

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berdasarkan Pancasila sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 alinea ke-4 berarti pengakuan dan perlindungan akan harkat dan martabat manusia atas dasar nilai ketuhanan, kemanusiaan, persatuan, permusyawaratan, serta keadilan sosial. Nilai-nilai tersebut melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama. Sedangkan pengertian perlindungan hukum yaitu segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah atau swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada.¹

Menurut Sudikno Mertokusumo, yang dimaksud perlindungan hukum yaitu kumpulan peraturan atau kaedah yang memiliki isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus

¹ Theresia Anita Christiani, “Dinamika Asas Keseimbangan Kepentingan dalam Perkembangan Pengaturan Perlindungan Nasabah Bank di Indonesia”, *Media Hukum*, IV (Februari, 2015), hlm. 13.

dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah.²

Setiap orang mempunyai kepentingan yaitu tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum disebut dengan hak. Setiap hak memiliki 4 (empat) unsur yaitu :

1. Subyek hukum.
2. Objek hukum.
3. Hubungan hukum yang mengikat pihak lain dengan kewajiban.
4. Perlindungan Hukum.

Pada hakikatnya kepentingan mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Tatanan hukum yang menimbulkan perlindungan hukum berisi hak dan kewajiban yang merupakan dua segi yang tidak dapat dipisahkan. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu memiliki dua segi yang isinya hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban bukan merupakan kumpulan peraturan atau kaedah melainkan merupakan pertimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual di satu pihak yang tercermin pada kewajiban pada pihak lawan. Jika ada hak maka ada kewajiban. Hak dan kewajiban ini merupakan kewenangan yang diberikan oleh seseorang melalui hukum. Hak adalah kepentingan yang dilindungi hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan perorangan atau kelompok yang

² Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 38.

diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Sedangkan apa yang dinamakan kewajiban yaitu suatu beban yang bersifat kontraktual. Hak dan kewajiban itu timbul apabila terjadi suatu hubungan hukum antara dua pihak yang didasarkan pada suatu kontrak atau perjanjian yang dalam hal ini yaitu perjanjian yang dilakukan antara nasabah dengan bank dalam melaksanakan transaksi *electronic banking*.³

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia sendiri landasannya yaitu Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara yang didasarkan pada konsep *rechstaat* dan *rule of law*. Dimana prinsip perlindungan hukum Indonesia menitik beratkan pada perlindungan hukum pada harkat dan martabat manusia yang bersumber pada pancasila. Sedangkan prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia tersebut merupakan konsep yang lahir dari sejarah barat yang diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban oleh masyarakat dan pemerintah. Tindakan hukum pemerintah yaitu tindakan-tindakan yang berdasarkan sifatnya menimbulkan akibat hukum. Karakteristik yang penting dari tindakan hukum yang dilakukan oleh pemerintah yaitu perbuatan yang bersifat sepihak. Keputusan sebagai instrumen hukum pemerintah dalam melakukan tindakan hukum sepihak dapat menjadi penyebab terjadinya

³ Sudikno Mertokusumo, 2008, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 41-43.

pelanggaran hukum terhadap warga negara apabila dalam negara hukum modern yang memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah untuk mencampuri kehidupan, oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum bagi warga negara terhadap tindakan hukum pemerintah.⁴

Dengan demikian, suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut :⁵

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warga negaranya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negaranya.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Perlindungan hukum sangat berkaitan dengan penegakan hukum, sebab perlindungan hukum dapat diberikan jika penegakan hukum telah dijalankan dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan doktrin ilmu hukum sebagaimana yang diajarkan oleh Philippus M. Hadjon, perlindungan hukum dibedakan menjadi :⁶

1. Perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa, masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

⁴ Ridwan HR, 2014, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 274.

⁵ Dini Harina Simanjuntak, 2011, "Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Hukum bagi Franchise Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1999" (Paper tidak diterbitkan).

⁶ Philippus M. Hadjon, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, hlm. 2.

2. Perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa atau permasalahan yang timbul.

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif, pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Perlindungan hukum tersebut pada umumnya dituangkan dalam suatu peraturan tertulis, sehingga sifatnya lebih mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi yang harus dijatuhkan kepada pihak yang melanggarnya.⁷ Penegakan hukum pada dasarnya berkaitan dengan upaya untuk menerapkan hukum terhadap hukum yang berlaku dalam masyarakat.⁸

B. Tinjauan Umum tentang Nasabah

Pada lembaga perbankan, nasabah mempunyai peran yang penting. Nasabah bagai nafas yang menentukan apakah siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak. Dalam ketentuan Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang

⁷ Kaffi Wanatul Ma'wa, "Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang Mengalami Kerugian Finansial", *Media Hukum*, II (Juni, 2015), hlm.6.

⁸ Mohammad Munir, 1999, *Penegakan Hukum dalam Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa*, Malang, Brawijaya University Press, hlm. 81.

menggunakan jasa bank.⁹ Jika dihubungkan dengan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰ Perumusan nasabah terdapat dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa konsumen yaitu pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun berdasarkan peraturan perundang-undangan di sector jasa keuangan.¹¹

Sedangkan dalam Black's Law Dictionary, menyatakan bahwa *consumer is a person who buys goods or services for personal, family, or household use, with no intention of resale; a natural person rather than business purpose.*¹² Pengertian tersebut tidak jauh berbeda dengan ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah sebagai konsumen perbankan karena nasabah adalah setiap orang yang menggunakan jasa sesuai yang dinyatakan dalam Undang-Undang

⁹ Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

¹⁰ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

¹² Bryan A. Gamer, *consumer*, *Black's Law Dictionary*, (United State of Ameria, West Group, 1999), hlm. 335.

tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini adalah jasa dari suatu produk perbankan. Jasa yang digunakan oleh nasabah yaitu fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bank berupa pemanfaatan media elektronik untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi.

Di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan memuat mengenai jenis-jenis nasabah ada 2 (dua) yaitu :¹³

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dalam arti sederhana, setiap orang yang menyimpan uangnya di bank disebut sebagai nasabah penyimpan. Dalam arti yuridis, nasabah penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Jika dicermati obyek perjanjian simpanan berupa giro, deposito, dan tabungan, maka tidak ditemukan baik dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Namun sebagai perjanjian terdapat ketentuan umum dalam Pasal 1319 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua persetujuan baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk

¹³ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

pada peraturan-peraturan umum yang termuat di dalam bab ini dan bab yang lalu.¹⁴

2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sedangkan, dalam praktik perbankan setidaknya dikenal dengan 3 (tiga) macam nasabah yaitu :¹⁵

1. Nasabah depositan adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah, dan sebagainya.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri, untuk transaksi seperti ini biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C).

Dari ketiga macam nasabah dalam praktik perbankan tersebut, nasabah yang dapat menggunakan fasilitas *internet banking* adalah nasabah depositan. Hal ini dikarenakan nasabah depositan adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank sehingga nasabah tersebut pasti memiliki nomor rekening pada bank dimana nasabah tersebut menyimpan dananya. Hal tersebut berkaitan dengan syarat

¹⁴ Pasal 1319 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁵ Yusuf Sofie, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 32-33.

penggunaan *internet banking* bahwa syarat untuk registrasi salah satunya yaitu seorang nasabah harus memiliki rekening pada bank yang bersangkutan.

Dalam sebuah praktik kegiatan perbankan dikenal adanya prinsip mengenal nasabah atau *KYC principle (Know Your Costumer Principle)*. Prinsip ini berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Prinsip Mengenal Nasabah. Latar belakang Bank Indonesia mengeluarkan peraturan ini karena semakin berkembangnya usaha perbankan sehingga bank dihadapkan pada berbagai macam risiko, baik risiko operasional, hukum, terkonsentrasinya transaksi, maupun risiko reputasi. Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah dan memantau kegiatan transaksi nasabah. Pengertian nasabah disini yaitu pihak yang menggunakan jasa bank dan meliputi perorangan, perusahaan (termasuk yayasan ataupun yang sejenis), lembaga pemerintah, lembaga internasional, dan perwakilan negara asing serta bank.¹⁶

Dalam sebuah praktik perbankan, perjanjian merupakan dasar hukum hubungan antara bank dengan nasabah. Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian yaitu suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.¹⁷ Menurut teori lama yang disebut sebagai perjanjian yaitu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan

¹⁶ Andrian Sutedi, 2007, *Hukum Perbankan*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 73-74.

¹⁷ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

akibat hukum. Sedangkan menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne yang diartikan sebagai perjanjian yaitu suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.¹⁸ Oleh karena itu perjanjian diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku Ketiga mengenai Perikatan khususnya tentang ketentuan umum kontrak atau perjanjian berlaku juga bagi hubungan hukum antara nasabah dengan bank, seperti ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.¹⁹ Dari pasal tersebut tersimpul antara lain asas *pacta sunt servanda* bahwa perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak mengikat bagi mereka yang membuatnya seperti undang-undang. Mengikat berarti para pihak yang membuat perjanjian berkewajiban untuk menaati dan melaksanakan perjanjian. Ketentuan hukum perbankan seperti undang-undang tentang perbankan dan peraturan pelaksanaannya juga merupakan dasar hukum hubungan nasabah dengan bank. Hubungan antara nasabah dengan bank selain ada hubungan kontraktual, terdapat juga hubungan non kontraktual yang sering disebut dengan asas-asas khusus dari hubungan nasabah dengan bank. Hubungan kontraktual yaitu hubungan nasabah dengan bank itu muncul bukan karena adanya

¹⁸ Salim H.S., 2003, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 15-16.

¹⁹ Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

kontrak atau perjanjian, melainkan hubungan itu dapat muncul karena adanya hukum tertulis atau peraturan perundang-undangan yang mengaturnya atau hukum tidak tertulis seperti hukum kebiasaan dalam perbankan yang mengaturnya. Dalam peraturan perundangan perbankan di Indonesia, hubungan non kontraktual ini dapat dilihat antara lain dalam Undang-Undang tentang Perbankan, Undang-Undang Bank Indonesia, beserta peraturan pelaksanaannya.

Menurut Zulkarnain Sitompul, asas khusus tersebut yaitu hubungan kepercayaan (*fiducia relation*), hubungan kerahasiaan (*confidential relation*), dan hubungan kehati-hatian (*prudential relation*). Sedangkan menurut Munir Fuadi, ada 6 (enam) jenis hubungan hukum antara nasabah dengan bank selain hubungan kontraktual yaitu :

1. Hubungan fiducia (*fiducia relation*).
2. Hubungan *confidensial*.
3. Hubungan *bailor-bailee*.
4. Hubungan *principal-agent*.
5. Hubungan *mortgagor-mortgagee*.
6. Hubungan *trustee-beneficiary*.

Lebih lanjut Munir Fuadi mengatakan akan tetapi berhubung hukum di Indonesia tidak dengan tegas mengatur hubungan-hubungan tersebut, maka hubungan-hubungan tersebut baru dapat dilaksanakan jika disebutkan dengan tegas dalam kontrak untuk hal tersebut atau setidaknya-tidaknya ada dalam kebiasaan praktik untuk

mengakui eksistensi kedua hubungan tersebut, misalnya yaitu hubungan dengan lembaga 'trust' yang merupakan salah satu kegiatan perbankan.²⁰

Dibidang perbankan adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen menjadi hal yang sangat penting karena sering terjadi ketidak seimbangan antara kedudukan nasabah yang notabene sebagai konsumen dan pihak bank sebagai pelaku usaha.

C. Tinjauan Umum tentang Transaksi *E-Banking*

Menurut Edmon Makarim yang dimaksud dengan transaksi dalam ruang lingkup hukum yaitu keberadaan suatu perikatan ataupun hubungan hukum yang terjadi antara dua pihak. Sebagai konsekuensi dari hubungan hukum tersebut adalah menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.²¹

Transaksi merupakan hubungan hukum yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih. Pihak-pihak tersebut menyanggah hak dan kewajibannya masing-masing yang harus dipenuhi. Suatu transaksi timbul karena ada pihak-pihak yang mengadakan suatu perjanjian. Dengan adanya suatu perjanjian yang telah disepakati maka secara otomatis para pihak tersebut akan terikat dengan perjanjian tersebut.²² Pihak-pihak tersebut dapat disebut sebagai subjek perjanjian yaitu

²⁰ Munir Fuadi, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung, PT. Citra Aditya, hlm. 37.

²¹ Edmon Makarim, 2007, *Pengantar Hukum Telematika*, Yogyakarta, UII Press, hlm. 254.

²² Tb. Irman S, 2005, *Hukum Pembuktian Pencucian Uang*, Jakarta, MQS Publishing, hlm. 11.

pihak-pihak yang terikat dengan suatu perjanjian. Pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan melalui media elektronik tersebut yaitu bank, nasabah, dan provider.

Pengertian transaksi secara konvensional berbeda dengan pengertian transaksi elektronik. Transaksi elektronik oleh kalangan bisnis sering ditafsirkan sebagai perdagangan elektronik yang maknanya lebih sempit dari transaksi elektronik. Edmon Makarin juga memberikan definisi mengenai transaksi elektronik yang sering disebut sebagai *online contract* sebenarnya transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan *networking* dari sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*) dengan sistem informasi yang berdasarkan jaringan dan jasa telekomunikasi (*telecommunication based*) yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global internet.²³

Sedangkan yang dimaksud dengan transaksi elektronik menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang tentang ITE yang dimaksud transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.²⁴ Adapun yang dimaksud dengan komputer disini yaitu subjek yang melakukan suatu komputasi yang dalam hal ini dapat diartikan si orangnya (*someone who compute*) ataupun perangkatnya pengolah komputasi itu sendiri. Berdasarkan pengertian tersebut maka komputer

²³ Edmon Makarin, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada, hlm. 223.

²⁴ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

tidak hanya diartikan sebagai perangkatnya saja melainkan juga sebagai subjek pelakunya, sedangkan yang dimaksud dengan jaringan komputer yaitu gabungan dari beberapa perlengkapan komunikasi dan komputer yang dihubungkan satu sama lain lewat suatu medium komunikasi sehingga semua pemakai jaringan dapat berkomunikasi secara elektronik.²⁵

Electronic banking atau yang lebih dikenal dengan *e-banking* didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa atau produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik atau saluran komunikasi interaktif. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. *E-banking* merupakan *delivery channel* dalam industri perbankan dan hubungan keperdataan yang timbul terkait *e-banking* merupakan hubungan rekening antara bank dengan nasabahnya.²⁶ Pengertian *e-banking* juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor : 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut menyatakan bahwa yang dimaksud dengan *electronic banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media

²⁵ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Op.Cit., hlm. 57.

²⁶ Murdiat Ali, "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking dalam Sistem Hukum Indonesia", *Media Hukum*, I (April,2013), hlm. 2-3.

elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, dan *mobile banking*.²⁷

Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui piranti pintar elektronik seperti komputer / PC, PDA, ATM, atau telepon. Bank sebagai produsen dari *e-banking* haruslah memperhatikan aspek persyaratan bisnis baik dari segi penggunanya (konsumen) maupun dari segi penyedia jasa (bank) dan juga memperhatikan persyaratan keamanan sistem data base dari *e-banking* itu sendiri. Transaksi *e-banking* sangat berbeda dengan sistem yang dilakukan di sektor perbankan biasa. Dalam pelaksanaannya transaksi pembayaran *e-banking* seluruh dokumen umum sifatnya elektronik, penandatungannya juga bersifat elektronik (*digital signature*) dan proses transaksi itu sendiri bersifat *online* yang berarti pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara langsung.²⁸

Dalam pembayaran secara elektronik terdapat dua hal yang harus menjadi perhatian dari pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut yaitu masalah keamanan dan kerahasiaan. Kedua hal tersebut merupakan hal yang bertentangan. Semakin tinggi tingkat keamanan maka semakin rendah tingkat kerahasiaannya. Akan tetapi masalah tersebut dapat diatasi dengan menggunakan sistem transfer

²⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor : 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

²⁸ Budi Agus Riswandi, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, Yogyakarta, UII Pres Yogyakarta, hlm. 93-94.

pembayaran yang disebut protokol yang menggunakan *digital signature* sebagai basisnya.²⁹

Dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya dalam melakukan transaksi lewat perbankan, hampir semua bank menyediakan layanan *e-banking* yang meliputi :³⁰

1. *Internet Banking*

Internet banking atau disebut dengan *online banking* merupakan sebuah sistem yang memungkinkan individu untuk melaksanakan kegiatan perbankan dari mana saja melalui internet, serta memungkinkan nasabah untuk melaksanakan transaksi rutin, seperti transfer rekening, pertanyaan saldo, pembayaran tagihan, stop pembayaran permintaan, dan beberapa menawarkan pinjaman *online* dan aplikasi kartu kredit.

2. *Mobile Banking*

Mobile banking atau *M-banking* menyediakan layanan hampir sama seperti ATM di tangan nasabah. Dengan peralatan ponsel pribadi, nasabah tidak perlu pergi ke lokasi ATM atau kantor cabang bank, namun dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapanpun asalkan sinyal telepon cukup baik. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini merupakan peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan. Promosi *mobile*

²⁹ Andrian Sutedi, 2007, *Hukum Perbankan*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 73-74.

³⁰ Retnaning Pratiwi, 2009, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Nasabah Pengguna Layanan Short Message Service (SMS) Banking pada PT. Bank BNI (persero) Tbk Cabang UNDIP Semarang" (Paper tidak diterbitkan), hlm.3.

banking akan memberikan implikasi langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diberikan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh suatu alat sebagai media yakni telepon seluler atau ponsel. Adanya fasilitas ini setiap orang yang memiliki ponsel dapat mudah bertransaksi kapan dan dimana saja tanpa perlu adanya jaringan internet.³¹

3. *SMS Banking*

SMS banking merupakan layanan informasi perbankan yang disediakan melalui telepon seluler dengan menggunakan media *Short Message Service* (SMS) dalam melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan.

4. ATM (*Automated Teller Machine*) / (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM adalah salah satu jenis *e-banking* yang sangat populer dikalangan masyarakat karena hampir semua bank menyediakan ATM untuk para nasabahnya. Fitur tradisional ATM untuk mengetahui informasi saldo dan penarikan tunai, namun dalam perkembangannya fitur ATM semakin bertambah dengan dilengkapi macam fasilitas untuk melakukan berbagai macam transaksi.

³¹ R Dini Orbitha, “Analisis Layanan Perbankan Berbasis Banking Network pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru”, *Media Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, II (Januari, 2015), hlm. 11.

D. Tinjauan Umum tentang *Internet Banking*

Terdapat dua makna dari internet yaitu teknologinya dan jaringannya. Teknologi internet yaitu teknologi komunikasi yang berbasis pada protocol TCP / IP. Saat ini teknologi internet mencakup penggunaan *web browser* sebagai *user interface*. Pengertian internet sebagai jaringan yaitu internet sebagai salah satu jaringan komputer yang terbesar di dunia (ada jaringan computer lain yang bukan internet yaitu jaringan privat dari beberapa perusahaan besar).³²

Internet banking yaitu saluran yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer / PC atau PDA. *Internet banking* merujuk pada penggunaan inovasi internet sebagai salah satu saluran distribusi layanan perbankan. Konsumen hanya membutuhkan perangkat lunak (*software*) untuk dapat mengakses ke situs perbankan untuk melakukan transaksi keuangan.³³ Beberapa ahli berpendapat bahwa internet merupakan sebuah proses inovasi dengan alasan bahwa *internet banking* dapat meningkatkan kegiatan operasional bank dengan memperkuat interaksi antar bank dengan nasabahnya yang mempermudah konsumen melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengorbankan banyak biaya, waktu, dan tenaga.³⁴

³² Budi Rahardjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking*, 15 Desember 2017, <http://www.indocisc.com>.

³³ Wulan Pinontoan, "Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado", *Media Hukum*, I (Desember 2013), hlm. 14.

³⁴ Yosua Ananda Hasian, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah pengguna Internet Banking pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta", *Media Hukum*, II (Oktober, 2015), hlm. 41.

Selain itu, *internet banking* merupakan produk dan jasa yang didesain secara spesifik sebagai media distribusi yang pada umumnya bank menawarkan jasa melalui kontak langsung dengan nasabahnya di kantor cabang-cabang yang ada. Tujuan pengadaan *internet bankig* menuju pada perubahan sistem perbankan dari yang berbasis tradisional atau manual ke arah berbasis teknologi informasi yang lebih efisien dan mudah bagi bank maupun nasabah.³⁵

Layanan *internet banking* hampir serupa dengan layanan Anjungan Tunai Mandiri (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. Jasa perbankan yang diberikan melalui *internet banking* yaitu jasa yang diberikan melalui perbankan tradisional, seperti pembukaan rekening, melakukan transfer dana antar rekening, tagihan pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah untuk menerima dan melakukan pembayaran melalui *internet banking*.³⁶

Bentuk-bentuk dari *internet banking* yaitu :³⁷

³⁵ Yusnaini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta", *Media Hukum*, II (Maret, 2010), hlm. 7.

³⁶ Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 20.

³⁷ Aziz Zakaria, 2012, "Analisis Pengaruh Penerapan Internet Banking terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia" (Skripsi Sarjana diterbitkan, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia), hlm. 11-14.

1. *Informational internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak dapat melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
2. *Communicative internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
3. *Transactional internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan dapat melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).

Bank dapat menawarkan *internet banking* dengan 2 (dua) pilihan. Yang pertama yaitu bank memiliki kantor cabang membuat situs perbankan dan menerapkan *internet banking* di dalamnya. Yang kedua yaitu bank berbasis *virtual* atau yang dikenal dengan *internet-only bank*.

Keuntungan menggunakan *internet banking* yaitu :³⁸

1. *Business Expansion*

Dahulu sebuah bank harus mempunyai sebuah kantor cabang untuk beroperasi, usaha ini membutuhkan biaya yang tidak kecil. Kemungkinan

³⁸ Budi Rahardjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking*, 27 Maret 2001, <http://www.indocisc.com>.

dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sehingga keberadaan bank dapat hadir di tempat tersebut. Lalu ada *phone banking* yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang terdapat *internet banking* yang lebih mempermudah nasabah, karena menghilangkan batas ruang dan waktu. Layanan perbankan sebuah bank dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, bahkan dari seluruh dunia.

2. *Customer Loyalty*

Nasabah akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat, namun dengan *internet banking* dapat menggunakan bank satu saja.

3. *Revenue and Cost Improvement*

Biaya untuk memberikan layanan *internet banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang.

4. *Competitive Advantage*

Bank yang tidak mempunyai mesin ATM akan sulit berkompetisi dengan bank yang mempunyai banyak mesin ATM. Demikian pula bank yang memiliki *internet banking* akan mempunyai keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak mempunyai *internet banking*. Dalam waktu dekat orang tidak ingin membuka *account* di bank yang tidak mempunyai fasilitas *internet banking*.

5. *New Business Model*

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

Sedangkan, untuk risiko yang akan dihadapi dari penyelenggaraan *internet banking* yaitu :³⁹

1. Tingkat kehandalan teknologi *internet banking*.
2. Tingkat perlindungan hukum yang dapat diberikan akibat penyelenggaraan *internet banking*.

Menurut Syahril Sabirin terdapat 4 (empat) risiko manajemen yang berkaitan dengan penggunaan *internet banking* yaitu :⁴⁰

1. *Technology risk*

Berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi atau pembobolan.

2. *Reputational risk*

Berkaitan dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila pelayanan *internet banking* tidak berjalan dengan baik.

3. *Outsourcing risk*

Dimana bank menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *internet service provider* (ISP) sehingga ada kemungkinan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Syahril Sabirin, 2001, "Urgensi Regulasi dalam Internet Banking" (Paper tidak diterbitkan), hlm. 2.

4. *Legal risk*

Dimana aspek hukum *internet banking* sampai sekarang belum diatur secara jelas.

Peraturan *internet banking* tidak lepas dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Dalam peraturan hukum Indonesia belum ada pengaturan yang secara khusus mengatur mengenai *internet banking*, namun perbincangan perlunya aturan yang jelas mengatur masalah *internet banking* sudah marak dikaji dan dibahas. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sudah cukup mengatur permasalahan hukum dari sistem *internet banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi.⁴¹

Untuk melindungi nasabah pengguna layanan internet banking tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang tentang Pelindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan dalam Pasal 1 angka 1 mendefinisikan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

⁴¹ Dwi Ayu Astrini, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime", *Media Hukum*, III (Januari, 2015), hlm. 45.

konsumen. Beberapa pasal dalam undang-undang tersebut dapat diterapkan dalam perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* yaitu :⁴²

1. Pasal 4 menyebutkan tentang hak-hak dari konsumen diantara tertuang dalam huruf a yaitu hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam huruf d yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Sedangkan dalam huruf h 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. Jo Pasal 19 ayat (1) menjelaskan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam ayat (2) dijelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
2. Pasal 7 huruf a disebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Sedangkan dalam huruf f disebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian

⁴² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

3. Pasal 18 ayat (1) menjelaskan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencatumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
4. Pasal 26 menjelaskan pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan.

E. Tinjauan Umum tentang Bank atau Perbankan

Menurut kamus istilah hukum Fockema Andreae yang dimaksud dengan bank yaitu suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga.⁴³

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank sebagai suatu institusi yang memiliki peran besar dalam dunia komersil yang memiliki wewenang untuk deposito dan memberikan pinjaman. Namun demikian,

⁴³ Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm. 25.

fungsi bank yang orisinil yaitu hanya menerima deposito berupa uang logam dan emas.⁴⁴

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁴⁵

Dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang tentang Perbankan, jenis-jenis bank jika dilihat dari bidang usahanya dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu :⁴⁶

1. Bank Umum

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang tentang Perbankan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah dengan kegiatan utamanya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Bank Perkreditan Rakyat

Dalam Pasal 1 angka 4 Undang-Undang tentang Perbankan bahwa Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dengan kegiatan utamanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

⁴⁴ Rimsky K. Judenesse, 2002, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Jakarta, Gramedia Pustaka Tama, hlm. 95.

⁴⁵ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

⁴⁶ Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Jika dilihat dari kepemilikannya, bank dapat dibagi menjadi 2 (dua) golongan yaitu :⁴⁷

1. Bank Milik Pemerintah (negara), artinya modal bank yang bersangkutan berasal dari pemerintah.
2. Bank Milik Swasta, dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu :
 - a) Swasta Nasional, artinya modal bank dimiliki oleh orang atau badan hukum Indonesia.
 - a) Swasta Asing, artinya modal bank dimiliki oleh warga negara asing dan/atau badan hukum asing (dalam hal ini ada kemungkinan bank merupakan kantor cabang dari negara asal bank yang bersangkutan).
 - b) Bank Campuran, yaitu bank umum yang didirikan bersama oleh satu atau lebih bank umum yang berkedudukan di Indonesia dan didirikan oleh Warga Negara Indonesia dengan satu atau lebih bank yang berkedudukan di luar negeri.

Jika dilihat dari ruang lingkup operasional bidang usahanya, maka bank dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :⁴⁸

1. Bank Devisa, yaitu bank yang memperoleh surat penunjukan dari Bank Indonesia untuk melaksanakan usaha perbankan dalam valuta asing.
2. Bank Non Devisa, yaitu bank yang tidak dapat melaksanakan usaha dibidang transaksi valuta asing.

⁴⁷ Sentosa Sembiring, 2012, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*, Bandung, Mandar Maju, hlm. 6.

⁴⁸ Ibid, hlm. 7.

Jasa perbankan yang dapat dilakukan oleh Bank Umum antara lain, yaitu :⁴⁹

1. Penghimpun dana dari masyarakat.
2. Pemberian kredit.
3. Pemindahan uang (*transfer*).
4. Penerbitan surat pengakuan hutang.
5. Jual beli surat berharga atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.
6. Penerimaan pembayaran tagihan surat berharga.
7. Penyimpanan barang dan surat berharga.
8. Penempatan dana pada bank lainnya, menjamin dana dari atau meminjamkan dana pada bank lainnya.
9. Menerima penitipan untuk kepentingan pihak lain.
10. Pembiayaan dengan prinsip syariah.
11. Melakukan kegiatan dalam valuta asing.
12. Penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
13. Usaha anjak piutang (*factoring*), kartu kredit, dan kegiatan wali amanat (*trust*).
14. Pengurusan dan pendirian dana pension.
15. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank antara perusahaan lain dibidang keuangan seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek,

⁴⁹ Muhammad Djumhana, 2011, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 288.

asuransi serta perusahaan kliring penyelesaian dan penyimpanan, juga penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat gagal kredit dengan syarat menarik kembali penyertaannya.

16. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank.

Bank Umum dalam kegiatan usahanya dapat menawarkan dan melaksanakan seluruh jasa perbankan (*full banking service*), tetapi dapat juga hanya melaksanakan sebagian. Masing-masing bank dapat memilih jasa (usaha) yang ingin dikembangkan dengan syarat harus tetap memenuhi peraturan yang berlaku sesuai dengan jenis kegiatan pemberian jasa yang dipilihnya.⁵⁰

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang tentang Perbankan, perbankan yaitu segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁵¹ Selain itu, peraturan perundang-undangan ini untuk kepentingan perlindungan bagi nasabah menuangkan aturan yaitu Pasal 29 ayat (3) yang menyebutkan bahwa dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakannya kepada bank.⁵² Sedangkan dalam Pasal 29 ayat (4) yakni untuk kepentingan nasabah, bank wajib

⁵⁰ Ibid, hlm. 349.

⁵¹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

⁵² Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

memberikan informasi kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.⁵³

Ditambah pula aturan yang menimbulkan kewajiban bagi pihak perbankan untuk memenuhinya yaitu dalam Pasal 37B ayat (1) bahwa bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.⁵⁴ Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang mutlak dipenuhi oleh bank untuk menjaga dan menjamin dana nasabah yang disimpannya sebagai pertanggungjawaban dan cara menimbulkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Mulai berkembangnya jasa pelayanan bank melalui internet yang disebut dengan *internet banking* dan sebagai pelaksanaannya lebih lanjut dari Peraturan Bank Indonesia 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Dengan demikian, Bank Indonesia sebagai bank sentral yang menjadi pengawas kegiatan perbankan di Indonesia juga telah menyiapkan perangkat hukum untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking*.

Aturan tersebut menyatakan dengan jelas bahwa penerapan manajemen risiko wajib ada pada setiap bank yang memberikan layanan *internet banking* terhadap nasabahnya. Sehingga diharapkan tidak ada risiko yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah ketika menggunakan layanan *internet banking*, namun pada

⁵³ Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

⁵⁴ Pasal 37B ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

kenyataannya tetap terdapat nasabah yang mengalami kerugian berupa hilangnya dana, entah disebabkan oleh nasabah sendiri atau pihak bank ataupun pihak ketiga.