

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING DI INDONESIA

Oleh:

Agustinus Laia ¹⁾

Candra Kirana ²⁾

Ria Sintha Devi ³⁾

Muhammad Yasid ⁴⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2,3,4)}

E-mail:

agustinuslaia@gmail.com ¹⁾

candrakirana@gmail.com ²⁾

kokriasintha@gmail.com ³⁾

yasidfakultashukum@gmail.com ⁴⁾

ABSTRACT

This study aims at providing a juridical review of banking transactions through internet banking in Indonesia. The type of research conducted is normative juridical research. The nature of the research in this study is descriptive analytical. The type of data used in this research is library research. Based on the results of the study, it was found that the settlement of legal protection disputes against bank transactions (customers) using internet banking services provided by the bank in terms of technology security was maximal and also fulfilled the aspects of confidentiality, integrity, authentication, availability, access control, and non-repudiation. Meanwhile, the most effective legal protection is that which is contained in the "internet banking terms and conditions", because these terms and conditions contain elements of the rights and obligations of the parties, especially the bank and the customer. Dispute settlement of legal issues that arise can be pursued through the courts or outside the court, based on the voluntary choice of the disputing parties. It is explained in Article 45 paragraph (1) of the Consumer Protection Law, that dispute resolution through the Court is said to be the authority of the General Court, while dispute resolution outside the court is the authority of the Institution in charge of resolving consumer disputes. The legal regulation of banking transactions through internet banking is regulated in several laws and regulations, such as Law Number 10 of 1998 concerning banking, which stipulates and provides legal protection for customers' personal data in the implementation of internet banking services.

Keywords: *Consumer Protection, Internet Banking*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk tinjauan yuridis terhadap transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis normatif. Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penyelesaian sengketa perlindungan hukum terhadap transaksi bank (nasabah) pengguna layanan internet banking yang diberikan oleh pihak bank dari segi keamanan teknologi sudah maksimal

dan juga memenuhi aspek-aspek *confidentially, integrity, authentication, availability, access control, dan nonrepudiation*. Sedangkan perlindungan dari segi hukum yang paling efektif yaitu yang terdapat pada "syarat dan ketentuan internet banking", karena di dalam syarat dan ketentuan tersebut mengandung unsur hak dan kewajiban para pihak, khususnya pihak bank dan pihak nasabah. Penyelesaian sengketa terhadap permasalahan hukum yang timbul dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar Pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa melalui Pengadilan dikatakan menjadi wewenang dari Peradilan Umum, sedangkan untuk penyelesaian sengketa diluar peradilan menjadi wewenang Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa Konsumen. Pengaturan hukum transaksi perbankan melalui internet banking diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, seperti dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Internet Banking.*

1. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang merupakan proses modernisasi telah membawa dampak positif dan negatif bagi kehidupan manusia. Perkembangan zaman yang semakin pesat sebagai akibat dari pembangunan banyak memberikan pengaruh dalam kemajuan budaya dan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menimbulkan permasalahan yang multikompleks, sehingga dalam rangka mewujudkan pembangunan yang berkesinambungan untuk terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 diperlukan suatu peran serta baik dari sektor pemerintah maupun swasta yang senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan, dan kesinambungan berbagai unsur pembangunan di bidang ekonomi dan pembangunan.

Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wadah yang dapat menghimpun dan

menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.”

Telah menjadi keyakinan global bahwa peran teknologi informasi berpotensi untuk memberikan kontribusi dalam pembangunan ekonomi, sosial dan budaya. Teknologi informasi juga berpengaruh pada kondisi sosial dimasa akan datang seperti pelayanan medis, pendidikan dan berbagai aspek kehidupan lainnya. Masyarakat saat ini sudah banyak diperkenalkan dengan berbagai kemudahan-kemudahan dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan proses kehidupan bermasyarakat yang baik dan benar. Jasa yang diberikan oleh pihak perbankan tentunya juga sangat berperan penting didalamnya, selain memberikan kemudahan ternyata hal tersebut juga mempunyai kelemahan-kelemahan yang secara tidak langsung akan merugikan nasabah penggunaan jasa dan perbankan yang memberikan pelayanan jasa.”

Pemanfaatan layanan internet banking dalam prakteknya memuat data atau informasi, dimana hal tersebut senantiasa mengalami proses transmisi yang dapat berakibat timbulnya suatu risiko tertentu. Keberadaan hukum dalam hal ini diperlukan guna mengatur berbagai permasalahan dalam penggunaan internet banking, terlebih mengenai privacy data atau data pribadi nasabah dalam pemanfaatan layanan internet banking. Pengaturan yang kini diterapkan dalam penyelenggaraan internet banking terbagi atas dua macam model, yaitu self regulation dan government regulation. Self regulation yakni aturan yang lazimnya dibentuk para pihak dalam mengantisipasi kekosongan hukum (*vacum of law*) dalam upaya perlindungan data pribadi, sedangkan government regulation adalah aturan yang lazimnya dibentuk oleh pemerintah dalam bentuk undang-undang atau keputusan untuk melindungi data pribadi dan bank.

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan bisa lepas dari dunia perbankan, jika hendak melakukan aktivitas keuangan baik perorangan maupun lembaga. Sifat aktifitas internet yang khas dan tidak mengenal batas teritorial wilayah negara pada akhirnya, menimbulkan permasalahan mendasar, yaitu menyangkut kemampuan hukum dalam melaksanakan fungsinya melakukan pengaturan dan penegakan sanksi dan bagaimana kemampuan bank dalam melindungi nasabah bank. Namun, kehadiran internet sama sekali tidak bisa dihindari dalam sejarah perkembangan peradaban manusia.

Kehadirannya merupakan bagian dari sejarah perkembangan pemikiran, teknologi, dan ilmu pengetahuan manusia itu sendiri.

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebutkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik dalam dunia perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengakomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabahnya. Elektronik Banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Elektronik banking adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik (Handphone, Komputer dan Telephone) untuk memenuhi kebutuhan bertransaksi perbankan. Reputasi sistem E-Banking didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keistimewaan suatu sistem secara menyeluruh. Reputasi sistem E-Banking merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan sistem.

“Perkembangan perbankan dalam sejarah mencatat asal mula dikenalnya kegiatan perbankan terjadi pada zaman kerajaan di daratan Eropa kemudian berkembang ke Asia Barat yang dibawa oleh pedagang. Selanjutnya perkembangan perbankan cepat merambah ke benua Asia, Afrika, Amerika yang di bawa oleh bangsa Eropa saat melakukan penjajahan ke negara jajahannya.” Perbankan di Indonesia dalam aktivitasnya, wajib mempertimbangkan berbagai permasalahan hukum yang menyertai suatu transaksi perbankan agar tetap mengacu

dan tidak bertentangan dengan peraturan perbankan yang ada.

2. TINJAUAN PUSTAKA

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. Hal ini berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, dengan internet banking, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Dalam perkembangan teknologi perbankan seperti internet banking, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah. Keamanan layanan online ada empat, yaitu keamanan koneksi nasabah, keamanan data transaksi, keamanan koneksi server, dan keamanan jaringan sistem informasi dari server.”

Arti istilah Mobile Banking atau disingkat dengan M-Banking merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank yang ditawarkan pada nasabah untuk mendukung kelancaran dan kemudahan melakukan sejumlah transaksi keuangan secara efektif dan efisien yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat telepon seluler berbasis internet. M-Banking mempunyai fungsi yang hampir sama dengan ATM yaitu untuk melakukan cek saldo, transaksi keuangan, pembayaran aplikasi kredit dan sebagainya, namun tidak bisa untuk mengambil uang tunai.

Di Indonesia masalah yang terkait dengan bank diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, mendorong lembaga perbankan untuk mempermudah transaksi perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut. Pemanfaatan teknologi dalam dunia perbankan memberikan pengaruh yang sangat baik seperti menjadikan transaksi lebih mudah, praktis, cepat dan efisien, serta lebih aman dan nyaman saat melakukannya. Hal ini tentunya diterima oleh masyarakat luas dengan senang hati. Fasilitas electronic banking yang disediakan oleh bank seperti ATM, Internet Banking, Phone Banking dan SMS Banking dapat dinikmati oleh setiap nasabah

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa yang dimaksud dalam perlindungan konsumen adalah segala upaya yang dapat menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa perbankan. Konsumen disini diartikan sebagai seorang atau perusahaan yang membeli barang atau jasa tertentu. Konsumen adalah *end user* atau pengguna akhir tanpa mengharuskan konsumen sebagai pembeli barang atau jasa. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan kerjasama atau perikatan mengalami masalah dengan masyarakat sebagai nasabah, karena pada kenyataannya didalam lingkungan masyarakat yang berkebutuhan besar tersebut sangat lemah dibandingkan dengan penyedia layanan.

3. METODE PELAKSANAAN

Untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dan dibatasi sebagaimana tersebut diatas, maka dalam metode penyusunan dan penyelesaian peneliti dalam penelitian ini, akan dipergunakan metode dan teknik penelitian sebagaimana dibawah ini. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis normatif. Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang berupa bahan hukum primer: Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang ITE, Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, bahan hukum sekunder: yaitu bahan-bahan hukum yang diperoleh bukubuku bacaan dan laporan-laporan hasil penelitian hukum yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti dan bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang pelengkap sifatnya memberikan petunjuk atau penjelas tambahan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier ini terdapat dalam penelitian misalnya kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia dan lain sebagainya.

4. HASIL DAN PEMBAHASANA

1. Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah dalam Transaksi Elektronik Banking di Indonesia

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan timbulnya pengaduan nasabah pada bank. Apabila pengaduan ini tidak diselesaikan dengan baik, dapat menjadi konflik atau perselisihan yang berpotensi menjadi sengketa kedua pihak. Fakta menunjukkan banyaknya keluhan nasabah di surat kabar dapat menurunkan reputasi bank sekaligus kepercayaan masyarakat apabila intensinya semakin meningkat dan tidak ada kepastian penyelesaiannya. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah tidak puas atas penanganan dan penyelesaian bank terhadap masalahnya.

Seperti contoh kasus yang terjadi bulan yang lalu, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sedang melakukan investigasi atas raibnya dana tabungan ratusan nasabahnya di Cianjur, Jawa Barat. Dugaan awal, raibnya dana nasabah karena adanya kejahatan skimming. Apabila terbukti merupakan tindak kejahatan skimming, BRI akan bertanggung jawab menyelesaikan hal tersebut.

Ratusan nasabah dari berbagai kalangan, mulai dari masyarakat sipil hingga pegawai negeri, ramai mendatangi kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cianjur di Jalan Adi Sucipta. Mereka melaporkan dan mengeluhkan saldo mereka yang raib dalam rekeningnya secara misterius. Salah satu nasabah bernama Yanto, mengaku baru mengetahui kehilangan uangnya saat melakukan pengecekan saldo di rekening pribadinya. Hal ini terjadi setelah dia melakukan transaksi di sebuah gerai ATM, tidak lama setelah itu mendapatkan informasi ada penarikan

besar dari rekeningnya. Yanto langsung mengecek keadaan saldonya sehari setelah kejadian itu, dan benar dia mendapati ada penarikan Rp4,5 juta yang dilakukan sebanyak tiga kali.

Dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, wajib dilaksanakan oleh seluruh bank, dalam rangka untuk menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, sekalipun faktanya banyak penyelesaian pengaduan nasabah ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah karena tidak terpenuhinya tuntutan nasabah baik sebagian maupun seluruhnya sehingga menjadi konflik. Sebuah konflik akan berubah menjadi sengketa apabila pihak yang dirugikan menyatakan tidak dapat menerima keadaannya secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian, sehingga dapat diartikan bahwa sengketa merupakan kelanjutan dari konflik. Sebagai gejala sosial, konflik adalah suatu proses sosial di mana setiap orang perorangan atau kelompok manusia berusaha untuk memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan yang disertai dengan ancaman dan atau kekuasaan.

Salah satu jiwa hukum adalah keadilan. Tidak berlebihan jika dibidang produk hukum adalah salah satu sarana untuk menciptakan dan mendapatkan rasa keadilan bagi masyarakat. Oleh karena itu hukum yang baik harus mempunyai nilai-nilai keadilan dan kemanfaatan. Sehingga peraturan mediasi perbankan dibuat dalam rangka menciptakan rasa keadilan bagi masyarakat terutama adalah nasabah. Ruang lingkup Mediasi hanya dapat dilaksanakan dan dipergunakan sebagai cara penyelesaian sengketa diluar jalur pengadilan (*Out-of court*

Settlement) untuk sengketa perdata yang timbul diantara para pihak, dan bukan perkara pidana maupun Tata Usaha Negara. Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Mediasi Perbankan mengatur bahwa sebelum dibawa ke lembaga mediasi perbankan, setiap sengketa antara nasabah dengan bank harus diselesaikan lebih dulu secara internal oleh bank yang bersangkutan.“

Dalam prakteknya ada berbagai macam bentuk penyelesaian sengketa perdata yang sering dilakukan seperti litigasi, arbitrase dan mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana sekalipun terdapat banyak kendala yang sering dihadapinya, antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya unified legal work dan unified legal opinion antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.”Sebenarnya agar penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara damai tanpa melalui litigasi di pengadilan, telah dibuat berbagai ketentuan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, diantaranya adalah arbitrase dan mediasi seperti yang diatur dalam UU Nomor 30 tahun 1999 untuk arbitrase dan pengaturan mediasi di pengadilan diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) Nomor 2 tahun 2003 yang telah diubah oleh PERMA Nomor 1 tahun 2008, tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Istilah mediasi, dari sisi kebahasaan (etimologi), mediasi berasal dari bahasa latin yaitu “mediare” yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjuk pada peran pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa

para pihak, juga bermakna pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa.

Mediasi sebagai suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan para pihak dan dibantu pihak ketiga sebagai mediator dalam proses pengambilan keputusan tersebut. Peranan mediator lebih kepada mengupayakan proses pengambilan keputusan menjadi lebih baik, sehingga hasilnya dapat diterima oleh pihak yang bersengketa. Sedangkan kewenangan pengambilan keputusan sepenuhnya tetap berada ditangan para pihak tersebut. Mediasi diartikan sebagai suatu proses yaitu bahwa para pihak dengan bantuan orang yang netral secara sistematis menyelesaikan permasalahan yang disengketakan untuk mencari alternatif dan mencapai kesepakatan yang dapat mengakomodasi kebutuhan mereka. Menurut Gary Goodpaster, mediasi sebagai proses negosiasi pemecahan masalah yaitu bahwa pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.”

Yahya Harahap mendefinisikan mediasi sebagai pihak ketiga yang netral dan tidak memihak (*imparsial*) dan berfungsi sebagai pembantuan atau penolong (*helper*) mencari berbagai kemungkinan atau alternatif penyelesaian sengketa yang terbaik dan saling menguntungkan kepada para pihak. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang memutuskan sengketa antara para pihak, namun membantu para pihak menyelesaikan persoalan-persoalan mereka. Dengan asumsi bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial

hubungan konflik dengan cara memengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dan dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dipersengketakan.

Melihat penjelasan diatas menunjukkan bahwa mediasi merupakan suatu proses damai dan ada unsur itikad baik bahwa para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator yang dianggap mampu mencari solusi atas sengketa yang terjadi dan mencapai hasil akhir yang disetujui para pihak yang bersengketa serta memperoleh manfaat yang saling menguntungkan, berjalan secara efektif dan biaya yang relatif lebih ringan dibandingkan dengan proses litigasi. Jadi tujuan mediasi untuk mencari jalan keluar atau alternatif penyelesaian sengketa para pihak berdasarkan kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa melalui proses yang sifatnya forward looking bukan backward looking karena yang akan dicapai adalah penyelesaian masalah.

Melalui proses mediasi diharapkan terjadi komunikasi yang lebih baik antara pihak yang bersengketa, dalam arti saling mendengar, memahami alasan/penjelasan/argumentasi yang menjadi dasar pertimbangan pihak lain. Melihat beberapa definisi mediasi diatas, maka mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut: “

1. Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan asas kesukarelaan melalui persetujuan.

2. Mediasi adalah sebuah proses perdamaian.
3. Mediator yang terlibat bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
4. Mediator yang terlibat harus ditentukan oleh para pihak yang bersengketa.
5. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan selama penundaan berlangsung.
6. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa.

Merujuk pada Pasal 1 Nomor 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, yang dimaksud dengan Mediasi adalah “proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan”. Hal-hal signifikan yang diatur dalam Mediasi Perbankan sesuai Pasal 6 sampai dengan Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia tersebut adalah:

1. Mediasi perbankan dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) dan nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil.
2. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
3. Pengajuan penyelesaian sengketa diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
4. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank
5. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya
6. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan
7. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia dan pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.
8. Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
9. Jangka waktu proses Mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau

Perwakilan Nasabah dan Bank.

10. Kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.
11. Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

Dengan hadirnya lembaga mediasi perbankan, bukan hanya untuk melindungi kepentingan nasabah tetapi juga kepentingan bank. Apabila mediasi tidak dilaksanakan, maka berpotensi merugikan kepentingan nasabah dan memengaruhi reputasi bank. Mediasi merupakan cara yang sederhana, murah dan cepat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi antara bank dan nasabah. Hasil mediasi yang merupakan kesepakatan para pihak merupakan bentuk penyelesaian masalah yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga dengan baik. Pelanggaran terhadap kesepakatan oleh bank akan dikenakan sanksi berupa teguran tertulis dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank.

Sekalipun demikian, kelemahan dalam mediasi perbankan ini karena Bank Indonesia sebagai mediator secara konsep hanya sebagai penengah dan tidak dapat menekan dan mengambil keputusan untuk menyelesaikan konflik para pihak tersebut. Jadi semua penyelesaian konflik tetap tergantung pada kesepakatan para pihak. Apabila tidak ada kesepakatan maka tetap akan

menjadi sengketa yang melibatkan lembaga pengadilan.

2. Pengaturan Hukum Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking

a. Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Pada pengujung tahun 1998 telah diundangkan undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 mengubah/ menggantikan/ menambah beberapa pasal dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992. Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992, segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Salah satu pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lainnya seperti Internet Banking. Internet Banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.”

Khusus berkenaan dengan konsep internet banking, terdapat hal serius yang harus dicermati yaitu mengenai *privacy* atau keamanan data nasabah. Hal ini dikarenakan karakteristik layanan internet banking yang rawan akan aspek perlindungan data pribadi nasabahnya. Ketentuan yang dapat dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking dapat

dicermati pada Pasal 29 ayat (4) Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank. Hal tersebut diatur mengingat bank dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan. Apabila dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah, semestinya dalam penyelenggara layanan internet banking pun penerapan aturan ini penting untuk dilaksanakan. Penerapan aturan tidak hanya dilakukan ketika diminta, namun bank harus secara pro aktif juga memberikan informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan internet banking oleh nasabah mereka.

Selanjutnya, ketentuan lain dalam Undang-undang Perbankan adalah ketentuan Pasal 40 ayat (1) dan (2), Bank diwajibkan untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42 Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 44A. Prinsip kerahasiaan bank pada ketentuan tersebut tidak dapat diterapkan secara optimal terhadap perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggara layanan internet banking.

Hal ini dikarenakan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yang ada pada ketentuan tersebut terbatas hanya pada data yang disimpan dan dikumpul oleh bank, padahal data nasabah di dalam penyelenggara layanan internet banking tidak hanya data yang disimpan dan dikumpulkan tetapi termasuk data yang ditransfer oleh pihak nasabah dari

tempat komputer dimana nasabah melakukan transaksi.

b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen. Aturan tersebut berupa Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya 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.“

Payung hukum yang dijadikan perlindungan bagi konsumen dalam hal ini nasabah bank pengguna layanan Internet Banking dalam penulisan ini yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan aturan perundang-undangan lainnya sebagai pendukung payung hukum yang sudah ada. Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Dengan berlakunya undang-undang tentang perlindungan konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan

oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:

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

Hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Menjadi tanggungjawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen pengguna berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Bank sebagai pelaku usaha berusaha mematuhi dengan menerapkan sistem keamanan berlapis seperti yang telah dikemukakan diatas, namun pengamanan yang ada sepertinya masih kurang, hingga menyebabkan terjadinya kerugian yang diderita oleh nasabah. Undang-undang telah berusaha sebaik mungkin mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen, namun faktor lain penyebab tidak dapat terwujudnya aturan diatas. Pasal ini merupakan

bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen.

Diharapkan dengan mengetahui hak-haknya konsumen tidak mudah tertipu dan mengalami kerugian terus-menerus. Pasal 4 huruf untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan. Aturan ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat menyampaikan kekurangan-kekurangan dari pelayanan jasa internet banking yang diberikan oleh bank. Sebagai timbal baliknya pihak bank berkewajiban mendengarkan pendapat dan keluhan dari pihak konsumennya. Meskipun disemua bank mayoritas sudah melakukannya melalui layanan customer servis (CS), tetapi seharusnya bank dapat lebih serius lagi menanggapi keluhan penggunaan layanan apalagi jika sampai ada yang dirugikan, dengan cara meningkatkan sistem keamanan bank tersebut dan terus memperbaharui *Risk Technology* yang dipunyai. “

Pasal 4 huruf h, tentang hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugi bila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) yang juga berisi tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi. Kedua pasal ini hanya dapat diterapkan jika memang telah terjadi wanprestasi (cedera janji) antara para pihak berdasarkan perjanjian yang telah disepakati bersama berdasarkan salah satu asas umum perjanjian, yakni asas kebebasan berkontrak Pasal 1338 KUHP.

Sedangkan dalam permasalahan ini, nasabah diharuskan menyetujui perjanjian baku yang dituangkan kedalam syarat dan ketentuan berlaku pada formulir aplikasi pengguna internet banking, sehingga

terdapat ketimpangan kedudukan antara para pihak. Nasabah tidak dapat mengajukan ketentuan apa yang menjadi keinginannya, sedangkan bank dapat mengajukan ketentuan apa yang menjadi keinginannya, termasuk ketentuan yang dapat merugikan nasabah. Pasal 7 huruf f berisi tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Sebenarnya dalam undang-undang perlindungan konsumen ini sudah cukup baik, apalagi dengan pengulangan isi pasal yang hampir sama sampai dua kali. Sedangkan menurut Pasal 4 huruf h pada undang-undang yang sama, dapat menuntut ganti rugi jika tidak sesuai dengan perjanjian yang tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Dalam Pasal 26 dalam UUPK Berbicara mengenai, pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Seperti iklan yang disebutkan dalam setiap promosi bank penyedia layanan internet banking, bahwa kelebihan penggunaan jasa ini salah satunya, yaitu keamanan. Meski pada kenyataannya keamanan yang diberikan bank masih dapat dibobol dengan berbagai cara. Ini menunjukkan kewajiban keamanan yang diberikan oleh bank masih belum terpenuhi dengan baik. Ternyata, pasal dalam undang-undang tersebut menunjukkan belum ada kepastian hukum, karena tidak adanya pelaksanaan hukum atau aturan lain yang mampu menindak tegas bahkan memberikan sanksi atas pelanggaran dan/atau belum terpenuhinya aturan hukum. Penerapan sanksi-sanksi dalam perlindungan hukum yang bersifat represif juga diperlukan untuk membuat jera para

pelanggar peraturan. Bentuk perlindungan hukum ini, dapat dilihat dari Pasal 60-63 dalam aturan Perundang-undangan ini yang menyebutkan tentang sanksi-sanksi yang dikenakan untuk pelanggaran beberapa pasal dalam undang-undang ini.

Sanksi-sanksi tersebut berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Sedangkan sanksi secara perdata adalah berupa pemberian ganti rugi kepada nasabah yang dirugikan. Dalam undang-undang ini, hanya beberapa pasal saja yang dapat dikenai sanksi pidana *Lex Privatum* atau *administrative*. Setidaknya tetap dapat disebutkan sanksi hukum yang dapat dikenakan, berupa surat peringatan pengumuman penurunan nama baik-baik atau denda sebagai pemberi sanksi ringan yang dapat membuat jera para pelaku usaha untuk tidak merugikan konsumennya.

5. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Penyelesaian sengketa perlindungan hukum terhadap transaksi bank (nasabah) pengguna layanan internet banking yang diberikan oleh pihak bank dari segi keamanan teknologi sudah maksimal dan juga memenuhi aspek-aspek *confidentially*, *integrity*, *authentication*, *availability*, *access control*, dan *nonrepudiation*. Sedangkan perlindungan dari segi hukum yang paling efektif yaitu yang terdapat pada "syarat dan ketentuan internet banking", karena di dalam syarat dan ketentuan tersebut mengandung unsur hak dan kewajiban para pihak, khususnya pihak bank dan pihak nasabah

2. Penyelesaian sengketa terhadap permasalahan hukum yang timbul dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar Pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa melalui Pengadilan dikatakan menjadi wewenang dari Peradilan Umum, sedangkan untuk penyelesaian sengketa diluar peradilan menjadi wewenang Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa Konsumen. Pengaturan hukum transaksi perbankan melalui internet banking diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, seperti dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking.

B. Saran

1. Diharapkan dengan adanya perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah perbankan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka akan meminimalisir masalah ataupun sengketa yang terjadi dalam transaksi perbankan, baik antara pihak nasabah dengan bank ataupun sebaliknya. Segala hak-hak konsumen dapat diberikan dan tidak merugikan konsumen.
2. Diharapkan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan bank dilakukan diluar pengadilan yaitu melalui mediasi agar sengketa yang dihadapi dapat dilakukan

dengan jalur damai untuk menghindari permasalahan-permasalahan hukum yang semakin besar. Seharusnya peningkatan perlindungan nasabah oleh lembaga perbankan dapat lebih ditingkatkan lagi untuk menjamin segala hak-hak nasabah yang telah diserahkan kepada pihak bank, memberi pelayanan yang baik terhadap segala kegiatan maupun keluhan yang timbul dari pihak nasabah tanpa menimbulkan kerugian disatu pihak. Diharapkan dengan pengaturan hukum yang mengatur ketentuan tentang transaksi perbankan dalam hal ini penggunaan internet banking oleh para nasabah bank, segala keamanan dan kenyamanan nasabah tetap terjaga dari data pribadi pengguna hingga layanan yang diberikan oleh pihak bank dan dengan adanya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat meminimalkan segala sengketa dan masalah antara lembaga bank dan nasabah bank.

6. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Budi, Riswandi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- devi, Ria Sintha, Perkembangan Hukum Dagang di Indonesia, CV. Sentosa Deli Mandiri, Medan, 2020
- Djumhana, Muhammad. 2000. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Goopaster, Gary. 1999. *Negoisasi dan Mediasi*. Jakarta: Elips Project

- Harahap, Yahya. 1997. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Harahap, Yahya. 2009. *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose, Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Purba, Onan, Ria Sintha Devi, Hukum Acara, Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, Medan, Maret 2021.
- Sentosa, Sembiring. 2010. *Himpunan Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Lain yang Terkait*. Bandung: Nuansa Aulia
- Sidabalok, Janus. 2006. *Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Tri, Celini. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Usman, Rachmadi. 2002. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

B. Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang ITE
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi

C. Jurnal

- DEVI, Ria Sintha. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENANAMAN

MODAL ASING (PMA) DI INDONESIA. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 1, n. 2, p. 142-153, july 2019. ISSN 2684-7973. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/227>>.

- DEVI, Ria Sintha; HUTAPEA, Melinda Marsaulina. TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PENDAFTARAN HAK ATAS TANAH MELALUI PROYEK PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA MEDAN. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 1, n. 1, p. 47-86, feb. 2019. ISSN 2684-7973. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/110>>.

- DEVI, Ria Sintha; SIMARSOIT, Feryanti. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN E-COMMERCE MENURUT UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 2, n. 2, p. 119-128, july 2020. ISSN 2684-7973. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/644>>.

- DEVI, Ria Sintha; ZULKARNAEN, Novi Juli Rosani; PRATIWI, Rani Ika. TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH STUDI PELAKSANAAN DI UNIT PELAYANAN PAJAK DAERAH SAMSAT KOTA BINJAI. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 3, n. 2, p. 195-211, sep. 2021. ISSN 2684-7973. Available at:

<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/1177>

Devi, Sintha Ria., Simbolon, Yosepin, Nanci., Sinaga, Victoria, Lestari., Yasid, Muhammad. The Bankruptcy Legal Politics in Indonesia based on Justice Value. Date March, 2022. Jurnal Akta Vol 9, No

1. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/akta/article/view/2084>
2

LUBIS, Muhammad Ansori; DHEVI, Ria Sinta; YASID, Muhammad. PENEGAKAN HUKUM TERHADAP APARAT SIPIL NEGARA YANG MELAKUKAN PELANGGARAN HUKUM DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. **Jurnal Darma Agung**, [S.l.], v. 28, n. 2, p. 269-285, aug. 2020. ISSN 2654-3915. Available at: <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/649>.

ria sintha devi, Tinjauan Yuridis Sita Jaminan dan Pemberesan Harta Milik Debitur Dalam Hal Terjadinya Kepailitan, Jurnal Ilmiah MAKSITEK Vol. 4 No. 4 (2019).