

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI  
INTERNET BANKING**

**(Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)**

**Satrio Pradana Devanto**

**Email: Pradana.devanto@gmail.com**

**Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret**

**Munawar Kholil**

**Munawarkholil.fhuns@gmail.com**

**Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret**

***Abstract***

*This article aims to determine the implementation of legal protection of internet banking customer users in Bank Jatim, and the accountability of banks in transactions conducted using internet banking in Bank Jatim. This Articles is a descriptive empirical legal research. Implementation of customer protection Internet Banking user service in Bank Jatim is done by security protection of internet banking technology, customer complaint and consumer education. Protection of internet banking technology security in Bank Jatim is done with the principle of confidentiality principle, integrity principle and principle of availability. In accountability to customers, Bank Jatim specifically regulates how Bank Jatim provides its responsibility to customers or third parties in terms and conditions of internet banking services. However, Bank Jatim still has to fulfill the principle of always responsible which regulated in Consumer Protection Act.*

**Keyword:** *Legal protection; internet banking; customer*

**Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum nasabah pengguna layanan *internet banking* di Bank Jatim, dan pengaturan pertanggungjawaban bank dalam transaksi yang dilakukan menggunakan internet banking di Bank Jatim. Artikel ini termasuk jenis penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna layanan *internet Banking* di Bank Jatim dilakukan dengan bentuk perlindungan keamanan teknologi *internet banking*, pengaduan nasabah dan pendidikan konsumen. Perlindungan keamanan teknologi *internet banking* di Bank Jatim dilakukan dengan pendekatan prinsip kerahasiaan, prinsip integritas dan prinsip ketersediaan. Dalam pertanggungjawaban kepada nasabah, Bank Jatim mengatur secara spesifik bagaimana Bank Jatim memberikan tanggungjawabnya kepada nasabah atau pihak ketiga dalam syarat dan ketentuan layanan internet banking. Namun, Bank Jatim tetap harus memenuhi prinsip selalu bertanggung jawab yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

**Kata kunci:** Perlindungan Hukum; Internet Banking; Nasabah.

**A. Pendahuluan**

Lembaga perbankan saat ini memiliki peran yang sangat strategis dalam kehidupan perekonomian di Indonesia. Dari tahun-ketahun, lembaga perbankan selalu berkembang untuk mencukupi kebutuhan masyarakat terhadap jasa keuangan. Kemajuan besar dari dunia

perbankan di dunia yaitu dengan adanya penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan usaha perbankan.

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di dunia perbankan adalah *electronic transaction* dalam bentuk *internet banking*. Dengan menggunakan *internet banking*, bank akan dipermudah dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah karena layanan *internet banking* yang disediakan oleh bank dapat menembus batasan-batasan waktu dan ruang. Selain bank, dengan adanya *internet banking* juga akan memberikan kemudahan kepada nasabah antara lain yaitu fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan. Selain membawa kemudahan baik bagi bank dan nasabah, disisi lain *internet banking* juga memberikan resiko yang besar apabila tidak dilakukan antisipasi sejak dini. *Internet banking* yang mempunyai basis teknologi informasi dalam penyelenggaraannya rawan dengan adanya penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab baik dari dalam maupun dari luar lembaga perbankan. Hal tersebut dibuktikan dengan laporan Otoritas Jasa Keuangan mengenai besarnya jumlah *fraud* yang terjadi pada transaksi *mobile banking* dan *internet banking* hingga Juni 2015 sebanyak 3.373 kasus dengan nilai kerugian yang mencapai Rp. 104,58 miliar (<http://www.antaraneews.com/berita/588783/ojk-waspadai-dampak-penggunaan-ti-perbankan> diakses pada 26 Desember 2016). Sehingga penting adanya perlindungan yang diberikan kepada nasabah pengguna layanan *internet banking*.

Pada dasarnya perlindungan hukum kepada nasabah merupakan hal yang sangat *essential* melihat adanya fungsi bank sebagai *agent of trust*. Bank sebagai *agen of trust* dengan dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam menyalurkan dana maupun dalam menghimpun dana. Besarnya kepercayaan nasabah terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap *online banking* (Doni Purnama Alamsyah dan Rizki Anugrah, 2015: 465).

Untuk mengatur adanya penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan yang salah satunya *internet banking*, OJK membuat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (POJK Manajemen Resiko TI). Adanya pengaturan baik berupa undang-undang maupun peraturan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mengakomodir semua kebutuhan perlindungan hukum bagi nasabah yang akan melakukan transaksi *internet banking*. Namun ternyata peraturan ini masih terdapat tindakan yang melanggar hak-hak dan perlindungan terhadap nasabah. Salah satu kasus terkait permasalahan *internet banking* adalah hilangnya uang nasabah pengguna *internet banking*

(<https://finance.detik.com/moneter/d-2882319/pakai-internet-banking-uang-nasabah-ini-raib-rp-41-juta> diakses pada 25 Desember 2016).

Salah satu bank yang telah menyediakan layanan *internet banking* di dalam pelayanan kepada nasabah adalah Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim). Bank Jatim pertama kali meluncurkan layanan *internet banking* pada tahun 2015 yang menargetkan nasabah individu dan nasabah korporasi. *Internet banking* yang disediakan oleh Bank Jatim hingga april 2017 jumlah nasabah pengguna *internet banking* Bank Jatim sebesar 6005 nasabah. penggunaan teknologi informasi akan selalu memiliki risiko tersendiri tidak terkecuali *internet banking*. Berdasarkan latarbelakang diatas maka penulis tertarik untuk menulis tentang perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking di bank Jatim.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris atau *non-dictrinal research (social legal research)* untuk mengetahui keadaan yang terjadi dalam praktik. Pada penulisan empiris, maka yang diteliti awalnya adalah data sekunder yang memberikan penjelasan mengenai penulisan penelitian hukum untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian data primer di lapangan atau terhadap masyarakat (Soerjono Soekanto, 2014: 52). Sifat penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah deskriptif. Dalam penelitian hukum ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah dalam Transaksi Internet Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Beberapa perlindungan yang dilakukan Bank Jatim kepada nasabaha pengguna *internet banking* antara lain:

#### a. Keamanan Teknologi *Internet Banking*

Bank Jatim dalam menjalankan pengaman terhadap teknologi informasinya menerapkan 3 prinsip yaitu prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*). 3 prinsip yang diterapkan oleh Bank Jatim ini sesuai dengan Pasal 16 huruf a POJK Manajemen Risiko TI.

Dalam menjaga prinsip kerahasiaan (*confidentiality*) dalam pengaman informasi, Bank Jatim harus menjamin transmisi atau perpindahan informasi dari nasabah pengguna *internet banking* kepada bank tidak dapat diakses oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan dalam transmisi atau perpindahan informasi tersebut. Untuk menjaga kerahasiaan transmisi informasi tersebut, Bank Jatim

menggunakan teknologi kriptografi yaitu penggunaan enkripsi dengan menggunakan layanan SSL (*Secure Socket Layer*). Teknologi ini bertujuan untuk mengacak dan menyandikan informasi agar tidak dapat disadap oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Bank Jatim juga menggunakan teknologi *firewall* untuk melindungi komputer dari beberapa jenis serangan dari komputer luar. *Firewall* merupakan suatu cara untuk memastikan bahwa data pada komputer atau server web yang terhubung tidak akan bisa dikases siapa saja di internet. Sehingga pihak lain yang tidak berwenang yang mengakses informasi pribadi atau mengubah situs web akan di blokir oleh *firewall* (<http://www.pro.co.id/fungsi-firewall-pada-jaringan-komputer/>, diakses pada 11 Mei 2017).

Selain menggunakan teknologi-teknologi tertentu untuk melindungi kerahasiaan dalam penggunaan *internet banking*, Bank Jatim juga menggunakan metode *multi factor authentication* yaitu *what you know* (*username* dan *password*) dan *what you have* (token) untuk memeriksa apakah pengguna *internet banking* merupakan pengguna yang sah.

Fungsi *username*, *password* dan Token PIN tidak hanya merupakan bentuk autentikasi pengguna yang sah. Namun *username*, *password* dan Token PIN juga dapat dikategorikan sebagai sebuah tanda tangan elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 12 Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), tanda tangan elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Tanda tangan elektronik pada prinsipnya berkenaan dengan jaminan untuk *message integrity* yang menjamin bahwa si pengirim pesan (*sender*) adalah benar-benar orang yang berhak dan bertanggungjawab untuk itu. Hal ini bebrbeda dari tanda tangan biasa yang berfungsi sebagai pengakuan dan penerimaan atas isi pesan atau dokumen (Joan Venzka Tahapary, 2011:17).

Pemenuhan prinsip yang kedua yaitu prinsip integritas juga dapat dilakukan dengan tanda tangan elektronik. Prinsip integritas sendiri berhubungan dengan masalah keutuhan dari suatu data yang dikirimkan. Prinsip integritas ini memberikan keyakinan kepada penerima pesan bahwa dalam proses pengiriman pesan tersebut tidak pernah dimodifikasi atau diubah. Pemenuhan prinsip integritas dengan menggunakan tanda tangan elektronik dapat dilakukan dengan *hash fuccion*

yang melekat pada tanda tangan elektronik. *Hash function* ini memberikan keleluasaan bagi penerima pesan untuk melakukan perbandingan *hash value*. Jika *hash value*-nya sama dan sesuai maka data tersebut asli, namun apabila terdapat perbedaan maka patut dicurigai dan langsung dapat disimpulkan bahwa penerima data menerima data yang telah dimodifikasi atau diubah.

Selain digunakannya tanda tangan elektronik, aspek penting dalam pembuktian identitas dalam sistem elektronik adalah sertifikat elektronik. Penggunaan sertifikat elektronik pada dasarnya diatur dalam Pasal 59 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), menyebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik yang diperuntukkan untuk pelayanan publik maka wajib memiliki sertifikat elektronik. Bank Jatim sendiri sebagai penyedia layanan *internet banking* telah melengkapi dirinya dengan sertifikat elektronik. Sertifikat elektronik yang dimiliki oleh Bank Jatim didapat dari penyelenggara sertifikasi elektronik yang bernama Symantec. Symantec sendiri adalah perusahaan asal California, Amerika Serikat yang memproduksi *software* pengamanan data.

Prinsip terakhir dalam pemenuhan keamanan teknologi informasi di Bank Jatim adalah prinsip ketersediaan. Prinsip ketersediaan adalah prinsip yang menekankan ketersediaan hubungan informasi ketika dibutuhkan oleh nasabah. dalam Pasal 17 UU ITE, mengatur salah satu bentuk penerapan prinsip ketersediaan yaitu penanggulangan gangguan atau bencana (*Disaster Recovery Plan*). Bank Jatim untuk menjaga prinsip ketersediaan juga membuat *disaster recovery plan* yang digunakan untuk pencegahan terhadap beberapa gangguan.

Selain membuat *disaster recovery plan* untuk memenuhi prinsip ketersediaan Bank Jatim juga menyediakan sarana *backup hardware* (sarver *backup internet banking* Bank Jatim). Untuk memastikan sarana server *backup internet banking* tersebut dapat berjalan dengan baik pada saat dibutuhkan. Maka Bank Jatim melakukan uji coba secara berkala dalam jangka waktu minimal 6 bulan sekali dengan memperhatikan tingkat kritikal yang terjadi. Dengan ini maka Bank Jatim telah memenuhi setiap prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*) dalam melakukan pengamanan informasi dalam *internet banking* sesuai dengan Pasal 16 huruf a POJK Manajemen Resiko TI.

b. Pengaduan nasabah

Pengaduan nasabah adalah bentuk perwujudan dari perlindungan hak yang dimiliki oleh nasabah yaitu hak untuk di dengar. Hak tersebut diatur di dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Sedangkan pada sektor jasa keuangan, terdapat Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK PK) yang mengatur bahwa pelaku usaha sektor jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah.

Bank Jatim sebagai pelaku usaha sektor jasa keuangan juga telah menyediakan sarana untuk nasabah melakukan pengaduan yang dapat dilakukan secara tertulis maupun secara lisan. Sarana tersebut terbagi antara lain: 1) *Call Center* 14044, 2) Media Sosial (Facebook, Twitter), 3) Layanan Konsumen OJK, 4) *Service Assistant*, 5) Surat kepada Bank Jatim, 6) *E-mail* Bank Jatim. Pengaduan yang dilakukan nasabah dengan sarana tersebut akan dicatat dan akan langsung diselesaikan oleh Bank Jatim. Apabila dilakukan pada kantor cabang, penyelesaian pengaduan nasabah akan dilakukan oleh *service assistant* yang terdapat di masing-masing kantor cabang. Sedangkan di kantor pusat akan langsung diselesaikan oleh Divisi Pembinaan Cabang. Apabila nasabah telah puas dengan jawaban pihak bank maka pengadua nasabah akan dianggap selesai. Namun apabila nasabah belum puas maka bank akan menyelesaikan pengaduan nasabah dengan batas waktu maksimal 20 hari kerja sesuai dengan Pasal 35 POJK Perlindungan Konsumen. Jika dengan adanya penambahan waktu hingga 20 hari kerja Bank Jatim belum bisa menyelesaikan pengaduan nasabah, maka *person in charge* dalam pengaduan nasabah tersebut akan mengedukasi nasabah untuk melakukan eskalasi permasalahan pengaduan nasabah tersebut kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk dilakukan mediasi permasalahan.

c. Pendidikan Konsumen

Pada Pasal 4 huruf d dan f UU PK menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapat informasi yang jelas, benar dan jujur serta mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pada dasarnya pemberian informasi dan pendidikan konsumen tidak hanya sarana pemenuhan hak konsumen namun juga merupakan sarana menarik nasabah untuk menggunakan produk tersebut. Bank Jatim dalam memasarkan produknya juga melakukan edukasi kepada nasabah mengenai informasi produk yang ditawarkan. Bank Jatim menggunakan 2 metode dalam memberikan edukasi kepada nasabah *internet banking* yaitu menggunakan media

dan non-media. Pendidikan menggunakan media dilakukan dengan cara Bank Jatim menyediakan *user guide* yang terdapat di dalam *website* Bank Jatim. Sedangkan edukasi nasabah *internet banking* yang dilakukan dengan non-media, edukasi akan diberikan langsung oleh *service assistant* yang terdapat di dalam masing-masing cabang.

Jika melihat isi informasi yang disampaikan oleh Bank Jatim kepada nasabah pengguna *internet banking*, terlihat bahwa Bank Jatim belum memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah. Karena informasi yang disampaikan oleh Bank Jatim belum melingkupi mengenai resiko yang melekat dalam penggunaan layanan *internet banking* serta bagaimana cara penanganan apabila dalam penggunaan *internet banking* Bank Jatim menemui permasalahan. Permasalahan ini dapat mengakibatkan nasabah kurang mengetahui segala informasi yang melekat pada produk *internet banking* yang memungkinkan nasabah membuat pilihan yang keliru.

2. Pertanggungjawaban Hukum dalam transaksi *internet banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Pada dasarnya, konsep pertanggungjawaban merupakan bentuk dari kewajiban hukum. Tanggung jawab sendiri timbul atas akibat dari sebuah perikatan. Perikatan ini baik yang disebabkan oleh sebuah perjanjian ataupun berdasarkan undang-undang. Dengan adanya suatu perjanjian maka kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini memiliki hubungan yang erat dengan tanggung jawab. Para pihak bertanggungjawab atas segala akibat yang ditimbulkan atas perjanjian yang dibuat. Apabila dilihat dari kacamata hukum, hubungan yang paling utama yang dilakukan oleh bank dan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hal ini berlaku hampir terhadap semua nasabah baik nasabah debitur, nasabah deposan, atau nasabah nondebitur-nondeposan (Munir Fuady, 2003:100). Sehingga dengan adanya hubungan kontraktual yang dilakukan oleh nasabah dan bank berlaku peraturan yang tertadap didalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) khususnya pada buku ketiga yaitu mengenai perikatan.

Pelaksanaan layanan *internet banking* khususnya yang dilakukan oleh Bank Jatim dilakukan berdasarkan perjanjian antara Bank Jatim dengan nasabah. perjanjian tersebut berbentuk syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh Bank Jatim terlebih dahulu yang kemudian akan dimintakan persetujuan oleh nasabah calon pengguna layanan *internet banking*. Dengan adanya syarat ketentuan yang telah lebih dahulu dibuat oleh pihak bank, maka syarat dan ketentuan layanan *internet banking* Bank Jatim merupakan salah

satu bentuk dari perjanjian standar/baku. Dalam hubungan dengan pertanggungjawaban, setiap perjanjian pasti akan menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Begitu pula dengan syarat dan ketentuan yang dibuat dalam layanan *internet banking* Bank Jatim, di dalam syarat dan ketentuan tersebut diatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh nasabah dan bank. Namun jika dilihat hak dan kewajiban dalam syarat dan ketentuan tersebut terdapat ketimpangan kewajiban dan hak yang dimiliki oleh Bank dan nasabah dalam syarat dan ketentuan *internet banking* Bank Jatim menunjukkan bahwa dalam perjanjian baku yang dibuat antara kedua belah pihak tidak terdapat keseimbangan posisi tawar yang membuat pihak bank menjadi lebih kuat dibandingkan dengan nasabah.

Didalam syarat dan ketentuan layanan *internet banking* Bank Jatim juga telah diatur tentang bagaimana Bank Jatim memberikan pertanggungjawaban atas peristiwa yang terjadi dalam layanan *internet banking*. Dengan adanya pengaturan tanggung jawab pada syarat dan ketentuan layanan *internet banking* Bank Jatim, maka prinsip yang diterapkan adalah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Tanggung jawab yang diatur pada syarat dan ketentuan layanan *internet banking* Bank Jatim yaitu:

1) Pasal 1 Bab IV Ketentuan Pelaksanaan Transaksi Finansial

Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar). Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.

2) Pasal 3 Bab V *User ID & PIN Bank Jatim Internet Banking*

Apabila karena suatu sebab Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan perubahan PIN maka Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank. Sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan User ID dan PIN oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

3) Pasal 5 Bab V *User ID & PIN Bank Jatim Internet Banking*

Segala penyalahgunaan Password Registrasi/User ID dan PIN bankjatim Internet Banking merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak

lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan Password Registrasi/User ID dan PIN bankjatim Internet Banking.

4) Pasal 4 Bab X Ketentuan Penggunaan Token Bank Jatim *Internet Banking*

Segala akibat yang timbul sehubungan dengan penyalahgunaan PIN tersebut menjadi tanggung jawab Pemegang Token bankjatim Internet Banking sepenuhnya. Pemegang Token bankjatim Internet Banking dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang timbul baik dari pihak lain maupun dari Pemegang Token bankjatim Internet Banking sendiri sebagai akibat menyalahgunaan PIN.

Dengan adanya pembatasan tanggung jawab yang dilakukan oleh Bank Jatim dalam syarat dan ketentuannya maka terlihat bahwa banyak tanggung jawab yang dibebankan kepada nasabah. Sehingga prinsip tanggung jawab dengan pembatasan akan terasa tidak adil apabila tidak diikuti dengan prinsip lainnya. Sehingga biasanya prinsip tanggung jawab dengan pembatasan akan digabungkan dengan adanya prinsip tanggung jawab praduga selalu bertanggung jawab yang terdapat dalam UUPK. Dalam hal membuktikan apakah kesalahan tersebut dilakukan oleh bank atau nasabah terdapat divisi pembinaan cabang yang akan melakukan investigasi dari pengaduan nasabah. dari hasil investigasi ini divisi pembinaan cabang akan ada dua kemungkinan tindakan yang dilakukan oleh Bank Jatim, yaitu Bank akan mananggung dan mengganti kerugian yang diderita nasabah dan Bank tidak akan bertanggungjawab sama sekali terhadap kerugian yang diderita nasabah.

Bank akan melakukan pertanggung jawaban kerugian yang diderita nasabah sesuai dengan kerugian yang diderita. Hal tersebut akan dilakukan apabila hasil investigasi yang dilakukan oleh divisi pembinaan cabang menunjukkan bahwa gugatan kerugian yang diajukan oleh nasabah disebabkan adanya kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita oleh nasabah merupakan bentuk pemenuhan kewajiban dari bank yang tercantum dalam Pasal 7 huruf f dan Pasal 19 ayat (1) UU PK. Sedangkan bank tidak akan bertanggung jawab sama sekali terhadap kerugian yang diderita nasabah sebagaimana sesuai diatur di dalam syarat dan ketentuan layanan *internet banking* dikarenakan investigasi yang dilakukan oleh divisi pembinaan cabang menunjukkan bahwa kerugian tersebut diakibatkan karena kesalahan dan/atau kelalaian nasabah. Pada dasarnya, bank dapat tidak melakukan tanggung jawab sebagaimana dijelaskan diatas sesuai dengan Pasal 19 ayat (5) UU PK dan Pasal 5 UU ITE.

Dalam hubungan dengan pertanggungjawaban, terdapat pengecualian tertentu dimana para pihak tidak dapat dimintai pertanggungjawaban. Salah satu pengecualian tersebut adalah adanya *force majeure* atau keadaan memaksa yang membuat salah satu pihak tidak dapat melaksanakan prestasinya. Bank Jatim dalam syarat dan ketentuan layanan *internet banking* juga mengatur adanya *force majeure* yang terjadi dalam layanan *internet banking*. Dalam KUH Perdata *force majeure* diatur di dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUH Perdata. Ketentuan ini memberikan kelonggaran kepada debitur untuk tidak melakukan penggantian biaya, kerugian, dan bunga kepada kreditur, oleh karena suatu keadaan yang berada di luar kekuasaannya (Salim H.S., 2008: 101). Selain terdapat dalam KUH Perdata, pengaturan mengenai *force majeure* juga terdapat dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam UU ITE *force majeure* diatur dalam Pasal 15 ayat (3) yang menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik dapat tidak melakukan pertanggungjawaban dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

#### **D. Simpulan**

Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Jatim dilakukan dengan menekankan ke beberapa aspek yaitu keamanan teknologi *internet banking*, pengaduan nasabah dan pendidikan konsumen. Dalam hal keamanan teknologi *internet banking*, Bank Jatim menerapkan 3 prinsip yaitu prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*). Dalam menjaga keamanan teknologi *internet banking*, Bank Jatim menerapkan beberapa teknologi antara lain Teknologi SSL yang bertujuan untuk mengacak dan menyandikan informasi agar informasi tersebut tidak disadap oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, *multifactor identification* yang digunakan untuk memeriksa apakah pengguna yang mengakses layanan *internet banking* adalah pengguna yang sah, sertifikat elektronik yang digunakan sebagai pembuktian keaslian website yang juga berguna untuk mempertahankan kepercayaan nasabah.

Pertanggungjawaban yang diterapkan dalam layanan *internet banking* Bank Jatim menerapkan prinsip pertanggungjawaban dengan pembatasan. Pembatasan tersebut dicantumkan di dalam syarat dan ketentuan yang disetujui nasabah ketika akan melakukan registrasi layanan *internet banking*. Namun jika hanya didasari dengan syarat dan ketentuan tersebut maka akan terlihat sangat tidak adil. Karena di dalam syarat dan ketentuan tersebut terlihat adanya posisi yang tidak seimbang antara Bank Jatim dan nasabah. Maka prinsip ini

harus diikuti dengan prinsip lain yaitu prinsip selalu bertanggung jawab yang terdapat dalam UU PK.

#### E. Saran

Pemerintah maupun Otoritas Jasa Keuangan perlu membuat atau merancang peraturan khusus yang mengatur internet banking yang mengatur mengenai cara pengamanan serta bentuk tanggung jawab yang sepadan kepada nasabah.

Bank perlu lebih mengedukasi nasabah mengenai produk yang ditawarkan kepada nasabah. karena dengan lengkap dan jelas nya edukasi yang diberikan kepada nasabah akan berhubungan dengan hak memilih yang dimiliki nasabah.

Masyarakat khususnya nasabah pengguna layanan inetrnet banking perlu lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan berbasis teknologi informasi. Karena dari sekian banyak kasus internet banking yang terjadi diakibatkan oleh kelalaian nasabah.

#### F. Daftar Pustaka

Doni Purnama Alamsyah dan Rizki Anugrah. “Membangun Kepercayaan Nasabah Pada Internet Banking”. *Ecodemica* Vol III No.2 September 2015.

Detik Finance. Pakai Internet Banking, Uang Nasabah Ini Raib Rp 41 Juta. <https://finance.detik.com/moneter/d-2882319/pakai-internet-banking-uang-nasabah-ini-raib-rp-41-juta> diakses pada 11 Mei 2017

Enni Soerjati Priowirjanto. “Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaan di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen”. *Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum* Vol I No. 2 Tahun 2014

Joan Venzka Tahapary. “Keabsahan Tanda Tangan Elektronik sebagai Alat Bukti yang Sah Ditinjau dalam Hukum Acara Perdata”. 2011. *Tesis Fakultas Hukum. Universitas Indonesia*

Munir Fuady. 2003. *Hukum Perbankan Modern*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Nimas. 2016. <http://www.pro.co.id/fungsi-firewall-pada-jaringan-komputer/>. Diakses pada 11 Mei 2017

Salim H.S. 2008. *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.

Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press (UI Press).

Yashinta Difa. OJK: waspadai dampak penggunaan TI perbankan. <http://www.antaraneews.com/berita/588783/ojk-waspadaidampak-penggunaan-ti-perbankan>. Diakses pada 11 Mei 2017