ANALISA HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* DI TINJAU DARI HUKUM POSITIF YANG BERLAKU DI INDONESIA

Oleh
Edy Sumarno[1], Rizku Intan Agustin[2]
[1,2] Fakultas Hukum Universitas Panca Marga Probolinggo
Jl. Yos Sudarso Pabean Dringu Probolinggo
Email : [1]edysumarno1963@gmail.com, [2]rizku.intan123@gmail.com

Article History:
Received: 22-06-2024
Revised: 01-07-2024
Accepted: 25-07-2024

Keywords:
Perlindungan Hukum, Nasabah Pengguna Internet Banking, Hukum Positif

Abstract: *Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking, karena pada prakteknya produk layanan internet banking yang merupakan salah satu delivery channel layanan perbankan terkait erat dengan teknologi yang di satu sisi memang telah memberikan banyak manfaat, namun di sisi lain mengandung risiko yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, perlindungan terhadap nasabah pengguna internet banking diperlukan dalam rangka melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking serta bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang mengatur khusus mengenai internet banking. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking yang dilakukan terkait aspek transparansi informasi produk belum sepenuhnya dilakukan, terkait aspek keamanan teknologi informasi internet banking telah dilakukan dengan memenuhi aspek-aspek keamanan teknologi namun tetap perlu dilakukan peningkatan terhadap kehandalan teknologi informasi, terkait aspek perlindungan data pribadi nasabah telah dilakukan dengan pendekatan self regulation dan government regulation, terkait aspek pembuktian dilakukan dengan dengan adanya pengakuan digital signature sebagai alat bukti yang sah, terkait aspek upaya penyelesaian sengketa dilakukan dengan adanya berbagai pilihan media penyelesaian yaitu melalui luar pengadilan atau melalui pengadilan, serta terkait aspek pertanggungjawaban bank dilakukan dengan adanya tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian pada nasabah pengguna internet banking. Terciptanya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking membutuhkan keterlibatan banyak pihak antara lain nasabah sendiri, bank, Pemerintah, Bank Indonesia, dan pihak-pihak terkait lainnya.*

PENDAHULUAN

Bank dalam perekonomian memiliki peranan yang amat penting sebagai lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian. Oleh karena itu, jika dilihat dalam praktik perekonomian suatu negara, lembaga keuangan senantiasa ikut berperan aktif. Tumbuhnya perkembangan lembaga keuangan secara baik dan sehat akan mampu mendorong terhadap perkembangan ekonomi bangsa. Sebaliknya, kalau lembaga keuangan suatu bangsa mengalami krisis, dapat diartikan bahwa perekonomian suatu bangsa tersebut sedang mengalami keterpurukan *(collapse).*

Dalam menjalankan fungsi-fungsinya, bank berasaskan prinsip kehati - hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.[1]

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank menciptakan produk dan jasa. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pemberian produk dan jasa yang dilakukan oleh suatu bank pada dasarnya disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen pengguna jasa-jasa bank. Nasabah perbankan terdiri dari 2 macam yaitu nasabah debitur dan nasabah kreditur. Namun, dalam prakteknya dikenal pula nasabah yang menggunakan jasa perbankan (walk in customer).

Perkembangan produk perbankan dipengaruhi antara lain oleh adanya keinginan bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, adanya kemajuan teknologi, adanya globalisasi jasa dan transaksi keuangan, adanya konglomerasi dan kerjasama antar lembaga jasa keuangan, berkembangnya sistem perbankan serta meningkatnya persaingan.[2]

Di dunia perbankan, infrastruktur teknologi informasi mempunyai peran yang sangat dominan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah karena perbankan merupakan sebuah industry jasa yang kinerjanya sangat dipengaruhi ruang dan waktu. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi computer dan telekomunikasi. Selain itu, teknologi informasi dapat pula menjadikan bank lebih bersaing untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat. Berbagai layanan perbankan diberikan bank kepada nasabahnya demi kepuasan pelanggan. Dalam melakukan kegiatan usaha atau memberikan layanan kepada nasabah, bank tidak menggunakan model-model konvensional *face to face* dan didasarkan pada *paper document*, tetapi bank juga menggunakan model layanan dengan model *non face to face* dan *paperless document* atau *digital document*. Hampir seluruh proses penyelenggaraan sistem pembayaran di bank telah dilaksanakan secara elektronik *(paperless).* Dapat dikatakan pula bahwa perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi

[1]Tri Puji Lestari, "Analisis Perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna *Internet Banking*" (Tesis Program Magister Hukum Hukum Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2012).[1]

[2] Yunus Husein, *Pengamanan Produk dan Jasa Perbankan untuk Melindungi Nasabah.* Disampaikan dalam Seminar Nasional Mediasi Perbankan diJakarta tanggal 14 April 2012

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Penggunaan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi mendorong berkembangnya transaksi melalui internet di dunia. Perusahaan-perusahaan berskala dunia semakin banyak memanfaatkan fasilitas internet. Sementara itu tumbuh transaksi-transaksi melalui elektronik atau on-line dari berbagai sektor, yang kemudian memunculkan istilah *electronic banking, electronic commerce, electronic trade, electronic business, electronic retailing.*[3]

Internet Banking masuk dalam bagian *E-banking (electronic banking), E-banking* pertama kali distrukturkan di pertengahan tahun 1970-an. Ditahun 1985, beberapa bank sudah menawarkan nasabahnya untuk menggunakan perbankan elektronik, tapi karena kurangnya pengguna internet dan terkait biaya penggunaan *online banking* menyebabkan pertumbuhan *internet banking* terhambat. Di akhir 1990-an, orang sudah mengenal dan menggunakan fasilitas yang di sediakan internet.[4]

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, hak hak nasabah penggunna *Internet Banking* sebagai bagian dari nasabah perbankan perlu di lindungi dari aspek aspek yang dapat menimbulkan kerugianbagi nasabah. Sehubung dengan Hal tersebut, penelitian ini kami tulis dengan judul "**ANALISAHUKUMTERHADAPPERLINDUNGANBAGINASABAH PENGGUNA*INTERNET BANKING* DI TINJAU DARIHUKUMPOSITIF YANG BERLAKU DI INDONESIA "**

RumusanMasalah

1. Bagaimana tanggung jawab pihak bank terhadap nasabah jika di rugikan dalam menggunakan *Internet Banking*?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *Internet Banking*?

LANDASANTEORI

Pengertian *Internet Banking*

Internet Banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu Internet dan Banking (bank). *Interconnected Network (Internet)* adalah system jaringan yang menghubungkan tiap-tiap computer secara global di seluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing – masing computer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut *Internet Protocol Suite* disingkat dengan TCP/IP.[5]

Adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi serta persaingan dalam dunia perbankan telah membuat bank-bank beralih untuk memanfaatkan dan menerapkan teknologi informasi dalam meningkatkan layanannya. Penerapan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dalam kegiatan operasional serta pengelolaan data bank sehingga dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif serta memberikan informasi secara lebih akurat dan cepat. Perkembangan produk perbankan berbasis

[3] Andi Hamzah, *Aspek – aspek Pidana di bidang Komputer,* (Jakarta: Sinar Grafika, 1990)
[4] Celin Tri Kristiyani,*Hukum Perlindungan Konsumen,* SinarGrafik, Jakarta, 2014
[5] Achmad, ,*Pengertian Internet dan Sejarah Internet*', dalam http://www.likethisya.com/ pengertian-internet.html,

teknologi informasi diantaranya berupa electronic banking memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara *non cash* setiap saat melalui jaringan elektronik.[6]

Electronic Banking pada mulanya dalam bentuk ATM dan transaksi melalui telepon, namun dalam perkembangannya dengan inovasi di bidang teknologi internet telah membentuk delivery channel baru yang memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. *Electronic Banking* berbasis internet yang dikenal sebagai internet banking muncul sebagai aplikasi e-business bagi kegiatan dunia perbankan Bank menggunakan fasilitas internet untuk menawarkan produk jasa pelayanan perbankan dengan cara yang lebih efisien internet banking adalah bentuk *E-commerce* yang dilakukan oleh pihak bank.

Pada prinsipnya layanan *internet banking* hampir sama dengan layanan ATM. Layanan *internet banking* dirancang sebagai salah satu sarana akses ATM dimana saja yang disebut dengan virtual ATM sehingga apa yang dilakukan di ATM dapat dilakukan kecuali mengambil uang tunai." Perbedaan utama antara ATM dengan virtual adalah terletak pada awal dan akhirnya yaitu untuk mulai melakukan transaksi pada virtual ATM, nasabah terlebih dahulu harus mempunyai user ID dan nomor PIN. Sedangkan ATM cukup dengan nomor PIN saja. Perbedaan lainnya yaitu cara memberikan bukti transaksi ATM akan mengeluarkan kertas dari mesin tersebut, sedangkan virtual ATM akan memberikan konfirmasi melalui layar komputer dan mengirim ulang konfirmasi tersebut melalui e-mail nasabah.

Internet banking atau yang biasa disebut *online* banking merupakan sebuah system yang memungkinkan individu untuk melakukan kegiatan perbankan dari mana saja melalui *internet. Online banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi rutin semua, seperti transfer rekening pertanyaan saldo, pembayaran tagihan, dan stop-pembayaran permintaan, dan beberapa bahkan menawarkan pinjaman online dan aplikasi kartu kredit.[7]

Karen Furst mendefinisikan *internet banking* sebagai penggunaan internet sebagai saluran perpanjangan jarak jauh untuk mengantarkan jasa-jasa perbankan. Jasa-jasa perbankan yang diberikan melalui *internet banking* adalah jasa-jasa yang juga diberikan melalui perbankan tradisional, seperti pembukaan rekening. melakukan transfer dana antar rekening, tagihan pembayaran elektronis yang memungkinkan nasabah untuk menerima dan melakukan pembayaran melalui internet banking.[8]

Sedangkan menurut David whitely, *Intenet Banking* di definisikan sebagai salah satu jasa pelayanan yand di berikan bank kepada nasabahnya, dengan maksud agar nasabah dapat mengecek saldo rekening dan membayar tagihan secara 24 jam tanpa perlu dating ke kantor cabang.[9]

Tujuan dan Manfaat*Internet Banking* bagi Bank dan Nasabah

Institusi perbankan dalam penerapan internet banking harus memberikan jasa pelayanan yang lebih sesuai dengan kehendak nasabah dan lebih menjamin keamanannya sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para nasabah. Penggunaan

[6] http://www.internetbanking.htm/virtual_banks/
[7] *Onile banking*, http://www.investorwords.com

[9] David whitley, *E-commerce: Strategi*, *Technology and Application*, *(*London: Mc.Graw-Hill,2000), hal.226-227.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

internet banking oleh nasabah akan memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa mengenal tempat dan waktu.

Bagi bank

Tujuan internet banking bagi pihak bank yaitu:

Menjelaskan produk dan jasa seperti, pemberian pinjaman dan kartu kredit;

Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru;

Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya.

Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis; Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM;

Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru;

Memberikan gambaran mengenai bank;

Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa terbaru;

Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa neraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan;

Menyediakan algorithma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya;

Menyediakan sambungan menuju situs lain di internet yang masih berhubungan dengan internet banking.[10]

Bagi Nasabah

METODE PENELITIAN

Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan penelitian yuridis normative dengan metode mencari, menggali, mengumpulkan suatu data atau sumber pengetahuan yang ada pada saat ini. Masalah yang akan dikaji akan di kembalikan terhadap ketentuan yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Sumber Data

1. Sumber data premer

   Sumber data yang sifatnya mengikat, yang mencakup peraturan perundang – undanganyang mempunyai keterikatan dengan penelitian ini yaitu:

   1. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
   2. Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Pebankan
   3. Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
   4. Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2. Sumber Data Sekunder

   Salah satu sarana untuk mengembangkan pola pikir mahasiswa untuk melengkapi data primer pada penelitian ini yang di lengkapi dari buku buku literature hukum, jurnal hukum, karya tulis, dan kamus hukum.

[10] Mary j.Conin, *Banking and Finance on the Internet*,(Canada : wiley & Sons,1998).

3. Prosedur Pengumpulan Data

   Untuk mengetahui prosedur pengumpulan data yang diperlukan dari penelitian ini, maka terdapat beberapa cara prosedur pengumpulan data, yang antara lain yaitu teknik pengumpulan data – data dengan study kepustakaan dengan membaca, menelaah, mengutip, dari buku, literatur – literatur, *website* yang terdapat dalam pasal – pasal peraturan perundang – undangan hukum.

4. Analisa Data

   Data yang di peroleh kemudian dianalisa dengan menggunakan metode dekriptif kualitatif, yaitu menganalisa dengan menggambarkan secara luas, lengkap, dan runtun, lalu di tuangkan dalam bentuk logis dan sistematis. Kemudian ditarik kesimpulan secara induktif, yaitu dari hal hal yang bersifat umum menuju hal hal yang bersifat khusus mengenai masalah yang sedang diteliti, serta memberikan saran sebagai jawaban terhadap masalah yang ada dalam penyelesaian jalan keluarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

AspekTransparasiInformasiProduk

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

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

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

Dalam tahap pratransaksi ini, nasabah mempunyai hak untuk memperoleh informasi tentang layanan *internet banking* yang benar, lengkap, dan jelas karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada nasabah dapat merupakan salah satu bentuk cacat produk yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.

Dengan adanya informasi yang benar, jelas, dan lengkap, nasabah mempunyai hak untuk memilih tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak lain. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memilih apakah akan mendaftar layanan *internet banking* atau tidak Untuk mendukung hak memilih tersebut, diperlukan adanya informasi yang benar, jelas, dan lengkap tentang *internet banking* sehingga nasabah tidak melakukan kekeliruan dalam memilih produk Sehubungan dengan hal tersebut, dalam menawarkan produk *internet banking*, bank diwajibkan menerapkan transparansi informasi produk. Penerapan transparansi informasi produk merupakan perwujudan dalam rangka memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e huruf b, dan huruf d. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas informasi yang benar. jelas, jujur mengenai kondist dan jaminan barang/jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu penerapan prinsip transparansi juga dalam rangka memenuhi pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Data Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang antara lain mengatur bahwa bank wajib menerapkan transparansi informasi produk bank dan data penggunaan data pribadi nasabah.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, informasi tentang produk layanan *internet banking* diperoleh nasabah melalui berbagai sumber antara lain iklan, petugas bank yang bersangkutan, *leaflet*/brosur, website bank maupun sumber-sumber informasi lainnya. Berdasarkan penelitian, nasabah memilih memperoleh keterangan atas suatu produk layanan internet banking dari iklan baik yang dilakukan di media massa maupun media elektronik

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

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

9. Persyaratan dan tatacara pendaftaran produk
10. Tarif layanan,

Aspek Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian

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

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

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

Prinsip-prinsip Tanggung Jawab

mengemukakan beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang dibedakan sebagai berikut

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liablity/liability based on fault*).

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintal pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini tergambar dalam ketentuan Pasal 1365, 1366 dan Tesis 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintal pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan hubungan kausalita antara kesalahan dan nasa kerugian. Dengan demikian terdapat 4 unsur suatu perbuatan dikategorikan karer sebagai perbuatan melawan hukum, yaitu:

1. Perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain
2. bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri an hukum sendiri
3. bertentangan dengan kesusilaan
4. bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat.

Berkenaan dengan dengan prinsip ini, akan mengemuka persoalan Tri mengenai "subyek hukum pelaku kesalahan" (Pasal 1367 KUH Perdata). Dalam doktrin hukum dikenal adanya *vicorious liability* dan *corporate sup liablity, Vicorious liablity* merupakan pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada dibawah pengawasan majikan. Jika orang

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

tersebut pindahkan pada penguasaan pihak lain, maka tanggung jawabnya juga beralih kepada pihak lain tersebut. Sementara itu corporate liability lebih menekankan pada tanggung jawab lembaga/korporasi terhadap tenaga yang dipekerjakannya. Misalnya hubungan hukum antara bank nasabah, semua tanggung jawab atas pekerjaan pegawai bank yang dilakukan di bank tersebut adalah menjadi beban tanggung jawab bank.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (presumption *of liability principle*).

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah (pembuktian terbalik), ini berarti bahwa beban pembuktian ada pada si tergugat. Pasal 22 Undang- undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 Undang-undang Perlindungan Konsumen dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk membuktikannya.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab.

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip kedua dan hanya dikenal dalam nasa lingkup transaksi yang sangat terbatas yang secara *common sense* dapat dibenarkan. Misalnya seseorang yang minum air di kali tanpa dimasak terlebih dahulu, apabila sakit tidak dapat menuntut pabrik yang terletak disekitar sungai tersebut. Seharusnya ia memasak air itu terlebih dahulu.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liablity*).

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar Ba perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*) tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention)* atau kelalaian (*negligence*). Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan dibuatnya, dengan memperhatikan adanya force majeur sebagai sup faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab. Pasal 19 jo Pasal 28 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur perihal tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, namun tidak diterapkan mengenal prinsip Unly strict liability karena pada pasal 28 dirumuskan bahwa ganti rugi oleh adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Hal ini bertentangan dengan prinsip *strict liability* yang mengandung arti bahwa ganti rugi bagi konsumen produk yang cacat harus diberikan tanpa melihat ada atau tidaknya unsur kesalahan pada kesalahan. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum diterapkan pada produsen yang memasarkan produk cacat sehingga dapat merugikan konsumen.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip ini sering dipakai pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka, yang umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Namun memperhatikan ketentuan Pasal 1493 KUHPerdata yang menyatakan bahwa kedua belah pinak diperbolehkan dengan persetujuan- perlin nasa persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam undang-undang dimana

mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa pelaku usaha tidak akan diwajibkan menanggung suatu apapun.

Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Hubungan Hukum

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

1. Wanprestasi

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

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

Pihak yang ditimpa wanprestasi dapat menuntut suatu yang lain disamping pembatalan yaitu pemenuhan perikatan, ganti rugi atau pemenuhan perikatan plus ganti rugi. Untuk menetapkan akibat-akibat tak terpenuhi perlim perikatan perlu diketahui dahulu pihak yang lalai memenuhi perikatan tersebut.[11]

Tak dipenuhinya perikatan diakibatan kelalaian (kesalahan) debitur atau sebagai akibat situasi dan kondisi yang resikonya ada pada diri debitur. Akibat wanprestasi:

a. Debitur harus membayar ganti rugi (Pasal 1243 KUHPerdata);
b. Bebas resiko bergeser kearah kerugian debitur, jika perkiraan timbul dari suatu persetujuan timbal balik, maka kreditur dapat membebaskan diri dari kewajiban melakuan kontraprestasi melalui Pasal 1266 KUHPerdata, atau melalui *exceptio non adimpliti contractus.*

Jadi apabila yang terjadi adalah wanprestasi, debitur harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita kreditur.

2. Perbuatan melawan hukum, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1365 KUHPerdata, Berdasarkan Pasal 1365 KHUPerdata, perbuatan dikatakan merupakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur:

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

Dalam hal pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya maka ia dapat mengajukan tuntutan pihak bank telah melakukan perbuatan melawan hukum, namun nasabah harus dapat membuktikan bahwa pihak bank benar-benar telah melakukan perbuatan hukum yang merugikan dirinya sebagai nasabah.

Dalam suatu perjanjian juga dapat timbul suatu keadaan yang disebut *Overmacht* (keadaan memaksa), yaitu suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian, yang

[11] Subekti, *Hukum Pembuktian*, (Jakarta : Pradnya Paamit,a1985)

menghalangi debitur untuk memenuhi prestasi (melaksanakan kewajibarunya), dimana debitur tidak dapat dipersalahkan dan tidak harus menanggung resiko serta tidak dapat menduga pada waktu perjanjian dibuat. Akibat dari *Overmacht* adalah:

a. Debitur tidak perlu membayar ganti rugi (Pasal 1245 KUHPerdata):
b. Resiko tidak beralih kepada debitur,
c. Kreditur tidak mempunyai hak untuk menuntut pemenuhan prestasi Artinya bahwa *overmacht* adalah suatu risiko dari suatu perjanjian.

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

Bentuk Ganti Rugi Bank dalam Hal Terjadi Kerugian

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

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

Mengenai tanggung jawab bank dalam memberikan ganti rugi, Pasal 19 Undang-undang Perlindungan KonsUmen sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian kommen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.
2. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana karena berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan diatas

tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

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

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

Mengenai tanggung jawab atas kerugian. Undang-undang Transfer Dana mengatur sebagai berikut:

1. Setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada penerima.
2. Dalam hal keterlambatan pelaksanaan perintah transfer dana disebabkan oleh keterlambatan penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir, kewajiban pembayaran jasa, bunga, atau kompensasi keterlambatan.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, beban pembuktian tersebut dibalikkan menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha. selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan yang terletak pada pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.

Peraturan Perundang-Undangan Yang Melindungi Nasabah Internet Banking

Lembaga perbankan merupakan lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah perlu berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak kepercayaan masyarakat. Salah satu perlindungan yang dapat diberikan kepada nasabah adalah perlindungan terhadap munculnya kerugian pada nasabah melalui penggunaan produk atau jasa bank. *Internet banking* sebagai salah satu produk bank disatu sisi memang memberikan banyak manfaat, namun disisi lain juga terdapat risiko-risiko yang dapat menimbulkan kerugian nasabah. Berdasarkan penelitian kami, di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan yang khusus mengenai *internet banking*, namun meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang khusus mengatur tentang internet banking di Indonesia, kita

dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *internet banking* dengan cara menafsirkan peraturan-peraturan tersebut ke dalam pemahaman tentang *internet banking* atau mengaitkan peraturan yang satu dengan peraturan lainnya.

Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana

Salah satu fitur dalam layanan *internet banking* adalah transfer dana. Transfer dana dapat meliputi transfer dana ke bank yang sama, transfer dana melalui Sistem Kliring Nasional (SKN) dan RTGS, transfer dana antar bank, atau transfer dana yang dilakukan secara terjadwal. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang- undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana (Undang-undang Transfer Dana), yang dimaksud dengan transfer dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima. Prinsip-prinsip umum yang dianut dalam pengaturan dalam Undang-undang Transfer Dana ini meliputi tidak diberlakukannya prinsip berlaku surut sejak pukul 00.00 (*zerohour rules*). prinsip pembayaran atau penyelesaian pembayaran yang telah memenuhi persyaratan bersifat final (*finality of payment/finality of settlement*), diberlakukannya prinsip penyerahan terhadap pembayaran (*delivery versus payment*), dan diakuinya mekanisme *netting* dalam suatu system transfer.

Dalam kegiatan transfer dana, yang dimaksud penyelenggara transfer dana adalah bank dan badan usaha berbadan hukum Indonesia bukan Bank yang menyelenggarakan kegiatan transfer dana. Dalam rangka keperluan konfirmasi dalam transaksi transfer dana yang dilakukan secara elektronik, pemberitahuan nomor rekening dan/atau nama penerima dapat dikecualikan dari ketentuan rahasia bank Beberapa pengaturan dalam Undang-undang ini yang melindungi nasabah antara lain:

1. Setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada Penerima Dalam hal keterlambatan pelaksanaan perintah transfer dana disebabkan olen keterlambatan penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir, kewajiban pembayaran jasa, bunga, atau kompensasi keterlambatan kepada penerima tetap merupakan kewajiban penyelenggara pengirim asal dengan tidak mengurangi haknya untuk mengajukan penggantian kepada penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir yang melakukan keterlambatan dalam meneruskan perintah transfer dana.
2. Dalam hal penyelenggara pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, penyelenggara pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan. Penyelenggara pengirim yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan sebagaimana tersebut di atas wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada penerima."
3. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya dalam kegiatan transfer dana merupakan alat bukti hukum yang sah. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud tersebut diatas merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku."
4. Elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud tersebut diatas merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku. Tanda tangan elektronik dalam kegiatan transfer dana memiliki kekuatan hukum

yang sah. Dalam menilai keabsahan suatu tanda tangan elektronik dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik.

5. Dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan transfer dana yang menimbulkan kerugian pada pengirim asal atau penerima, penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan sistem transfer dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana tersebut.
6. Dalam hal perintah transfer dana tidak terlaksana karena keadaan tertentu, serta pengirim asal meminta pembatalan perintah transfer danadan pengembalian dana transfer dari penyelenggara pengirim asal, penyelenggara pengirim asal wajib mengembalikan dana kepada pengirim asal. Dalam hal penyelenggara pengirim asal terlambat mengembalikan dana, penyelenggara pengirim asal wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi.
7. Penyelenggara wajib menyampaikan laporan, keterangan, dan penjelasan penyelenggaraan transfer dana kepada Bank Indonesia."

Pemantauan terhadap penyelenggaraan transfer dana oleh penyelenggara dilakukan oleh Bank Indonesia, dimana dalam melakukan kegiatan pemantauan baik pemantauan langsung dan/atau pemantauan tidak langsung. Pemantauan langsung dilakukan melalui pemeriksaan berkala dan/atau setiap waktu apabila diperlukan, sedangkan pemantauan tidak langsung dilakukan melalui penelitian terhadap laporan, keterangan, dan penjelasan penyelenggaraan transfer dana.

KESIMPULAN

1. Saat ini peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk *internet banking* belum ada, namun demikian, peraturan perundang-undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah pengguna *internet banking* antara lain Undang-Undang tentang Perbankan, Undang- Undang tentang Bank Indonesia, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang tentang Telekomunikasi, Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan perundang-undangan lainnya antara lain Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia yang mengatur mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Penyelesaian Pengaduan Nasabah, mediasi perbankan, dan penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum
2. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking pada dilakukan mulai tahap tahap pra transaksi, tahap pada saat terjadinya transaksi, maupun pada saat pasca transaksi. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking yang dilakukan melalui penerapan transparansi produk internet banking belum sepenuhnya dilakukan karena belum menginformasikan antara lain risiko produk, prosedur pengaduan jika terjadi permasalahan, dan batasan ganti rugi yang akan diberikan. Perlindungan terhadap sistem keamanan teknologi informasi internet banking dilakukan dengan memenuhi aspek-aspek confidentially, integrity, authentication, availability, access control, dan non-repudiation, namun tetap perlu dilakukan peningkatan kehandalan sistem teknologi internet banking, aspek perlindungan terhadap data pribadi nasabah dilakukan melalui

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

pendekatan self regulation dan government regulation. Perlindungan terhadap keabsahan transaksi dilakukan dengan adanya pengakuan terhadap dokumen elektronik transaksi sebagai alat bukti yang sah dan hal tersebut tertera dalam formulir perjanjian antara bank dengan nasabah. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Bentuk pertanggung jawaban terhadap penggunaan internet banking apabila terjadi masalah tergantung pada penyebab kerugian, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking diakibatkan oleh karena kesalahan dan pihak bank, maka pihak bank bertanggung jawab memenuhi tuntutan nasabah memberikan ganti kerugian.

Pengakuan /Acknowwledgements

Puji syukur kepada ALAH SWT yang telah memberikan hikmah dan kekuatan yang selalu menyertai setiap kehidupan kita, oleh karena anugerah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugasakhir yang berjudul " **ANALISAHUKUMTERHADAPPERLINDUNGANBAGINASABAH PENGGUNA*INTERNET BANKING* DI TINJAU DARI HUKUM POSITIF YANGBERLAKU DI INDONESIA**" dalam rangka memenuhi tugas Tri Dharma saya sebagai dosen di fakultas Hukum Universitas Panca Marga.

Berbagai hambatan dan kesulitan penulis hadapi selama penyusunan penelitian ini bisa saya selesaiakan namun berkat doa, dukungan, dorongan, dan bimbingan juga kerjasama dari berbagai pihak yang membantu segalanya teratasi sebaik baiknya.

Selanjutnya perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. R. Abdul Haris, M.M Selaku Rektor Universitas Panca Marga.
2. Bapak Wawan Susilo, S.H., M.H Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Panca Marga.
3. Ibu Hj. ERWIEN ADISISWANTO, S.H. M.H. Selaku dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dengan Ikhlas dan memeberikan yang terbaik dalam proses penyelesaian penulisan jurnal ini
4. Semua pihak dalam hidup penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih banyak.

Laporan dalam jurnal ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima banyak bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan kesalahan dalam penulisan ini, sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penulis. Kritrik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan ini. Akhimya kepada teman teman sekaligus rekan rekan yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar besarnya. Penulis berharap semoga ALLAH selalu memberkati dan memberikan ganjaran pahala yang berlipat ganda dan membalas semua kebaikan, semoga tulisan jurnal ini bisa berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin

DAFTAR PUSTAKA

[1] Andi Hamzah, *Aspek – aspek Pidana di bidang Komputer*, (Jakarta: SinarGrafika, 1990)
[2] Aulia Rahman, ‚Pengertian E-Banking dan M-Banking, serta penerapan E-Banking‘,
[3] Budi Agus Riswandi, Aspek Hukum *Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2005).
[4] Budi Raharjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking*, Materi Seminar

Internet Banking di Banking research
[5] Celin Tri Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, SinarGrafik, Jakarta, 2014.
[6] David whitley, *E-commerce: Strategi, Technology and Application*, *(*London: Mc. Graw-Hill,2000), hal.226-227.
[7] *Good Practices for Financial Consumer Protection,* Consulative Draft, (The World Bank, Maret 2011)
[8] Mislah Hayati Nasution, Sutisna*. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.* Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1.
[9] Prengky, Kajian Yuridis Sistem Pembebanan Jaminan Fidusia Menurut Undang- Undang Nomor 42 Tahun 1999 Tentang Jaminan Fidusia di Tinjau dari Prinsip- Prinsip Kredit Perbankan, 2016.
[10] Subekti, *Hukum Pembuktian*, (Jakarta : Pradnya Paamit,a1985)
[11] Sutan Remy sjahdeini, Kejahatan dan Tindak Pidana Komputer,PT Pustaka Utama Grafiti,2009
[12] Tri Puji Lestari, "Analisis Perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna *Internet Banking*" (Tesis Program Magister Hukum Hukum Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2012).
[13] Yunus Husein, *Pengamanan Produk dan Jasa Perbankan untuk Melindungi Nasabah.* Disampaikan dalam Seminar Nasional Mediasi Perbankan diJakarta tanggal 14 April 2012.
[14] Sutan Remy sjahdeini, Kejahatan dan Tindak Pidana Komputer, PT Pustaka Utama Grafiti,2009
[15] **Undang-undang Nomor 10 tahun 1998**, tentang Perbankan
[16] **Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999**, tentang Perlindungan Konsumen
[17] **Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016**, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
[18] **Undang Undang Nomor 3 Tahun 2011**, tentang Transfer dana
[19] http://eprint.perbanas.ac.id/1059/3/BAB%20I.pdf
[20] http://repository.uin-suska.ac.id/4396/3/BAB%20II.pdf
[21] http://repostory.stiedewantara.ac.id/1725/1/Laporan%20%2811-05-
[22] 2020%29%20baru.pdf
[23] http://www.internetbanking.htm/virtual_banks/
[24] https://bankmas.co.id/id/blog/kenali-apa-itusniffing-dan-bahaya/
[25] https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/356
[26] http://educsirt.kemdikbud.go.id/portal/berita/69
[27] http://www.logique.co.id/blog/2021/07/15/apa-itu-malware/

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)