

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kehidupan dimasa sekarang ini manusia tidak dapat dipisahkan dengan yang namanya elektronik, kemajuan teknologi di era globalisasi telah menunjukkan dan mengajarkan kita akan hal-hal baru sehingga kita dituntut untuk serba cepat dan praktis. Media Elektronik selalu memudahkan manusia untuk melakukan segala bentuk kegiatan yang akan dilakukan. Perkembangan elektronik sudah di segala bidang, salah satunya di bidang Infomasi dan Transaksi Elektronik. Perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di

Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.<sup>1</sup>

Sektor perbankan yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses penyesuaian dimaksud. Sehubungan dengan itu, diperlukan penyempurnaan terhadap sistem perbankan nasional yang bukan hanya mencakup upaya penyehatan bank secara individual melainkan juga penyehatan sistem perbankan secara menyeluruh. Upaya penyehatan perbankan nasional menjadi tanggungjawab bersama antara pemerintah, bank-bank itu sendiri dan masyarakat pengguna jasa bank. Adanya tanggungjawab bersama tersebut dapat membantu memelihara tingkat kesehatan perbankan nasional sehingga dapat berperan secara maksimal dalam perekonomian nasional.<sup>2</sup>

Tingkat kesehatan suatu lembaga perbankan tidak yang akhirnya membuat masyarakat memilih lembaga perbankan untuk menyimpan dananya, tetapi juga kepercayaan dari masyarakat terhadap lembaga perbankan kemudian menjadi sangat penting. Tidak adanya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan membuat masyarakat memilih untuk menyimpan dananya dalam lembaga investasi lainnya, yang berarti operasional bank akan terganggu.

Pihak perbankan selaku pelaku usaha menyediakan kemudahan bagi nasabahnya dengan berbagai fasilitas diantaranya adalah *internet banking* yang merupakan salah satu bentuk baru dari *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi oleh teknologi. Nasabah diberi kemudahan untuk

---

<sup>1</sup> CelinaTri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum., 2014, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.5.

<sup>2</sup> Penjelasan umum Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

pengecekan saldo nasabah, dan melakukan transaksi yang dapat dilakukan tidak harus melalui bank langsung melainkan dapat diakses langsung melalui *gadget* pribadi, ataupun laptop secara *online* kapan saja dan dimana saja nasabah berada.

Seiring dengan perkembangan teknologi tidak hanya dampak positif yang ditimbulkan dari bank untuk nasabah dalam memberikan fasilitas, namun ada juga dampak negatif dari *internet banking* yaitu dapat merugikan nasabahnya yang mana data nasabah itu sendiri dapat diambil oleh penyusup atau *hacker* (pihak intervensi) yang memanfaatkan kemajuan kecanggihan teknologi dengan cara menyusup data nasabah lalu menghilangkan atau menguras dana nasabah yang tersimpan dibank, dengan mudah penyusup atau *hacker* mengakses dan menghilangkan dana nasabah yang tersimpan hingga menguras habis dana nasabah, untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi diperlukan sistem hukum yang dapat melindungi nasabah dan/atau pihak bank dari para tindakan pelaku yang dapat merugikan nasabah dan/atau pihak bank serta yang dapat memberikan efek jera bagi para pelaku dan memberikan kepastian hukum bagi nasabah maupun pihak bank.

Adapun mengenai peraturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah dalam penggunaan *internet banking*, yaitu Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 butir 1 mengenai perlindungan konsumen dan butir 2 mengenai konsumen, serta Pasal 19 UUPK. Undang Undang No. 11

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Pasal 1 butir 2 mengenai transaksi elektronik. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 1 butir 3 mengenai *electronic banking*. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 10 disebutkan bahwa penyelenggara wajib untuk bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul karena kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.

Fasilitas *internet banking* tidak hanya kemudahan yang dirasakan oleh nasabah, namun ada kerugian yang timbul seperti yang dialami seorang nasabah bank mandiri yang bernama Wahab Yulfikar. Wahab Yulfikar pada saat itu mencoba untuk mengecek saldo yang ada di rekening dengan menggunakan *internet banking*, namun pada saat *login* alamat situs bank mandiri berubah serta muncul sinkronisasi token. Setelah terbuka, Wahab Yulfikar mendapati bahwa saldo direkeningnya berkurang sebesar Rp 40 juta, yang mana diketahui oleh Wahab Yulfikar saldo direkeningnya berjumlah Rp 80 juta.<sup>3</sup> Kasus serupa juga terjadi pada seorang nasabah bank permata Tjho Winarto yang mana saldo direkeningnya berkurang sebesar Rp 245 juta, adanya transaksi ke 3 bank yang berbeda dengan total transaksi ke 3 bank tersebut sebesar 245 juta.

Ada orang lain yang menghubungi bank dan mencoba mengubah

---

<sup>3</sup><http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/04/09/055250726/Nasabah.Bank.Mandiri.Kehilangan.Rp.40.Juta.akibat.Sinkronisasi.Token> , diakses tanggal 26 September 2016 pukul 15.12

*password internet banking* yang mengatasnamakan Tjho Winarto yang kemudian orang tersebut berhasil untuk mengubah *password* Tjho Winarto.<sup>4</sup> Kasus *internet banking* seringkali yang kerugian terjadi nasabah dikarenakan adanya pihak intervensi yang berusaha membobol rekening nasabah untuk meraib uang nasabah. Berdasarkan uraian kasus tersebut maka perlu dikaji mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu:

Mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

---

<sup>4</sup> <https://m.tempo.co/read/news/2015/01/20/064636099/tabungan-raib-bank-permata-dilaporkan-ke-polda> , diakses tanggal 25 April 2016 pukul 13.10

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

Bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan perkembangan bidang hukum tertentu pada khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

##### 2. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

- a. Lembaga Perbankan agar dapat menambah referensi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.
- b. Masyarakat agar dapat menambah pengetahuan mengenai bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya melalui peraturan yang berlaku.
- c. Bagi saya sendiri untuk mendapat tambahan mengenai Lembaga Perbankan pada umumnya dan bentuk perlindungan hukum dari bank kepada nasabah mengenai fasilitas *internet banking*.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian dengan judul Perlindungan Hukum terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan *Internet Banking* yang disebabkan oleh Intervensi Pihak Lain merupakan karya hasil penulis. Ada

beberapa penelitian skripsi yang temanya senada tetapi berbeda dengan penulisan atau penelitian yang ditulis oleh penulis :

1. Syarifah Wardatul Jannah, 071010264 Lembaga Pendidikan Universitas Islam Riau menulis skripsi dengan judul “Tinjauan Yuridis Transaksi Perbankan dengan Menggunakan *Internet Banking* dalam Perspektif Hukum Perjanjian”.

a. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pelaksanaan perjanjian transaksi dengan menggunakan *internet banking* ditinjau dari hukum perjanjian ?

b. Tujuan Penulisan

- 1) Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian dalam transaksi perbankan dengan menggunakan *internet banking*.
- 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *internet banking*.

c. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Perjanjian yang terjadi dalam transfer dana elektronik dengan menggunakan *Internet Banking* tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata. Perjanjian melalui *internet*

*banking* tidak dapat memenuhi syarat kecakapan seseorang sebagaimana diatur dalam Pasal 1230 KUH Perdata. Walaupun syarat kecakapan tidak dapat terpenuhi, perjanjian tetap dipandang sah sepanjang tidak dibatalkan oleh para pihak. Perjanjian melalui *internet banking* terjadi ketika pihak nasabah mengakseptasi untuk dilaksanakannya transaksi dengan meng-klik tombol kirim. Tindakan meng-klik tersebut menunjukkan bahwa pihak nasabah sepakat untuk mengadakan transaksi sehingga pada saat itu juga terikat dengan pihak bank dalam perjanjian.

- 2) Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking* hingga saat ini hanya berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik karena belum terdapat peraturan secara khusus mengatur tentang hak dan kewajiban para pihak baik pihak bank maupun pihak nasabah serta perlindungan nasabah.

Perlindungan hukum nasabah terhadap tindakan pihak bank selaku pelaku usaha didasarkan pada ketentuan UUPK yaitu berdasarkan ketentuan sanksi pidana yang terdapat pada Pasal 62 dan 63 UUPK dan sanksi administratif yang terdapat pada Pasal 60 UUPK.

Perlindungan hukum nasabah dari tindakan *cyber crime* dapat didasarkan pada ketentuan UU ITE. hukum pidana. Penegakan hukum perdata dalam UU ITE diatur dalam ketentuan Pasal 23 ayat (3), Pasal 26 ayat (2) dan Pasal 38 ayat (1). Sedangkan penegakan hukum pidana dalam UU ITE diatur dalam ketentuan Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47, Pasal 48, Pasal 49, Pasal 51 dan Pasal 52.

2. Yuliana Dhone Dopo 040508660 Lembaga Pendidikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2008 menulis skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Transaksi Melalui *Internet Banking*”.

a. Rumusan Masalah

1) Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum atas dana nasabah pengguna *internet banking* terkait dengan transaksi melalui *internet banking* terutama yang mengalami gangguan sistem?

b. Tujuan Penulisan

Diharapkan dapat bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap hak nasabah pengguna layanan transaksi *internet banking* yang mengalami kerugian akibat permasalahan yang berkaitan dengan transaksi melalui *internet banking* tersebut dan bagaimanakah penyelesaian masalah

hukumnya apakah sudah memberikan kepastian hukum kepada pihak konsumen (nasabah) ?

c. Hasil Penelitian

Bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan belum sepenuhnya melindungi kepentingan dan hak nasabah pengguna transaksi *internet banking*.

**F. Batasan Konsep**

1. Lindung

Berdasarkan Kamus Besar Indonesia, lindung adalah menempatkan dirinya dibawah sesuatu supaya tidak terlihat.

2. Nasabah

Berdasarkan Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 1 angka 23 bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

3. *Internet Banking*

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, pengertian mengenai *internet banking* dikelompokkan ke dalam *electronic banking* pada Pasal 1 angka 3 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 ATM ( Anjungan Tunai Mandiri ), *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*.

#### 4. Intervensi

Berdasarkan Kamus Besar Indonesia, intervensi adalah campur tangan dalam perselisihan antara dua pihak (orang, golongan, negara, dan sebagainya). Intervensi yang dimaksud dalam penulisan ini merupakan intervensi dari pihak lain artinya campur tangan dari pihak yang tidak punya kepentingan.

#### G. Metode Penelitian

##### 1. Jenis penelitian hukum

Jenis Penelitian Hukum Normatif yaitu merupakan penelitian yang dilakukan atau berfokus pada norma hukum positif yaitu berupa peraturan perundang-undangan.

- Titik Fokus : Norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan
- Data : Data sekunder

##### 2. Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data kepustakaan. Bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder yaitu:

###### a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang tata urutannya sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-9, Kencana, Jakarta, hlm. 182.

1. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab XA Pasal 28 H ayat (2) mengenai setiap orang berhak untuk memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus dalam memperoleh keadilan dan ayat (4) mengenai setiap orang memiliki hak yang tidak boleh diambil alih secara sewenang-wenang oleh siapapun.
2. Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan tentang pengertian nasabah.
3. Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai perlindungan konsumen dan mengenai konsumen.
4. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang pengertian transaksi elektronik.
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum mengenai *electronic banking*.
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran disebutkan bahwa penyelenggara wajib untuk bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul karena kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan pendapat hukum dan pendapat bukan hukum yang diperoleh dari buku, hasil penelitian, jurnal hukum, internet dan makalah.

### 3. Pengumpulan Data

#### a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk mempelajari bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yang berupa pendapat hukum dan pendapat non hukum dari buku, internet dan lain-lain.

#### b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan secara terstruktur kepada Bapak J. Widijantoro, S.H, M.H, selaku Koordinator Bidang Pengaduan dan Layanan Masyarakat Lembaga Konsumen Yogyakarta.

### 4. Analisis Data

Tahap menganalisis data merupakan langkah setelah pengumpulan data dilakukan, semua bahan hukum yang ada yang didapat dari hasil penelitian kemudian harus dianalisis guna menjawab permasalahan. Semua data yang sudah didapatkan dari hasil penelitian, kemudian dikumpulkan, dipisahkan berdasarkan kebutuhan, kemudian dideskripsikan dan yang terakhir adalah dianalisis menggunakan analisis kualitatif berkaitan dengan permasalahan yang diajukan, dan

kemudian disimpulkan, sehingga dapat menjawab permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

#### 5. Proses Berpikir

Langkah terakhir dalam menarik kesimpulan dilakukan dengan proses berpikir atau prosedur bernalar deduktif. Proses berpikir deduktif berawal dari proposisi umum yang telah diketahui kebenarannya yang berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan yang baru yang bersifat khusus, dalam hal ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika skripsi terdiri atas tiga bab, yaitu :

#### Bab I : Pendahuluan

Pada Bab I ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode yang digunakan dalam penulisan hukum ini dan juga sistematika penulisan hukum ini.

#### Bab II : Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan tentang berbagai tinjauan pustaka yang berkaitan dengan judul penulis dan menguraikan tentang hasil dari penelitian penulis tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang

Mengalami Kerugian dalam Penggunaan *Internet Banking* yang Disebabkan oleh Intervensi Pihak Lain.”

Bab III : Kesimpulan dan saran.

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan saran yang merupakan hasil temuan yang harus ditindaklanjuti.

