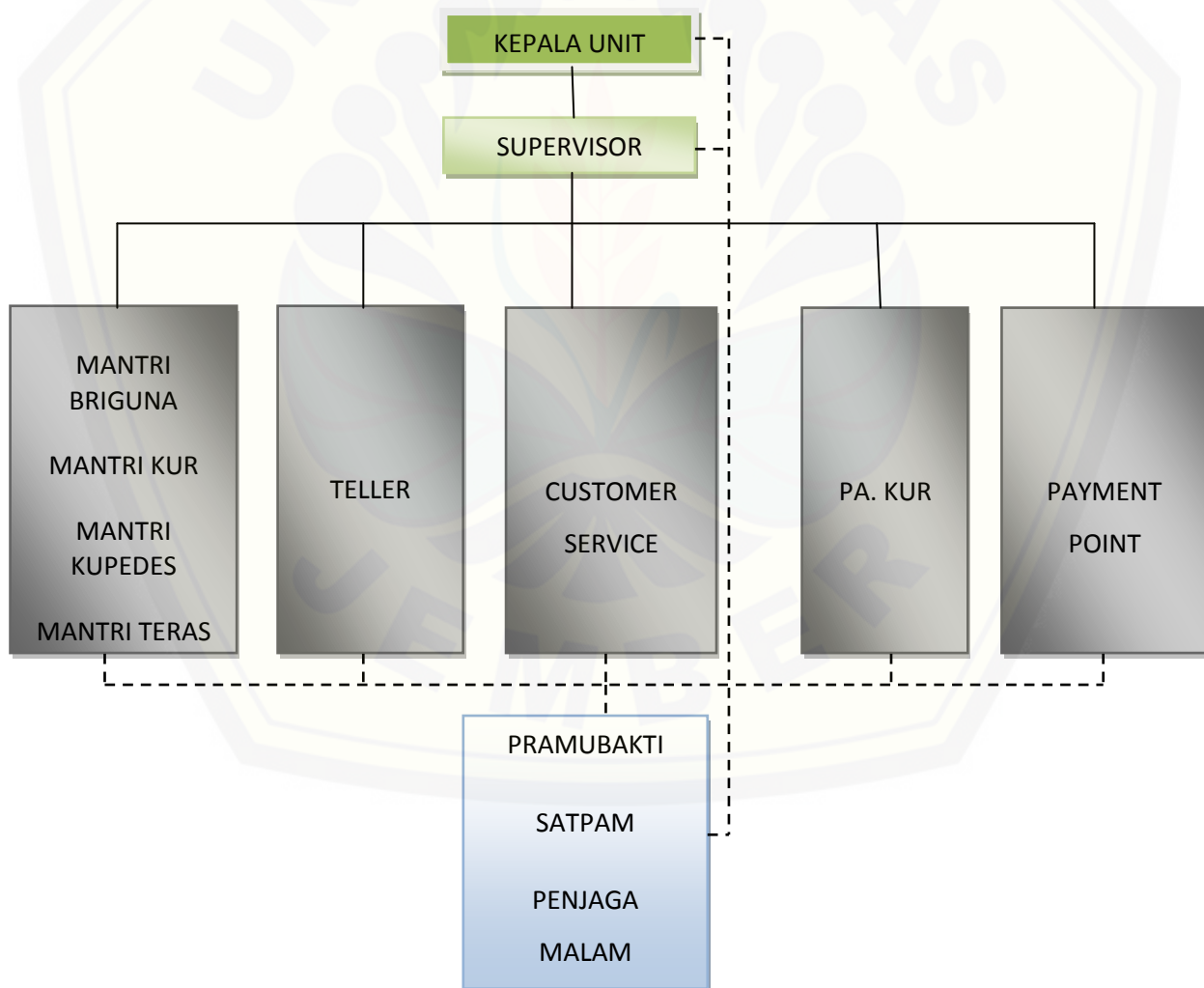
4. Fasilitas Kredit/Pinjaman Bank BRI

Beberapa produk pinjaman di Bank BRI antara lain pinjaman makro, pinjaman ritel, pinjaman menengah, kredit program, dan kredit usaha rakyat (KUR).

5. Pinjaman Mikro BRI

Produk pinjaman mikro yang dikeluarkan oleh Bank BRI adalah KUPeDES, yaitu fasilitas kredit dengan bunga sangat ringan yang ditujukan untuk perorangan dan dapat dilayani di BRI Unit maupun Teras BRI.

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BRI Unit Genteng II



Sumber: BRI Unit Genteng II Banyuwangi

2.4.2 Ketentuan Pelaksanaan Internet Banking di BRI Unit Genteng II Banyuwangi.

Seperti halnya perusahaan lainnya yang menggunakan *internet banking*, BRI Unit Banyuwangi melakukan sebagian aktivitas perbankan yang dilakukan melalui situsnya www.bri.co.id. Disini nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara *online*.

Menurut Ibu Fatma³¹ selaku *Customer Service Officer* (CSO) BRI Unit Geteng II Banyuwangi menuturkan bahwa ketentuan penggunaan *internet banking* BRI yaitu :

- a. Nasabah pengguna dapat melakukan layanan *internet banking* BRI untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh bank.
- b. Pada saat pertama kali menggunakan layanan *internet banking* BRI, nasabah pengguna harus memiliki buku tabungan BRI dan ATM BRI untuk pendaftaran harus disertai dengan E-KTP di lampiri surat pernyataan untuk penggunaan fasilitas *internet banking*.
- c. Nasabah pengguna diharuskan aktivasi di situs *internet banking* BRI dengan cara memasukan *Access ID* dan *Access PIN* yang diperoleh dari bank untuk diubah menjadi *User ID* dan *PIN internet banking* BRI.
- d. Untuk setiap pelaksanaan transaksi:
 - 1) Nasabah pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan semua data yang di perlukan untuk transaksi telah di isi secara lengkap dan benar). BRI tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat yang mungkin timbul yang disebabkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/datadari Nasabah Pengguna.
 - 2) Nasabah pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi yang

³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Fatma *Customer Service Officer* (CSO) BRI Unit Genteng II Banyuwangi pada tanggal 14 Februari 2019.

dilakukan secara otomatis oleh sistem sebelum memberikan persetujuan atas transaksi dimaksud.

- 3) Persetujuan atas pelaksanaan transaksi dilakukan apabila Nasabah Pengguna telah meyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi pada saat sistem melakukan konfirmasi. Sebagai tanda persetujuan Nasabah Pengguna wajib memasukkan *mTOKEN* dan *Password internet banking* pada kolom yang telah disediakan pada halaman layanan transaksi *internet banking* BRI.
- 4) Segala transaksi yang telah diperintahkan kepada BRI dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
- 5) Setiap perintah yang telah disetujui dari Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data BRI merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada BRI untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud.
- 6) BRI menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan *User ID* dan *Password* dan untuk itu BRI tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna *User ID* dan *Password* atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya.
- 7) Pada saat transaksi finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang diinput Nasabah Pengguna dan Nasabah Pengguna mempunyai kesempatan untuk membatalkan data tersebut dengan mengklik tombol "Batal". Sebagai tanda persetujuan atas data transaksi yang ditampilkan *internet banking*, Nasabah Pengguna harus mengklik tombol "Lanjutkan" pada menu konfirmasi transaksi finansial.
- 8) Setiap informasi/transaksi yang telah mendapatkan persetujuan dari Nasabah Pengguna yang tersimpan dari pusat data merupakan data

yang benar yang diterima sebagai bukti atas intruksi dari Nasabah Pengguna kepada BRI untuk melakukan transaksi yang dimaksud.

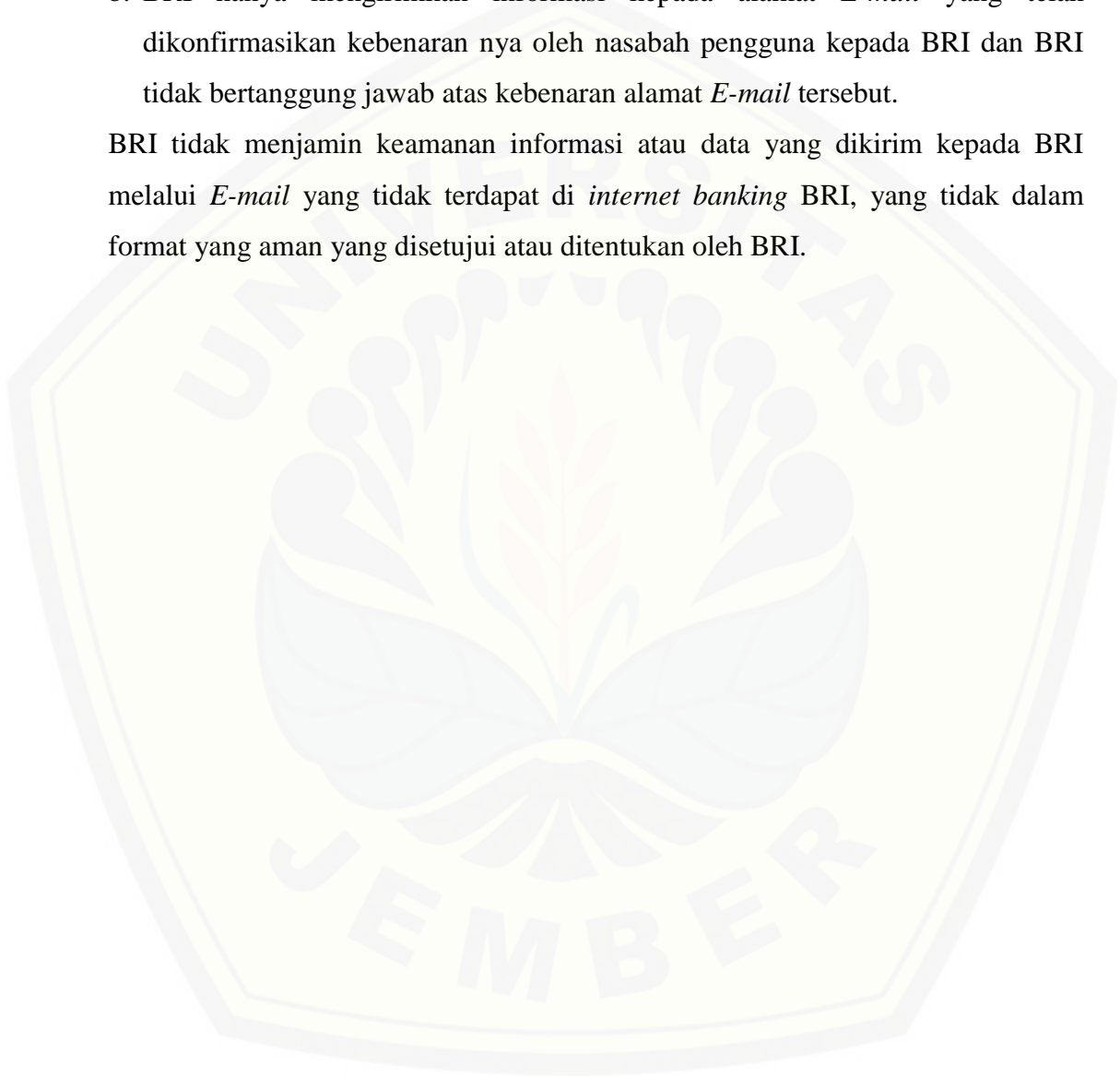
- 9) Untuk transaksi dengan tanggal efektif hari ini, Nasabah Pengguna tidak dapat membatalkan semua transaksi yang telah diotorisasi oleh Nasabah Pengguna dengan *Password* dan *mTOKEN* serta mendapatkan persetujuan Pengguna, karena dalam waktu yang sama BRI langsung memproses instruksi tersebut.
- 10) Untuk transaksi dengan tanggal hari yang akan datang atau transaksi berkala, Nasabah Pengguna masih dapat membatalkan transaksi tersebut dengan mengotorisasi pembatalan menggunakan *mTOKEN* selambat-lambatnya pada 1 (satu) hari sebelum tanggal efektif /jatuh tempo transaksi yang bersangkutan.
- 11) Untuk transaksi dengan tipe tanggal hari yang akan datang atau transaksi berkala, transaksi akan diproses setiap awal hari.
- 12) BRI berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:
 - a. Saldo rekening nasabah pengguna di BRI tidak cukup atau rekening di blokir/ditutup atau berdasarkan pertimbangan lain dari BRI yang akan diberitahukan kepada nasabah pengguna, atau
 - b. BRI mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
- 13) Nasabah pengguna wajib memastikan bahwa saldo dalam rekening nasabah pengguna mencukupi sebelum intruksi transaksi dilaksanakan oleh BRI.
- 14) Nasabah pengguna wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan intruksi transaksi. Bri tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data atau ketidaktepatan instruksi dari nasabah pengguna.

- 15) Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan nasabah pengguna telah berhasil dilakukan oleh BRI, nasabah pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi/referensi pada halaman transaksi layanan *internet banking* BRI.
- 16) Nasabah pengguna menyetujui dan mengakui:
 - a. Bahwa catatan, *tape/cartridge*, *print out* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain sebagai bukti yang sah atas intruksi dari nasabah pengguna, demikian juga sarana komunikasi lain yang diterima atau dikirimkan oleh BRI.
 - b. Untuk tidak membatah keabsahan, kebenaran atau keaslian bukti intruksi dan komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara dua belah pihak, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi BRI, *tape/cartridge*, *print out* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain, dan semua data atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah atas transaksi-transaksi perbankan melalui *internet banking* BRI.
 - c. Dengan melakukan transaksi melalui *internet banking* BRI, nasabah pengguna mengakui semua komunikasi dan instruksi dari nasabah pengguna yang diterima BRI akan diperlukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.
- 17) Atas pertimbangan sendiri, BRI berhak untuk mengubah limit transaksi.
- 18) BRI berhak menghentikan layanan *internet banking* BRI untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh BRI untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh BRI, dan untuk BRI tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.

Penggunaan *E-mail*:

- a. Alamat *E-mail* yang didaftarkan oleh nasabah pengguna merupakan *e-mail* yang akan digunakan oleh BRI untuk mengirim informasi transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah pengguna melalui *internet banking* BRI.
- b. BRI hanya mengirimkan informasi kepada alamat *E-mail* yang telah dikonfirmasi kebenarannya oleh nasabah pengguna kepada BRI dan BRI tidak bertanggung jawab atas kebenaran alamat *E-mail* tersebut.

BRI tidak menjamin keamanan informasi atau data yang dikirim kepada BRI melalui *E-mail* yang tidak terdapat di *internet banking* BRI, yang tidak dalam format yang aman yang disetujui atau ditentukan oleh BRI.



BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari uraian pembahasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tanggung jawaban bank atas penyelenggaraan layanan *internet banking* bagi nasabah. Apabila kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank, maka pihak bank dapat dituntut oleh pengguna layanan jasa *internet banking* dan bank harus bertanggung jawab apabila kemudian timbul kerugian di pihak pengguna jasa *internet banking*. Apabila kesalahan dari pihak nasabah pengguna *internet banking*, maka nasabah tidak dapat meminta ganti rugi kepada pihak bank apabila terjadi suatu kerugian yang ditimbulkan, karena kesalahan ada pada nasabah. Selanjutnya apabila kesalahan dari pihak ketiga yang beritikad tidak baik, maka nasabah dapat menuntut ganti rugi kepada bank berdasarkan Undang-Undang Perbankan Pasal 37B Ayat (1) tentang kewajiban bank untuk menjamin dana nasabah yang disimpannya.
- b. Sistem keamanan yang dilakukan oleh bank dalam penggunaan layanan *internet banking*, penulis menemukan bahwa sistem penyelenggaraan *internet banking* memiliki tingkat keamanan lebih terjamin apabila dibandingkan dengan produk layanan *electronic banking* lainnya seperti ATM, *mobile banking* dan *phone banking*. Karena selain telah dilengkapi dengan sistem keamanan jaringan yang berlapis, *internet banking* juga dilengkapi dengan sebuah pengamanan lainnya yang disebut token yang tidak dimiliki oleh produk layanan *electronic banking* yang lain. Namun demikian, nasabah pengguna layanan *internet banking* dituntut untuk lebih cerdas dalam memilih penggunaan layanan tersebut pada tiap banknya. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan tingkat keamanan yang diterapkan oleh masing-masing bank meski dalam produk layanan yang sama. Dimana hal ini tentu saja akan berdampak langsung kepada keamanan dan

kenyamanan serta perlindungan terhadap nasabah pengguna *internet banking* itu sendiri.

4.2 Saran

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang dapat berguna bagi pembaca. Antara lain yaitu:

- a. 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. Selain itu, perlunya suatu peningkatan *awareness* baik dari pihak *management*, operator, penyelenggaraan jasa, membuat *policy procedure* yang baik dan mengevaluasi sistem secara berkala.
- b. Diperlukan suatu pengaturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelaksanaan operasional *internet banking* yang didalamnya mengatur mengenai masalah tingkat keamanan nasabah operasional *internet banking*, perlindungan terhadap nasabah pengguna, jaminan terhadap kerahasiaan data diri dari nasabah pengguna, serta pengawasan terhadap bank yang menyelenggarakan fasilitas layanan *internet banking*.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ashofa Burhan.2000. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Budi Agus Riswandi.2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dyah Ochtorina Susanti & A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mahesa Jati Kusuma.2012.*Hukum Perlindungan Nasabah Bank*. Bandung:Nusa Media.
- Muhammad Djumhana. 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Neni Sri Imaniyati & Panji Adam Agus Putra, 2016. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Refika Aditama.
- Peter Mahmud Marzuki.2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Peter Mahmud Marzuki.2016. *Peneitian Hukum*. Edisi Revisi, Cet. Ke-7. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Rahmadi.2010. *Petunjuk Pengguna Bisnis Perbankan*. Jakarta: Bisnis Publisher
- Ronny Prasetya.2010. *Pembobolan ATM Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V
- Setiono. 2004. *Rule of Law(Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Sentosa Sembiring. 2000. *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sentosa Sembiring. 2008. *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sudaryatmo. 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Try Widiyono. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Galia Indonesia
- Yusuf Shofie.2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan Surat Edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking).

Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

C. INTERNET

Artikel-az.com/pengertian-internet-banking, diakses Tanggal 10 Oktober 2018 Pada Pukul 18.08 WIB.

<http://www.it-jurnal.com/pengertian-e-banking>, diakses Tanggal 10 Oktober 2018 Pada Pukul 17.59 WIB.

[https://repository.ar-raniry.ac.id/1314/1/SKRIPSI MULYA](https://repository.ar-raniry.ac.id/1314/1/SKRIPSI_MULYA) diakses Pada Tanggal 11 Oktober 2018 Pada Pukul 01.26 WIB.

<https://www.finansialku.com/memahami-internet-banking>, diakses Pada Tanggal 11 Oktober 2018 Pada Pukul 17.08 WIB.