

EFISIENSI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN NASABAH PERBANKAN TERKAIT LAYANAN ONLINE BANKING

Nadhira Imaniyar

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jl. RS Fatmawati Raya, Pd. Labu, Jakarta Selatan, 12450

E-mail: 2110611230@mahasiswa.upnvj.ac.id

Inayatu Dzil Izzati

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jl. RS Fatmawati Raya, Pd. Labu, Jakarta Selatan, 12450

E-Mail: 2110611304@mahasiswa.upnvj.ac.id

Marsya Arviela Maharani

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jl. RS Fatmawati Raya, Pd. Labu, Jakarta Selatan, 12450

E-Mail: 2110611323@mahasiswa.upnvj.ac.id

Dwi Desi Yayi Tarina

Correspondence Author

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jl. RS Fatmawati Raya, Pd. Labu, Jakarta Selatan, 12450

dwidesiyayitarina@upnvj.ac.id

Abstrak

Salah satu inovasi perkembangan perekonomian dari lembaga keuangan saat ini adalah Teknologi Finansial. Perkembangan teknologi ini tidak lepas dari kegiatan dunia perbankan. Kegiatan ini pun tak luput dari perlindungan hukum yang dapat diberikan oleh negara kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan penting untuk memberikan perlindungan hukum untuk memastikan bahwa usaha yang dijalankan dapat terlindungi dan terus berjalan lancar. Banyak kasus timbul mengenai penyalahgunaan nama domain dari website *online banking* membuat penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai permasalahan ini. Dalam melakukan penelitian ini, kami menggunakan penelitian yuridis normatif yang merupakan penelitian hukum kepustakaan dengan melakukan penelitian terhadap beberapa bahan kepustakaan yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Tujuan penelitian ini untuk (1) mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah perbankan terkait keamanan layanan *online banking*, dan (2) mengetahui efisiensi perlindungan hukum dalam menjamin keamanan nasabah perbankan dalam layanan *online banking*. Hasil penelitian menggambarkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *online banking* terlihat belum dilaksanakan secara efisien juga mengingat belum ada peraturan perundang-undangan yang secara spesifik mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah.

Kata Kunci: Nasabah Perbankan, Online Banking, Teknologi Finansial, *Cybercrime*

Abstract

One of the economic development innovations from financial institutions today is Financial Technology. This technological development cannot be separated from banking activities. This activity does not escape the legal protection that the state can provide to the community. This is because it is important to provide legal protection to ensure that the business being run can be protected and continue to run smoothly. Many cases arise regarding misuse of domain names from online banking websites, making the author interested in discussing this problem further. In conducting this research, we used normative juridical research which is library legal research by conducting research on several library materials that are appropriate to the problem being researched. The aim of this research is to (1) determine legal protection for banking customers regarding the security of online banking services, and (2) determine the efficiency of legal protection in ensuring the security of banking customers in online banking services. The research results illustrate that legal protection for customers using online banking services does not appear to have been implemented efficiently considering that there are no statutory regulations that specifically regulate customer protection.

Keyword: Banking Customers, Online Banking, Financial Technology, Cybercrime

A. PENDAHULUAN

Salah satu inovasi perkembangan perekonomian dari lembaga keuangan saat ini adalah Teknologi Finansial (yang selanjutnya disebut TekFin). TekFin adalah istilah umum yang mencakup segala teknologi yang membantu konsumen atau lembaga keuangan memberikan layanan keuangan dengan cara yang baru dan mudah. TekFin merupakan hasil dari perkembangan teknologi informasi yang seiring berjalannya waktu terus berkembang di lingkungan masyarakat. Ketika teknologi semakin berkembang masyarakat pun mulai beralih, perkembangan teknologi ini tidak lepas dari kegiatan dunia perbankan. Kegiatan ini pun tak luput dari perlindungan hukum yang dapat diberikan oleh negara kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan penting untuk memberikan perlindungan hukum untuk memastikan bahwa usaha yang dijalankan dapat terlindungi dan terus berjalan dengan lancar.

Awal mula dari TekFin adalah pertama kalinya kabel telegraf transatlantik dipasang pada tahun 1986. Kabel inilah yang memungkinkan terjadinya globalisasi. Selanjutnya pada tahun 1918 muncul sistem bernama Fedwire yang dapat melakukan pengiriman uang elektronik. Kemudian terjadi perubahan besar dalam dunia finansial dengan munculnya teknologi kartu kredit. Perkembangan selanjutnya ditandai dengan munculnya Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada tahun 1967. Serta seiring dengan berkembangnya internet dan komputer muncullah teknologi *e-commerce*, *internet banking*, dan situs penjualan saham *online*. Sayangnya perkembangan ini terhenti karena terjadinya krisis ekonomi pada tahun 2008. Sejak

krisis ekonomi tahun 2008, banyak orang yang tidak percaya pada perbankan tradisional. Celah ini dimanfaatkan oleh banyak orang untuk menciptakan startup jasa layanan keuangan, seperti jasa pembayaran *online*, *crowdfunding*, pinjaman *online*, dan lain-lain. Pada tahun 2009, juga muncul Bitcoin sebagai alternatif investasi. Era ini juga didorong oleh munculnya ponsel pintar yang memungkinkan penggunaan *mobile banking* di awal dekade 2000-an.

Adapun peraturan-peraturan yang mendasari kegiatan TekFin di Indonesia yaitu Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (selanjutnya disebut PBI 19/2017), teknologi finansial diartikan sebagai berikut: "Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran."¹ Ada pula peraturan lain yaitu, Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DKSP perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital, Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik. Namun Indonesia masih belum memiliki undang-undang yang secara khusus membahas mengenai TekFin. Diharapkan kedepannya terdapat undang-undang tekfin yang dapat mengatur teknologi yang digunakan, tekfin apa saja yang dapat beroperasi, produk dan jasa yang ditawarkan, hubungan pemberi dan penerima pinjaman, termasuk menjamin perlindungan bagi pengguna layanan, seperti atas data pribadi, maupun bunga ataupun biaya yang wajar. Dan juga pengaturan lebih rinci untuk mengawasi kinerja badan badan pinjaman online.²

Perkembangan TekFin di Indonesia sendiri telah melahirkan berbagai produk yang tujuannya untuk membantu aktivitas keuangan dan menunjang kehidupan masyarakat. Berikut adalah jenis-jenis TekFin yang sedang berkembang pesat, antara lain *peer-to-peer (P2P) Lending Service*, *crowdfunding*, *e-wallet*, *payment gateway*, investasi melalui aplikasi *online* dan juga bank digital.

¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

²Komisi XI. "Tidak Cukup Peraturan OJK, Perlu UU untuk Atur Fintech". <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/35623/t/Tidak+Cukup+Peraturan+OJK%2C+Perlu+UU+untuk+Atur+Fintech>, diakses pada 13 September 2023, pukul 19.56

Meskipun memiliki banyak nilai praktis yang bermanfaat bagi masyarakat, fintek juga memiliki resiko, seperti kasus yang terjadi pada salah satu karyawan media online (satunet.com) yang bernama Steven Haryanto. Indriana Syiffa Fauziah dan Rani Apriani, Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Layanan Internet Banking 501 pada Tahun 2015 kepada beberapa nasabah Bank Central Asia (BCA) yang menjadi korban pencurian uang secara online. Dengan kronologi, dimana perangkat Personal Computer (PC) yang digunakan oleh nasabah yang menjadi korban tanpa diketahui telah terkena virus atau malware, virus tersebut disebut juga dengan *zeus malware*, merupakan virus jahat yang digunakan dalam melakukan aksi jahat atau menyerang akun nasabah yang melakukan transaksi perbankan melalui internet. Virus tersebut akan meminta angka token atau kode melalui pop-up yang muncul saat mengunjungi klikbca.com, karena tidak mengetahui adanya virus maka nasabah akan menuruti perintah yang ada dalam pop-up dan secara tidak sadar sedang melakukan transaksi.

Kasus tersebut menandakan bahwa dalam FinTek juga terdapat resiko kebocoran data. Hal ini dikarenakan banyaknya informasi sensitif yang beredar dalam perbankan. Dalam hal ini, lembaga keuangan mesti memiliki langkah keamanan siber yang kuat untuk melindungi data konsumen. Terutama dengan telah disahkannya Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi diharapkan keamanan data pribadi konsumen di dunia siber dapat lebih terjaga.

Dalam karya ini, dengan adanya kasus yang telah disinggung di atas adalah mengenai penyalahgunaan nama domain dari *website online banking* yang menjadikan banyak masyarakat memasukan informasi dari data pribadi bank miliknya ke dalam nama domain yang dibuat dengan sengaja mirip dengan yang resmi dan bersifat mengecoh membuat penulis tertarik untuk membahas mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah perbankan terkait keamanan layanan *online banking*? Dan juga bagaimana efisiensi perlindungan hukum dalam menjamin keamanan nasabah perbankan dalam layanan *online banking*?

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder,³ disebut juga penelitian doktrinal, dimana hukum seringkali dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.⁴ Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematika hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum.⁵ Bahan hukum primer yang kami gunakan adalah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Perundang-undangan yang terkait. Bahan hukum sekunder, seperti buku dan jurnal yang berisi pendapat para pakar. Bahan hukum tersier, misalnya kamus bahasa, kamus hukum, dan lain-lain.

C. PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum bagi Nasabah Perbankan terkait Keamanan Layanan Online Banking

Pelayanan jasa perbankan berkembang seiring dengan pesatnya pertumbuhan teknologi informasi, seperti hadirnya online banking yang memudahkan transaksi finansial maupun non finansial tanpa harus datang ke bank, cukup hanya menggunakan perangkat telepon seluler ataupun perangkat elektronik yang memiliki akses terhadap internet.⁶ Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum tercantum dalam Pasal 1 ayat

³ S Soerjono dan Sri Mamuji. 2013. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. Raja Grafindo Persada, hlm 13.

⁴ Amiruddin dan H Zainal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Raja Grafindo Persada. hlm 118.

⁵ Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti. hlm 52

⁶ Otoritas Jasa Keuangan. 2018. *Apakah yang Dimaksud dengan Internet Banking dan Mobile Banking?*. URL: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id> , diakses pada 1 Oktober 2023.

(3) yang menyatakan bahwa : “Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut Electronic Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain *Automated teller machine (ATM), phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile phone.*” Namun, perkembangan tersebut tampaknya tidak dibarengi dengan perlindungan dan kepastian hukum bagi nasabah dimana belum terdapat suatu bentuk pengaturan atas kegiatan internet di Indonesia.⁷

Dalam hukum positif di Indonesia, belum terdapat pengaturan yang secara *rigid* mengatur tentang online banking di Indonesia, namun kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah online banking melalui penafsiran peraturan perundang-undangan tersebut ke dalam pemahaman yang mengaitkan peraturan atau dengan peraturan lainnya.⁸

Berikut merupakan pemaparan mengenai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan bagi nasabah pengguna *online banking*:

1. Perlindungan hukum kepada pengguna jasa layanan perbankan (nasabah) berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (“UU 10/1998”), di antaranya sebagai berikut:

Penyediaan Informasi Mengenai Kemungkinan Timbulnya Risiko Kerugian. Pasal 29 ayat (4) UU 10/1998 menyatakan: “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.” Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia Perbankan.

⁷ Nasser Atorf, et.al., *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol I, Juni 2002.

⁸ Dwi Ayu Astrini. 2015. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime. *Lex Privatum*, Vol.III.

Rahasia Bank. Berdasarkan Pasal 1 angka 28 UU 10/1998 yang berbunyi: "Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya." Menurut Muhamad Djumhana dalam bukunya Hukum Perbankan di Indonesia, dengan adanya jaminan kerahasiaan atas semua data masyarakat dalam hubungannya dengan bank, maka masyarakat mempercayai bank tersebut. Kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan. Terdapat beberapa pengecualian untuk dapat dibukanya rahasia perbankan seperti yang dimaksud dalam Pasal 41 UU 10/1998, Pasal 41A UU 10/1998, Pasal 42 UU 10/1998, Pasal 43 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 44 UU 7/1992 dan Pasal 44A UU 10/1998, yaitu: untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank yang diserahkan ke Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara (BUPLN/PUPN), kepentingan peradilan di dalam perkara pidana, perkara perdata antara bank dengan nasabahnya, tukar-menukar informasi antar bank, atas permintaan, persetujuan, atau kuasa dari nasabah penyimpan yang dibuat secara tertulis, dan dalam hal nasabah penyimpan telah meninggal dunia. Khusus untuk kepentingan perpajakan, telah diterbitkan juga peraturan yang dapat mengenyampingkan rahasia bank, yaitu dalam Peraturan OJK (POJK) No. 25/POJK.03/2015 Tahun 2015 tentang Penyampaian Informasi Nasabah Asing Terkait Perpajakan Kepada Negara Mitra atau Yurisdiksi Mitra ("POJK 25/2015"). Melalui aturan ini, Lembaga Jasa Keuangan (LJK) wajib menyampaikan laporan kepada otoritas pajak berupa informasi nasabah asing terkait perpajakan untuk diteruskan kepada otoritas negara mitra atau yurisdiksi mitra. Perlindungan lainnya yang diberikan UU 10/1998 adalah dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana disebut dalam Pasal 37B ayat (1) dan (2) UU 10/1998:

- (1) Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
- (2) Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.

Lembaga Penjamin Simpanan adalah badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya.

Jadi, UU 10/1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank bersangkutan. Adapun dasar hukum dari lembaga ini adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang telah ditetapkan sebagai undang-undang melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009.

2. Usaha pemerintah untuk melindungi nasabah/konsumen secara umum juga dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("UU 8/1999"). Berlakunya UU 8/1999 ini memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut untuk:

Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;

Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku; Dan sebagainya.

UU 8/1999 juga berupaya untuk melindungi nasabah bank dengan cara memberikan batasan terhadap klausula baku yang ditetapkan oleh bank dengan dicantumkannya Pasal 18 dalam undang-undang tersebut.

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 yang mencakup segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen untuk dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang

dengan pelaku usaha. Konsumen merupakan orang yang memakai barang dan/atau jasa dalam masyarakat untuk pemenuhan hajat hidupnya maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹

Hak konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut, diantaranya sebagai berikut:

Hak dalam memilih barang. Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi. Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

Hak mendapat barang/jasa yang sesuai. Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti. Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi. Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen.

⁹ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. 2021. Perlindungan Konsumen Menurut UU No 8 Tahun 1999. URL: <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218#:~:text=PERLINDUNGAN%20KONSUMEN%20MENURUT%20UU%20NO%208%20TAHUN%201999,-27%20Desember%202021&text=Konsumen%20adalah%20setiap%20orang%20yang.lain%20dan%20tidak%20untuk%20diperdagangkan>. Diakses pada 26 September 2023.

Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Dalam memberikan perlindungan kepada para nasabah bank, Pasal 22 Undang-Undang Telekomunikasi menyebutkan bahwa “Setiap orang yang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, dan tidak sah, atau memanipulasi akses ke jaringan telekomunikasi, dan/atau akses ke jasa telekomunikasi, dan/atau akses ke jaringan telekomunikasi khusus.” Pasal 15 Undang-Undang Telekomunikasi mengatur bahwa atas kesalahan dan kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Ganti rugi yang dimaksud adalah ganti rugi yang diberikan penyelenggara telekomunikasi kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahannya. Ganti rugi wajib diberikan, kecuali penyelenggara tersebut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan kelalaiannya.¹⁰

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Negara juga menjamin perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam bentuk UU ITE agar dapat membatasi penggunaan media internet untuk mengatasi masalah hukum mengenai Internet Banking.¹¹ Berdasarkan Pasal 15 ayat (1) UU ITE dijelaskan “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.” Dalam penjelasan Pasal 15 ayat (1) tersebut dijelaskan bahwa “Andal artinya sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Aman artinya sistem elektronik terlindungi secara fisik maupun nonfisik. Beroperasi sebagaimana mestinya artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya. Bertanggung jawab artinya ada

¹⁰ Agung Budiarto dan Pujiyono. 2021. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Private Law*, Vol. 9 No. 2

¹¹ I Made Adi Medhyana Putra dan Anak Agung Ngurah Wirasila. 2020. “Perlindungan Hukum atas Hak Nasabah Bank sebagai Konsumen Layanan Internet Banking dari Ancaman Cybercrime”. *Jurnal Kertha Wicara*, Vol 9.

subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.” Dan Pasal 26 ayat (2) bahwa “setiap Orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.”

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat, dengan kekosongan hukum dimana nasabah tidak mempunyai payung hukum dalam permasalahan yang dialami nasabah berkaitan dengan online banking sehingga harus dilakukan penafsiran sendiri terhadap peraturan perundang-undangan terkait. Maka itu diperlukan pembahasan mengenai perlindungan nasabah karena menjadi hal penting dan aktual untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut, khususnya perlindungan hukum yang didapat sebagai hak nasabah dalam penggunaan internet banking jika mengalami ancaman *cybercrime* secara seimbang dan sepadan antara penyelenggara internet banking dengan nasabahnya.

2. Efisiensi Perlindungan Hukum dalam Menjamin Keamanan Nasabah Perbankan dalam Layanan Online Banking

Pada tahun 2001 silam, diributkan bahwa terjadi kasus peretasan internet banking milik bank BCA. Kasus ini diselesaikan secara non-litigasi. Kasus ini bermula dari Steven Haryanto, mantan mahasiswa ITB Bandung dan saat ini menjadi pegawai di media *online satunet.com*. Ide ini timbul saat Steven juga pernah salah mengetikkan alamat *website*, kemudian hanya dengan *US\$20*, ia membeli domain internet yang menggunakan nama dengan kemungkinan orang-orang salah mengetikkan dan tampilan yang sama persis dengan situs *internet banking* BCA, seperti *www.klikbca.com*, seperti *Wwwklikbca.com*, *Kilkbca.com*, *Clikbca.com*, *Klickbca.com*, dan *Klikbac .com*. Orang lain tidak akan menyadarinya bahwa telah menggunakan situs aspal tersebut karena tampilan yang disajikan serupa dengan situs aslinya. Steven mampu mendapatkan *User ID* dan *password* dari pengguna yang memasuki situs aspal tersebut, namun ia tidak bermaksud melakukan tindakan kriminal seperti mencuri dana nasabah, hal ini murni dilakukan atas keingintahuannya mengenai seberapa banyak orang yang tidak

sadar menggunakan situs *klikbca.com*, Sekaligus menguji tingkat keamanan dari situs milik BCA tersebut.

Steven Haryanto masuk kategori *hacker* karena mengganggu sistem orang lain yang privasinya dilindungi. Jadi, tindakan Steven bisa disebut sebagai *hacking*. Steven merupakan golongan antara *white-hat hacker* dan *black-hat hacker*, yang ingin mengetahui tingkat keamanan yang dimiliki situs *internet banking* Bank BCA sebesar apa. Ia disebut sebagai *white-hat hacker* karena ia hanya memperoleh *User ID* dan *password* milik nasabah yang masuk dalam situs *internet banking* palsu dan tidak ada niat untuk mengambil dana dari nasabah. Namun karena Steven diam-diam mencuri data orang lain untuk membuat *website* palsu, tindakannya ini disebut juga *black-hat hacker*. Hal-hal yang dilakukan Steven antara lain, *scans*, *sniffer*, dan *password crackers*.

Sejak situs *internet banking* palsu ini dibuat, situasinya menjadi kacau karena peretasan ini telah mengganggu sistem orang lain yang privasinya dilindungi. Oleh karena itu, perkara ini dapat dikategorikan sebagai perkara perdata karena Steven melakukan pembobolan bank, mengganggu sistem orang lain, dan mencuri data orang lain berarti melanggar privasi orang lain dan secara diam-diam mendapatkan *User ID* dan *password* milik nasabah yang mengakses situs *internet banking* palsu.

Oleh karena itu, tindakan Steven dapat dikatakan tidak etis karena ia melanggar privasi pihak lain hanya dengan memanfaatkan rasa ingin tahunya dan uang sekitar \$20 untuk membeli domain internet yang kemudian ia gunakan untuk membuat situs *internet banking* BCA palsu dan dengan diam-diam mendapatkan *User ID* dan *password* milik nasabah yang masuk dalam situs *internet banking* palsu. Namun, dari semua yang terjadi terdapat sisi positif, dimana bank dapat belajar dari kejadian ini. BCA menggunakan *internet banking* yang dapat digunakan sebagai sistem pengambilan keputusan atau yang disebut *decision support system*. Sistem ini bekerja dengan cara informasi nasabah yang melakukan transaksi dan aktivitas lainnya melalui *internet banking* disimpan dalam database rahasia yang tidak dapat dibagikan atau digunakan secara tidak semestinya. Hal ini merupakan salah satu layanan yang menguntungkan baik bagi nasabah maupun pihak BCA. Database para nasabah internet banking dapat digunakan oleh pihak BCA untuk membuat keputusan dalam berbagai bidang perbankan.

Pada tanggal 6 Juni 2001 Steven mengajukan surat kepada BCA secara tertulis yang isinya menyampaikan permohonan maaf sebesar-besarnya. Ia menyesal dan mengakui telah menimbulkan kerugian kepada pihak BCA dan pihak pelanggan yang kebetulan masuk ke situs palsu tersebut. Namun ia menjamin bahwa tidak pernah dan tidak akan menyalahgunakan data tersebut. Bersama ini pula data user Steven diserahkan kepada BCA. Data ini tidak pernah bocor ke tangan ketiga dan hanya tersimpan dalam bentuk terenkripsi di hard disk komputer miliknya. Ia memohon agar BCA segera menindaklanjuti data ini. Dengan ini juga ia ingin menjelaskan bahwa perbuatan ini berangkat dari rasa keingintahuan saja, untuk mengetahui seberapa banyak orang yang ternyata masuk ke situs plesetan tersebut. Tidak ada motif kriminal sama sekali. Alasan nyatanya, bahkan ia memajang nama dan alamat aslinya di domain tersebut, dan bukan alamat palsu. Sebab sejak awal pembelian yang dilakukan memang tidak berniat mencuri uang dari rekening pelanggan. Ia juga mengaku tidak pernah menjebol, menerobos, atau mencoba menerobos sistem jaringan atau keamanan milik BCA/Internet Banking BCA. Melainkan, yang dilakukannya, yaitu membeli beberapa domain plesetan dengan uang miliknya, dan menyalin halaman indeks dan halaman *login www.klikbca.com* ke *server* lain. Itu tetap suatu kesalahan, dan dia mengakuinya. Steven tidak pernah mengkopi logo KlikBCA atau mengubahnya, semua *file* situs-situs gadungan, berasal dari *server* aslinya di <http://www.klikbca.com/>. yang dilihat pemakai, kecuali *file* halaman depan dan halaman *login* di depan. Ia mengharapkan apa yang telah diperbuatnya lebih berdampak akhir positif daripada negatif. Para pemakai dapat terbuka masalahnya dan menjadi lebih sadar akan isu keamanan ini. Sesuai dengan iklan *Internet Banking* BCA, yaitu "Pengamanan berlapis-lapis. SSL 128 bit... Disertifikasi oleh Verisign...Firewall untuk membatasi akses... User Id dan PIN." Seseorang tidak harus menciptakan teknologi canggih, menyewa hacker jempolan, menjebol semua teknologi pengaman itu untuk memperoleh akses ke rekening pemakai karena yang dibutuhkan hanyalah 8 USD. Ironis memang. Masalah *Typo Site* adalah masalah fundamental *domain.com/.net/.org* yang tidak mungkin dihindari dan kita dapat melihat database whois untuk melihat betapa banyaknya domain plesetan-plesetan yang dibeli pihak ketiga. Kebetulan dalam percobaan ini adalah *klikbca.com*. Semua situs-situs online sebetulnya terancam akan masalah

ini, yaitu masalah pembelian domain salah ketik. Saat ini ia telah dan akan terus berusaha untuk menjernihkan masalah ini kepada khalayak ramai dan tidak bermaksud sama sekali merugikan pihak BCA maupun *customer*-nya. Semua domain plesetan akan diserahkan kepada BCA tanpa perlu BCA mengganti biaya pendaftaran. Itu tidak setimpal dengan kerugian yang mungkin telah timbulkan, tapi hanya untuk menunjukkan rasa penyesalan dan permohonan maafnya. Demikian surat ini dibuat ia juga melampirkan kepada media massa sebagai permohonan maaf kepada publik dan akan menaruh di situs *master.web.id* dan situs lain sebagai pengganti artikel sebelumnya yang telah diminta secara baik-baik oleh BCA untuk diturunkan. Steven juga memohon kebijaksanaan para pembaca untuk tidak mengacuhkan *forward email* yang beredar dan bernada miring. Seperti yang sudah jelaskan inilah yang terjadi dan tidak pernah ada penyalahgunaan data atau pencurian.¹²

Singkatnya, perlindungan hukum dalam menjamin keamanan nasabah perbankan dalam layanan *online banking* belum efisien karena masih banyak praktik kejahatan *cyber* yang terjadi dalam kasus terkait teknologi finansial. Dapat disadari dalam peraturan perlindungan konsumen pada pasal 4 konsumen memiliki hak atas keamanan dalam mengkonsumsi barang yang tidak selaras karena kasus diatas menjelaskan bahwa konsumen tidak mendapatkan perlindungan dari adanya kepastian hukum dan keterbukaan informasi yang dimana dalam *internet banking* dibutuhkan suatu aturan yang pasti untuk melindungi data nasabah beserta keterbukaan informasi dalam mengakses *internet banking* agar terhindar dari kejahatan teknologi.¹³

Salah satu permasalahan yang belum mendapat tempat yang kuat dalam sistem perbankan nasional adalah perlindungan terhadap nasabah. Tentunya Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 29 ayat (4) dan Pasal 40 tentang Rahasia Bank ini tidak dapat dipisahkan dari pengaturan *internet banking*. Di

¹² Illegal Content, Data Forgery & Cyber Espionage, <https://124b23-8-eptik.weebly.com/contoh-kasus1.html>, diakses 6 Oktober 2023.

¹³ Pakhry Nugroho Kadari, dkk. "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Penggunaan E-Banking," *Jurnal Litigasi Amsir*, Vol. 10 NO. 2, Februari 2023, hlm. 271.

Dalam peraturan hukum Positif, belum ada pengaturan yang khusus dan jelas mengenai *internet banking*.¹⁴

Hal ini dibuktikan juga dengan Bank BCA yang tidak memberikan adanya keamanan informasi. Keamanan informasi adalah semacam perlindungan yang digunakan untuk mencegah ancaman terhadap keamanan informasi guna melancarkan usaha, mengurangi resiko bisnis, dan lebih banyak menawarkan prospek keuntungan, serta peluang usaha. Saat merancang sistem keamanan atas sistem informasi, banyak aspek yang perlu diperhatikan. Aspek-aspek ini mencakup, Kerahasiaan, yaitu yang berkaitan dengan menjaga privasi informasi dan data, serta memastikan bahwa keduanya tidak dapat diakses tanpa seizin yang memiliki wewenang. Integritas, yaitu yang menjamin bahwa data tidak dapat diubah tanpa izin pihak yang berwenang atas data tersebut. Hal tersebut merupakan upaya untuk melindungi kelengkapan informasi dan data asli dari ancaman dan kerusakan. Serta Ketersediaan, yaitu jaminan data dan informasi yang dibutuhkan akan selalu dapat diakses tanpa hambatan oleh nasabah.

Hal lain yang terkait juga ada dalam melaksanakan tujuan keamanan informasi perbankan, bank seharusnya menggunakan berbagai jenis sistem keamanan yang diterapkan dalam *internet banking*, yaitu *Cryptography System*, sistem memakai berbagai angka dalam sistemnya atau sering disebut juga dengan istilah *key*. Memiliki kegunaan untuk mengidentifikasi nasabah dan memberi perlindungan atas informasi keuangan nasabah. *Firewall System*, sistem ini memiliki kegunaan untuk membatasi akses kepada pihak-pihak yang tidak memiliki izin atau diberi izin untuk memasuki area yang dilindungi atau dijaga dalam Unit Pusat Kerja suatu perusahaan. Tapi, nyatanya dalam kasus diatas Bank BCA dinilai tidak menerapkan sistem tersebut sehingga mengalami kebobolan data para nasabahnya.¹⁵

D. PENUTUP

¹⁴ Jessica Dalima, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking," *Lex Et Societatis*, Vol. 6 No. 2, April 2018, hlm. 160-161.

¹⁵ Indriana Syiffa Fauziah, "Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Layanan Internet Banking", *Wajah Hukum*, Vol. 5 No. 2, Oktober 2021, hlm. 502.

Dari pembahasan yang telah diuraikan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut bahwa perlindungan terhadap nasabah perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Belum terdapat regulasi yang memuat secara spesifik bagaimana perlindungan nasabah terhadap layanan *online banking* di Indonesia, namun kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *online banking* melalui penafsiran peraturan perundang-undangan tersebut ke dalam pemahaman yang mengaitkan peraturan atau dengan peraturan lainnya. Perlindungan hukum dalam menjamin keamanan nasabah perbankan dalam layanan *online banking* terlihat belum efisien karena masih banyak praktik kejahatan *cyber* yang terjadi dalam kasus terkait teknologi finansial, seperti kasus pembobolan internet banking milik BCA yang dilakukan Steven Haryanto. Maka itu diperlukan pembahasan mengenai perlindungan nasabah karena menjadi hal penting dan aktual untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut, khususnya perlindungan hukum yang didapat sebagai hak nasabah dalam penggunaan internet banking jika mengalami ancaman *cybercrime* secara seimbang dan sepadan antara penyelenggara internet banking dengan nasabahnya.

E. SARAN

1. Agar bank perlu memperhatikan keamanan dan kenyamanan nasabah, karena dengan adanya risiko dalam aktivitas *internet banking*, maka sebagai upaya meningkatkan rasa kepercayaan nasabah, bank sebagai pemberi layanan internet banking perlu meningkatkan perlindungan dan memberi kepastian hukum. Selain untuk mendapat kepercayaan nasabah, risiko yang ditimbulkan dalam layanan internet banking rentan terjadi, beberapa kemungkinan kerugian yang akan dialami nasabah adalah karena telah diintervensi oleh *hacker/cracker* sehingga dapat memasuki *firewall* atau dapat mengakses *website* dengan nama domain yang sangat mirip karena telah diplesetkan oleh pelaku kejahatan untuk mengecoh nasabah (*typosquatting*).
2. Agar Pemerintah dapat merevisi pengaturan *internet banking* karena di dalam peraturan hukum Positif, belum ada pengaturan yang khusus dan jelas mengenai *internet banking*.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

BUKU

- Soekanto Soerjono dan Sri Mamuji (2013). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin dan H Zainal Asikin (2006). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdulkadir Muhammad (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

ARTIKEL/JURNAL/KARYA ILMIAH

- Atorf, Nasser.et.al., *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol I, Juni 2002.
- Ayu Astrini, Dwi. 2015. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime. *Lex Privatum*, Vol.III.
- Budiarto, Agung dan Pujiyono. 2021. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Private Law*, Vol. 9 No. 2
- Adi Medhyana Putra, I Made dan Ngurah Wirasila, Anak Agung. 2020. "Perlindungan Hukum atas Hak Nasabah Bank sebagai Konsumen Layanan Internet Banking dari Ancaman Cybercrime". *Jurnal Kertha Wicara*, Vol 9.
- Halim Barkatullah, Abdul. (2008). Menjual Hak Memilih Pada Pemilihan Umum Dalam Perspektif Hukum Perjanjian. *Jurnal Konstitusi*, Vol. I, No. 1

- Bakri, B. (2022). Analisis Penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 9 No. (1)
- Somadiyono, S. (2017). Relevansi UU No. 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang Dengan Fenomena Munculnya Mata Uang Virtual, Studi Kasus Fenomena Bitcoin Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol. 14 No. (2)
- Sam, Y.A.B.L., Hutapea, M.R.M. and Setiawan, S. (2022). Legalitas Cryptocurrency dalam Tindak Pidana Kejahatan Pencucian Uang. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 18 No. (1)
- Ellysa, M.R. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Di Bitcoin Indonesia. *Skripsi Fakultas Bisnis President University*
- Nugroho Kadari, Pakhry, dkk. "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Penggunaan E-Banking," *Jurnal Litigasi Amsir*, Vol. 10 NO. 2, Februari 2023, hlm. 271.
- Dalima, Jesica "Perlindungan Hukum Terhadap Masabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking," *Lex Et Societatis*, Vol. 6 No. 2, April 2018, hlm. 160-161.
- Syiffa Fauziah, Indriana, "Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Layanan Internet Banking", *Wajah Hukum*, Vol. 5 No. 2, Oktober 2021, hlm. 502.

WEBSITE

- Komisi XI. "Tidak Cukup Peraturan OJK, Perlu UU untuk Atur Fintech". <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/35623/t/Tidak+Cukup+Peraturan+OJK%2C+Perlu+UU+untuk+Atur+Fintech>, diakses pada 13 September 2023, pukul 19.56
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. Apakah yang Dimaksud dengan Internet Banking dan Mobile Banking?. URL: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id> , diakses pada 1 Oktober 2023.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. 2021. Perlindungan Konsumen Menurut UU No 8 Tahun 1999. URL: <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218#:~:text=PERLINDUNGAN%20KONSUMEN%20MENURUT%20UU%20NO%208%20TAHUN>

%201999,-

27%20Desember%202021&text=Konsumen%20adalah%20setiap%20oran
g%20yang,lain%20dan%20tidak%20unuk%20diperdagangkan. Diakses
pada 26 September 2023.

Stekom. *Mata Uang Virtual*. URL:

https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Mata_uang_virtual#cite_ref-1.

[Diakses pada 21 September 2023].

Amelie F Deil, Siska.(2013). *Kelebihan dan Kelemahan Mata Uang Baru Bitcoin*. URL:

[https://www.liputan6.com/bisnis/read/782508/kelebihan-dan-](https://www.liputan6.com/bisnis/read/782508/kelebihan-dan-kelemahan-mata-uang-baru-bitcoin)

[kelemahan-mata-uang-baru-bitcoin](https://www.liputan6.com/bisnis/read/782508/kelebihan-dan-kelemahan-mata-uang-baru-bitcoin). [Diakses pada tanggal 21 September
2023].

Illegal Content, Data Forgery & Cyber Espionage, <https://124b23-8->

[eptik.weebly.com/contoh-kasus1.html](https://124b23-8-eptik.weebly.com/contoh-kasus1.html), diakses 6 Oktober 2023.