

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
NASABAH BANK PENGGUNA INTERNET  
BANKING DARI ANCAMAN CYBERCRIME<sup>1</sup>  
Oleh : Dwi Ayu Astrini<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bank pengguna *internet banking* dari ancaman *cybercrime*, dan bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam pengguna *internet banking*. Berdasarkan penelitian normatif disimpulkan bahwa; 1. Sumber hukum formal mengenai bidang perbankan, adalah UUD 1945 (Pasal 1 ayat 3), Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 diubah menjadi undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, 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, 2. Mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam pengguna *internet banking*, 3 macam bentuk Perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan internet banking yang diberikan oleh pihak bank, yaitu sebagai berikut, Dari segi keamanan teknologi, Perlindungan dari segi hukum dan juga kebijakan privasi, Sedangkan dari segi tanggungjawab pihak bank sebagai pihak penyelenggara layanan *internet banking* membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan

kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *internet banking*.  
Kata Kunci : *Internet Banking, Cybercrime*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini Perkembangan teknologi dan *Internet* sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah Perbankan, sub sektor ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan inovasi perbankan serta memberikan dampak efisien dan ektivitas yang luar biasa.<sup>3</sup> Salah satu inovasinya yaitu bank menciptakan produk dan jasa. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan *internet banking*, ada juga resiko yang di dapat dalam penggunaannya layanan ini, antara lain banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai resiko finansial yang diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan *internet banking* karena ulah para pelaku kejahatan TI tersebut menyebabkan industri perbankan harus mampu menyiapkan *security features* yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik aman.<sup>4</sup> Sehubungan dengan hal tersebut, perlunya perlindungan hukum diberikan kepada nasabah pengguna *Internet Banking* diperlukan dalam rangka melindungi hak-

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Telly Sumbu, SH., MH; Paula H. Lengkong, SH; MSi, Adi Tirto Koesoemo, SH., MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat. NIM. 110711012

<sup>3</sup> Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta, Graha Ilmu, 2014, hlm. 65.

<sup>4</sup> Resa Raditio, *Op.cit.*, Jakarta, Graha Ilmu, 2014, hlm. 67.

hak nasabah selaku konsumen dalam jasa perbankan, mengingat juga hukum itu memadu dan melayani masyarakat.

#### B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bank pengguna *Internet Banking* dari Ancaman *Cybercrime*?
2. Bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *Internet Banking*?

#### C. Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian adalah metode kepustakaan yang bersifat yuridis normatif.<sup>5</sup> Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

### PEMBAHASAN

#### A. Peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bank pengguna *Internet Baning* dari Ancaman *Cybercrime*

Perkembangan pelayanan jasa-jasa perbankan yang dilakukan melalui internet semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat. Masalah keamanan tidak hanya untuk kepentingan nasabah tetapi juga untuk kepentingan bank penyelenggara internet banking itu sendiri maupun industri perbankan secara keseluruhan. Namun demikian, masalah keamanan bertransaksi serta perlindungan nasabah menjadi perhatian tersendiri untuk pengembangan internet banking ke depan, terutama karena tidak adanya kepastian hukum bagi nasabah dimana belum

terdapat suatu bentuk pengaturan atas kegiatan internet di Indonesia.<sup>6</sup>

Di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan perundang-undangan khusus mengatur tentang *internet banking* di Indonesia, kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *internet banking* dengan cara menafsikan peraturan-peraturan tersebut ke dalam pemahaman tentang *internet banking* atau mengaitkan peraturan satu dengan peraturan lainnya. Berikut ini penjelasan mengenai peraturan – peraturan yang terkait dengan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* :

#### a. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Pada pengujung tahun 1998 telah diundangkan undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 mengubah/ menggantikan/ menambah beberapa pasal dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992.

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan : “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

Salah satu pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lainnya seperti *Internet Banking*. *Internet Banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto (1), *Pengantar Penelitian Hukum*, cet.III, UI-Press, Jakarta, 2012, hlm. 51.

<sup>6</sup> Nasser Atorf, et.al., *Op.cit.*, *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol I, Juni 2002.

media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.<sup>7</sup> Khusus berkenaan dengan konsep *internet banking*, terdapat hal serius yang harus dicermati yaitu mengenai *privacy* atau keamanan data nasabah. Hal ini dikarenakan karakteristik layanan *internet banking* yang rawan akan aspek perlindungan data pribadi nasabahnya.

Ketentuan yang dapat dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* dapat dicermati pada Pasal 29 ayat (4) Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank. Hal tersebut diatur mengingat bank dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan.<sup>8</sup>

Apabila dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah, semestinya dalam penyelenggara layanan *internet banking* pun penerapan aturan ini penting untuk dilaksanakan. Penerapan aturan tidak hanya dilakukan ketika diminta, namun bank harus secara pro aktif juga memberikan informasi-informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah mereka.<sup>9</sup>

Selanjutnya, ketentuan lain dalam Undang-undang Perbankan adalah ketentuan Pasal 40 ayat (1) dan (2), Bank diwajibkan untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42 Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 44A.

Prinsip kerahasiaan bank pada ketentuan tersebut tidak dapat diterapkan secara optimal terhadap perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggara layanan *internet banking*. Hal ini dikarenakan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yang ada pada ketentuan tersebut terbatas hanya pada data yang disimpan dan dikumpul oleh bank, padahal data nasabah di dalam penyelenggara layanan *internet banking* tidak hanya data yang disimpan dan dikumpulkan tetapi termasuk data yang ditransfer oleh pihak nasabah dari tempat komputer dimana nasabah melakukan transaksi.

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

Diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen. Aturan tersebut berupa Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

Konsumen dalam Pasal 1 Ayat (2) UUPK disini yang dimaksudkan adalah "Pengguna Akhir (end user)" dari suatu produk yaitu setiap orang pemakaian barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,

<sup>7</sup> Budi Agus Riswandi, *op.cit.*, hlm. 21.

<sup>8</sup> Pasal 29 ayat 3, Undang-undang Nomor 10 tahun 1998,

<sup>9</sup> *Ibid.*, Pasal 29 ayat 4.

orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>10</sup>

Dalam Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28D Ayat (1) yang berbunyi :

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”

Pasal tersebut pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan hukum konsumen di Indonesia, karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa menjadi hak setiap orang untuk memperoleh keamanan dan perlindungan.

Payung hukum yang dijadikan perlindungan bagi konsumen dalam hal ini nasabah bank pengguna layanan Internet Banking dalam penulisan ini yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan aturan perundang-undangan lainnya sebagai pendukung payung hukum yang sudah ada.

Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Dengan berlakunya undang-undang tentang perlindungan konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar dan jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Pelindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008, hlm.27.

4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standard perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya.

Hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Dalam Pasal 4 huruf a<sup>11</sup>, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Menjadi tanggungjawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen pengguna berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Bank sebagai pelaku usaha berusaha mematuhi dengan menerapkan sistem keamanan berlapis seperti yang telah dikemukakan diatas, namun pengamanan yang ada sepertinya masih kurang, hingga menyebabkan terjadinya kerugian yang diderita oleh nasabah. Undang-undang telah berusaha sebaik mungkin mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen, namun faktor lain penyebab tidak dapat terwujudnya aturan diatas. Pasal ini merupakan bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen. Diharapkan dengan mengetahui hak-haknya konsumen tidak mudah tertipu dan mengalami kerugian terus-menerus.

Pasal 4 huruf d<sup>12</sup>, berisi tentang “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Aturan ini memberikan kesempatan kepada

<sup>11</sup> Sembiring Sentosa, *Himpunan tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Lain yang terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2010, hlm. 12.

<sup>12</sup> *Ibid*.

konsumen untuk dapat menyampaikan kekurangan-kekurangan dari pelayanan jasa internet banking yang diberikan oleh bank. Sebagai timbal baliknya pihak bank berkewajiban mendengarkan pendapat dan keluhan dari pihak konsumennya. Meskipun disemua bank mayoritas sudah melakukannya melalui layanan customer servis (CS), tetapi seharusnya bank dapat lebih serius lagi menanggapi keluhan penggunaan layanan apalagi jika sampai ada yang dirugikan, dengan cara meningkatkan sistem keamanan bank tersebut dan terus memperbaharui *Risk Technology* yang dipunyai.

Pasal 4 huruf h<sup>13</sup>, tentang hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugi bila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya jo pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) yang juga berisi tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi .kedua pasal ini hanya dapat diterapkan jika memang telah terjadi wanprestasi (cedera janji) antara para pihak berdasarkan perjanjian yang telah disepakati bersama berdasarkan salah satu asas umum perjanjian, yakni asas kebebasan berkontrak Pasal 1338 KUHP.

Sedangkan dalam permasalahan ini, nasabah diharuskan menyetujui perjanjian baku yang dituangkan kedalam syarat dan ketentuan berlaku pada formulir aplikasi pengguna internet banking, sehingga terdapat ketimpangan kedudukan antara para pihak. Nasabah tidak dapat mengajukan ketentuan apa yang menjadi keinginannya, sedangkan bank dapat mengajukan ketentuan apa yang menjadi keinginannya, termasuk ketentuan yang dapat merugikan nasabah.

Pasal 7 huruf f<sup>14</sup>, berisi tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi akibat penggunaan, pemakaian

dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebenarnya dalam undang-undang perlindungan konsumen ini sudah cukup baik, apalagi dengan pengulangan isi pasal yang hampir sama sampai dua kali.

Sedangkan menurut Pasal 4 huruf h pada undang-undang yang sama, dapat menuntut ganti rugi jika tidak sesuai dengan perjanjian yang tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Dalam Pasal 26 dalam UUPK Berbicara mengenai, pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Seperti iklan yang disebutkan dalam setiap promosi bank penyedia layanan *internet banking*, bahwa kelebihan penggunaan jasa ini salah satunya, yaitu keamanan. Meski pada kenyataannya keamanan yang diberikan bank masih dapat dibobol dengan berbagai cara. Ini menunjukkan kewajiban keamanan yang diberikan oleh bank masih belum terpenuhi dengan baik. Ternyata, pasal dalam undang-undang tersebut menunjukkan belum ada kepastian hukum, karena tidak adanya pelaksanaan hukum atau aturan lain yang mampu menindak tegas bahkan memberikan sanksi atas pelanggaran dan/atau belum terpenuhinya aturan hukum.

Penerapan sanksi-sanksi dalam perlindungan hukum yang bersifat respresif juga diperlukan untuk membuat jera para pelanggar peraturan. Bentuk perlindungan hukum ini, dapat dilihat dari Pasal 60-63 dalam aturan Perundang-undangan ini yang menyebutkan tentang sanksi-sanksi yang dikenakan untuk pelanggaran beberapa pasal dalam undang-undang ini. Sanksi-sanksi tersebut berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Sedangkan sanksi secara perdata adalah berupa pemberian ganti rugi kepada nasabah yang dirugikan. Dalam undang-undang ini, hanya beberapa pasal saja yang dapat dikenai sanksi pidana

---

<sup>13</sup>*Ibid.*

<sup>14</sup>*Ibid*, hlm. 14.

atau administrative. Setidaknya tetap dapat disebutkan sanksi hukum yang dapat dikenakan, berupa surat peringatan pengumuman penurunan nama baik-baik atau denda sebagai pemberi sanksi ringan yang dapat membuat jera para pelaku usaha untuk tidak merugikan konsumennya.

### c. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Salah satu bentuk implementasi dari yuridiksi untuk menetapkan hukum (*yurisdiction to enforce*) terhadap tindak pidana siber berdasarkan hukum pidana Indonesia adalah salah satu pembentukan Undang-undang ITE. Undang-undang ITE merupakan Undang-undang yang dibentuk khusus untuk mengatur berbagai aktivitas manusia dibidang teknologi informasi dan komunikasi termasuk beberapa tindak pidana yang dikategorikan tindak pidana siber. Namun demikian berdasarkan luas lingkup dan kategorisasi tindak pidana siber, disamping UU ITE peraturan perundang-undangan lainnya juga secara eksplisit atau implisit mengatur tindak pidana siber. Kriminalisasi tindak pidana siber dalam peraturan perundang-undangan Indonesia tersebut memiliki implikasi terhadap upaya pemberantas tindak pidana siber di Indonesia khususnya dan dunia pada umumnya.<sup>15</sup>

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE yang disahkan pada tanggal 21 April 2008 dinilai telah cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem *Internet banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi. Kendala seperti aspek teknologi dan aspek hukum bukan lagi menjadi faktor penghambat perkembangan *Internet*

*banking* di Indonesia, meskipun dalam pasal-pasal Undang-undang ITE tidak ada pasal-pasal yang spesifik mengatur mengenai *Internet Banking* itu sendiri, akan tetapi terdapat pasal-pasal yang mengatur mengenai transaksi dengan media Internet.

Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.<sup>16</sup> "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. Selain itu, penyelenggaraan sistem elektroniknya.<sup>17</sup> "Bertanggung jawab" artinya ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.<sup>18</sup>

Undang-undang ITE juga mengatur bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh Undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut<sup>19</sup>, yaitu :

1. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan dan keteraksesan informasi elektronik dalam

<sup>16</sup> *Ibid*, Pasal 15 Ayat (1).

<sup>17</sup> *Ibid*, Pasal 15 Ayat (2).

<sup>18</sup> *Ibid*, Pasal 15 Ayat (3).

<sup>19</sup> *Ibid*, Pasal 16.

<sup>15</sup> Sigid Suseno, *Op.cit.*, Bandung, Refika Aditama, 2012, hlm. 165.

penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.

3. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik.
4. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik.
5. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan dan kebertanggungjawaban prosedur atau produk.

Selain itu juga perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-undang ITE dalam hal perlindungan data pribadi, berhubungan dengan hak pribadi nasabah (privasi), menurut Pasal 26 menyatakan bahwa kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

Perkembangan teknologi informasi saat ini memungkinkan bahwa keamanan privasi data pribadi nasabah yang menggunakan layanan perbankan melalui media internet kurang terjamin. Hal ini dikarenakan masih banyak kelemahan dalam mengantisipasi berbagai pelanggaran atau penyalahgunaan dari media internet yang berdampak kerugian berbagai pihak.

Ada juga beberapa pengaturan perbuatan yang dilarang dan dikenai sanksi pidana, yaitu sebagai berikut :

1. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Pasal 30 Ayat (1) : Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum

2. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).<sup>21</sup>
3. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).<sup>22</sup>
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 31 Ayat (1) dan Ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).<sup>23</sup>

#### **d. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi**

Dalam hal perlindungan hukum atas data pribadi nasabah terdapat pada ketentuan Pasal 22 Undang-undang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa: "Setiap orang yang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, dan tidak sah, atau memanipulasi:

---

mengakses komputer dan/atau Sistem Elektronik milik orang lain dengan cara apapun.

<sup>21</sup> Pasal 30 Ayat (2) : Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan memperoleh informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.

<sup>22</sup> Pasal 30 Ayat (3) : Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem keamanan.

<sup>23</sup> Pasal 33 : Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan tindakan apa pun yang berakibat terganggunya sistem elektronik dan/atau mengakibatkan sistem elektronik menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya.

- A. Akses ke jaringan telekomunikasi, dan/atau
- B. Akses ke jasa telekomunikasi, dan/atau
- C. Akses ke jaringan telekomunikasi khusus.”

Ketentuan ini apabila dianalogikan pada masalah perlindungan data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* terasa ada perbedaan dari objek data atau informasi yang dilindungi dimana ketentuan ini lebih menitikberatkan pada data yang ada dalam jaringan dan data yang sedang ditransfer.<sup>24</sup>

Ketentuan pidana terhadap para pihak yang melakukan pelanggaran atas ketentuan Pasal 22 Undang-undang Telekomunikasi tersebut terdapat dalam Pasal 50 menyatakan bahwa:

“Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22, dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).”

Beberapa ketentuan perundang-undangan diatas dapat diberlakukan pada berbagai macam kasus mengenai data pribadi nasabah dan hak nasabah apabila mengalami kerugian dalam layanan *Internet Banking* namun hal tersebut tergantung kepada jenis kasusnya. Ketentuan perundang-undangan perbankan tidak dapat diberlakukan pada kasus (*Typosquatting*) yang merugikan nasabah, karena dalam hal ini keterangan atau data nasabah yang bocor tidak melibatkan pihak-pihak yang terkait dalam lembaga perbankan tersebut. Data nasabah yang sampai kepada pihak lain tersebut disebabkan kurang hati-hatian nasabah yang dimanfaatkan si pelaku tindak kejahatan dengan membuat situs plesetan yang hampir sama.

Berdasarkan uraian keseluruhan perlindungan hukum atas data pribadi

nasabah dalam penyelenggara *Internet Banking* tersebut diatas yang dilakukan melalui cara *self regulation* dan *government regulation*<sup>25</sup> maka dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya perlindungan hukum telah dilakukan namun belum mencerminkan asas keseimbangan. Sampai saat ini belum ada ketentuan khusus atau aturan yang mencerminkan suatu hak dan kewajiban yang seimbang antara penyelenggara *Internet Banking* dan nasabah sendiri.

### **B. Mekanisme perlindungan dan Tanggungjawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *Internet Banking***

Perkembangan teknologi informasi kian pesat, terjadi disegala bidang, termasuk di bidang perbankan. Kegiatan perbankan dapat dilakukan melalui media elektronik, seperti melalui internet. Maka munculah istilah *Internet Banking* yang saluran jaringannya digunakan untuk memberikan layanan perbankan seperti membuka rekening, transfer dan pembayaran online. Dalam menjalankan kegiatan *electronic banking (e-banking)* wajib menerapkan manajemen risiko pada aktivitas layanannya secara efektif.<sup>26</sup>

Perlindungan yang diberikan oleh bank sangat penting untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Karena resiko yang ditimbulkan dalam layanan ini sangat tinggi, ada kemungkinan nasabah menderita kerugian karena disadap oleh *hacker/cracker* yang mampu

<sup>25</sup> Budi Agus Riswandi, *Op.cit.*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2005, hlm. 200.

<sup>26</sup> Penerapan Manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui *Internet (InternetBanking)*, dikutip dari <http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2004/se-6-18-04-dpnp.pdf> , diakses tanggal 5 Januari 2015, Jam 19.00 WITA.

<sup>24</sup>Budi Agus Riswandi, *op.cit.*, hlm. 223.



menembus *firewall*<sup>27</sup> atau memasuki *website* yang memiliki nama domain yang hampir sama. Untuk itu beberapa hal penting yang sudah diterapkan oleh bank dalam rangka melakukan perlindungan kepada nasabahnya<sup>28</sup>, di antara yaitu :

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan internet banking yang diberikan oleh pihak bank dari segi keamanan teknologi sudah maksimal dan juga memenuhi aspek-aspek *confidentially, integrity, authentication, availability, access control*, dan *non-repudiation*<sup>29</sup> karena sekarang rata-rata bank semuanya dalam transaksi yang dilakukan lewat internet banking juga lebih dilindungi berkat Token PIN. Token PIN adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi finansial di Internet Banking. Token Pin ini berfungsi untuk mengeluarkan *dinamyc password* (PIN Dinamis), yaitu PIN yang selalu berubah dan hanya dapat digunakan satu kali untuk tiap transaksi finansial yang dilakukan. PIN Dinamis tersebut (disebut juga sebagai PIN) digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah melakukan transaksi melalui Internet Banking. Dengan fasilitas ini, rekening Anda tidak mungkin disalahgunakan meskipun informasi yang Anda masukkan telah tertangkap oleh keylogger. Sedangkan untuk login ke dalam sistem Internet Banking, nasabah cukup menggunakan USER ID dan PIN Internet Banking (PIN

statis) yang dibuat pada saat nasabah mendaftarkan diri sebagai pengguna.<sup>30</sup>

Adapun bentuk dari token PIN ini menyerupai kalkulator dengan ukuran sekitar 3 x 5 sentimeter. Pemakaian Token PIN jelas menguntungkan karena PIN selalu berganti setiap bertransaksi sehingga sukar dilacak oleh orang lain. Ditambah lagi token PIN ini unik bagi setiap nomor rekening dan tidak bisa digunakan pada rekening lain. Menariknya, benda kecil ini telah tersedia dalam sebelas macam warna, sehingga para nasabah bisa memilih yang disukainya.

Selain itu juga pihak bank demi menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan Nasabah Pengguna. Untuk menjaga komitmen jaminan keamanan dan kerahasiaan data pribadi, keuangan dan transaksi Nasabah Pengguna, Internet Banking menggunakan beberapa sistem yang melindungi informasi rekening dan data Nasabah :

1. *User ID* dan PIN (*Personal Identification Number*), merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaan yang diberikan kepada Nasabah, yaitu setiap kali login ke Internet Banking Nasabah harus memasukkan *User ID* dan PIN, dan untuk transaksi yang bersifat finansial, Nasabah harus memasukkan kembali PIN untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang lain saat komputer ditinggalkan dalam keadaan terhubung dengan *Internet Banking*.
2. *Automatic log out*, jika tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari 10 menit, Internet Banking secara otomatis akan mengakhiri dan kembali ke menu utama.
3. *SSL 128-bit encryption*, seluruh data di Internet Banking Mandiri

<sup>27</sup>Nasser Atorf, et.al., *Op.cit.*, *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol I, Juni 2002.

<sup>28</sup>Wawancara dengan pihak bank X, tanggal 1 Desember 2014.

<sup>29</sup>*Aspek Keamanan Komputer*, dikutip dari [https://www.academia.edu/8236936/Aspek\\_Keamanan\\_Komputer\\_eko\\_aribowo\\_S.T.\\_M.Kom](https://www.academia.edu/8236936/Aspek_Keamanan_Komputer_eko_aribowo_S.T._M.Kom), di akses pada tanggal 29 November 2014, jam 16.00 WITA.

<sup>30</sup> *Token Pin Mandiri*, dikutip dari [www.mandiri.co.id](http://www.mandiri.co.id), di akses pada tanggal 30 November 2014, jam 18.00 WITA.

dikirimkan melalui *protocol Secure Socket Layer (SSL)*, yaitu suatu standar pengiriman data rahasia melalui internet. Protocol SSL ini akan mengacak data yang dikirimkan menjadi kode-kode rahasia dengan menggunakan 128-bit *encryption*, yang artinya terdapat 2 pangkat 128 kombinasi angka kunci, tetapi hanya satu kombinasi yang dapat membuka kode-kode tersebut.

4. *Firewall*, untuk membatasi dan menjamin hanya Nasabah yang mempunyai akses untuk dapat masuk ke sistem Internet Banking.<sup>31</sup>
2. Sedangkan perlindungan dari segi hukum yang paling efektif yaitu yang terdapat pada "syarat dan Ketentuan internet banking", karena di dalam syarat dan ketentuan tersebut mengandung unsur hak dan kewajiban para pihak, khususnya pihak bank dan pihak nasabah. Akan tetapi Syarat dan Ketentuan tersebut merupakan perjanjian standar yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha/pihak bank, sehingga lebih banyak mengutamakan kewajiban-kewajiban nasabah dan hak-hak bank daripada hak-hak nasabah dan kewajiban-kewajiban bank itu sendiri. Biasanya syarat dan ketentuan ini terdapat dalam halaman *website* bank ataupun buku panduan yang diberikan oleh bank dalam penggunaan layanan *internet banking*.
3. Perlindungan dalam kebijakan privasi terkait dengan semua transaksi perbankan dan informasi rekening lainnya disimpan secara rahasia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini pihak bank akan

selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data Nasabah). Bank tidak akan memperlihatkan/menjual data tersebut kepada pihak ke tiga.<sup>32</sup>

Sedangkan dari segi tanggungjawab pihak bank sebagai pihak penyelenggara layanan *internet banking* membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking. Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau dianggap akan menimbulkan bahaya dalam hal ini ancaman *cybercrime* dalam penggunaan internet banking, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank bersangkutan melalui call center (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertulis ke CSO bank yang bersangkutan. Adapun kompensasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah internet banking adalah pemberian ganti rugi materiil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank.<sup>33</sup> Karena sebelum pihak bank memberi ganti rugi terhadap nasabah, mereka akan mengecek terlebih dahulu setiap instruksi transaksi dari nasabah yang tersimpan pada pusat data dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas pada catatan, *tape/cartridge*, printout komputer/perangkat, komunikasi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah, merupakan alat bukti yang sah, kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> *Ibid.*

---

<sup>32</sup> *Kebijakan Kerahasiaan Bank*, dikutip dari [http://www.bankmandiri.co.id/article/254000322846.asp?article\\_id=254000322846](http://www.bankmandiri.co.id/article/254000322846.asp?article_id=254000322846), di akses tanggal 28 Desember 2014, jam 16.00 Wita.

<sup>33</sup> Wawancara dengan pihak bank X, tanggal 1 Desember 2014.

<sup>34</sup> Bank BCA, *Buku Panduan Kemudahan dalam satu klik*, hlm. 15.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arief Dikdik, *Cyberlaw: Aspek Hukum Teknologi*, Bandung, Refika Aditama, 2005.
- Bank Sulut, *Manajemen Resiko Professional Development Trainee Program*, Manado, 2014.
- Bank Central Asia, *Buku Panduan Kemudahan Sekali Klik*, Manado, 2014.
- Gazali Djoni, *Hukum Perbankan*, Jakarta, Sinar Grafika, 2010.
- Imaniyati Neni, *Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Rafika Aditama, 2010.
- Kristiyanti Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008.
- Raditio Resa, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta, Graha Ilmu, 2014.
- Riswandi Budi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Yogyakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Salim H. , *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2012.
- Sentosa Sembiring, *Himpunan Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan lain yang terkait*, Bandung, Nuansa Aulia, 2010.
- Soekanto Soerjono (1), *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. III, Jakarta, UI-Press, 2012.
- Suhariyanto Budi, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime)*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2013.
- Sunggono Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Sumbuh Telly, et.al, *Kamus Umum Politik dan Hukum*, Jakarta, Media Prima Aksara, 2011.
- Suseno Sigid, *Yuridiksi Tindak Pidana Siber*, Bandung, Refika Aditama, 2012.
- Widodo, *Memerangi Cybercrime*. Yogyakarta, Aswaja Pressido, 2011.
- *Hukum Pidana di Bidang Teknologi Informasi "Cybercrime Law: Telaah Teoritik dan Bedah Kasus*, Yogyakarta, Aswaja Pressido, 2013
- PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :**
- Undang-Undang Dasar 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 juncto undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan.
- 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.
- Peraturan Bank Indonesia No 3/10/PBI/2001 Lembaran Negara 2001 No 78, Tambahan Lembaran Negara No 4107.
- Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.
- Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.
- Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP mengenai Penerapan Manajemen Resiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking).
- JURNAL DAN SUMBER LAINNYA :**
- Nasser Atorf,.et.al., "Internet Banking di Indonesia", *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol I, Juni 2002.
- Bank Indonesia, "*Penerapan Manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui Internet (InternetBanking)*",(<http://www.bi.go.id/>).
- Kebijakan *Kerahasian Bank*, dikutip dari [http://www.bankmandiri.co.id/article/254000322846.asp?article\\_id=254000322846](http://www.bankmandiri.co.id/article/254000322846.asp?article_id=254000322846).
- Perlindungan, dikutip dari <http://kbbi.web.id/lindung>, diakses tanggal 5 November 2014.

Perlindungan *Hukum*,  
(<http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>).

Patartambunan, “*Mengenal apa itu cybercrime dan jenisnya*”,  
(<http://www.patartambunan.com/mengenal-apa-itu-cyber-crime-dan-jenis-jenisnya/>).

Wikipedia Online, “*Wikipedia : E-Banking*”,  
(<http://id.wikipedia.org/wiki/E-banking>).