

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BERKAITAN DENGAN
E-BANKING (STUDI KASUS DI BANK CIMB NIAGA
GLADAG SURAKARTA)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

Oleh:

AZKA CAHYA ARNANTA
C100150011

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BERKAITAN DENGAN E-BANKING
(STUDI KASUS DI BANK CIMB NIAGA GLADAG SURAKARTA)**

PUBLIKASI ILMIAH

Yang ditulis oleh :

AZKA CAHYA ARNANTA
C100150011

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



(Inayah, SH., M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BERKAITAN DENGAN E-BANKING
(STUDI KASUS DI BANK CIMB NIAGA GLADAG SURAKARTA)**

Oleh :

AZKA CAHYA ARNANTA
C100150011

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Rabu, 6 Maret 2019

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Inayah, S.H., M.H.

(Ketua Dewan Penguji)

2. Wardah Yuspini, S.H., M.Kn., Ph.D

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.

(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, SH., M. Hum
NIK. 537 / NIDN.0727086803

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyaetakan dalam publikas ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran pada pernyataan saya di atas maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 25 Februari 2019

Penulis



AZKA CAHYA ARNANTA
NIM C 100 150 011

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BERKAITAN DENGAN E-BANKING (STUDI KASUS DI BANK CIMB NIAGA GLADAG SURAKARTA)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur layanan Internet Banking Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta dan mengetahui tanggungjawab Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta terhadap nasabah pengguna internet banking yang mengalami masalah dalam penggunaannya serta upaya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking. Metode penelitian ini adalah metode kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Pada penelitian yuridis normatif adalah suatu penelitian yang berpatokan pada hukum yang ada pada peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan atau tujuan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, karena penulis akan menjelaskan dan menggambarkan objek yang akan diteliti berupa masalah-masalah yang timbul di dalam masyarakat dengan tata cara dan situasi tertentu terhadap perlindungan hukum yang didapatkan oleh nasabah pada layanan internet banking (Go-Mobile)¹ di lembaga keuangan Bank CIMB NIAGA. Hasil penelitian adalah dengan adanya *internet banking CIMB Clicks* masih merupakan transaksi elektronik maka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang sangat dekat dan berkaitan erat tentang kejahatan dunia maya. Karena di Indonesia sudah sangat jelas ada Undang-Undang yang mengatur tentang kejahatan di bidang Sistem Elektronik yang faktanya berarti dapat diproses secara hukum.

Kata Kunci : perlindungan hukum, nasabah, e-banking

Abstract

This research aims to find out the procedure for Gladag Surakarta Branch CIMB Niaga Internet Banking services and knowing the responsibilities of the Gladag Surakarta Branch of CIMB Niaga Bank for internet banking users who experience problems in their use and legal safeguards against internet banking users. This research method is a normative juridical literature method. In normative juridical research, a study that is based on the law that exists in legislation or law is conceptualized as a norm or norm which is a benchmark or goal of human behavior that is deemed appropriate. In this study is descriptive, because the author will explain and describe the object to be examined in the form of problems that arise in the community with certain procedures and situations for legal protection obtained by customers on internet banking (Go-Mobile) services in institutions Bank CIMB NIAGA finance. The results of the study are that with the CIMB Clicks internet banking still an electronic transaction, according to Law Number 10 of 1998 concerning Banking and Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions (ITE) which are very close and closely related to world crime virtual. Because in Indonesia it is very clear that there are

¹ Suratman dan Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, hal.47.

laws which regulate crimes in the field of Electronic Systems which in fact means that they can be processed legally.

Keywords: legal protection, customers, e-banking

1. PENDAHULUAN

Hukum Perbankan Indonesia merupakan hukum yang mengatur masalah-masalah perbankan yang berlaku sekarang di Indonesia. Dengan demikian berarti akan membicarakan aturan-aturan perbankan yang masih berlaku sampai saat ini, sedangkan peraturan perbankan yang pernah berlaku pada yang lalu, hanya dibahas apabila mempunyai keterkaitan dengan ketentuan yang berlaku saat ini atau pembahasan dalam kerangka sejarah perbankan di Indonesia.²

Perkembangan teknologi saat ini semakin berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Teknologi tidak dapat dipisahkan dan telah berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri lagi, dengan adanya teknologi yang serba canggih segalanya menjadi mudah dan cepat. Perkembangan sistem teknologi informasi ini mendorong munculnya peluang bisnis yang memanfaatkan layanan internet karena dirasa lebih efisien dan efektif terutama jika dilihat dari segi penghematan waktu. Perkembangan sistem teknologi di zaman modern ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan, salah satunya adalah munculnya layanan E-Banking atau Internet Banking. Internet Banking merupakan suatu cara untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi.³

Internet Banking kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya perbankan nasional yang menggunakan layanan *Internet Banking*, internet atau yang disebut pula dengan *Cyberspace*, sesungguhnya dapat diartikan sebagai ruang dimana

² Drs. Muhammad Djumhana, S.H., 2000, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm.1.

³ Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, Ari Puspita, *Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi dengan Teknologi Acceptance Model*, Jurnal Informatika, Vol.5, No.1, April 2018.

enitas elektronik (netters) berinteraksi.⁴ Dengan kata lain pelaku dunia digital yang ada diberbagai sudut belahan dunia membutuhkan ruang elektronik untuk aktifitasnya.

E-Banking memberikan tantangan bagi para pelaku industri perbankan dengan menyediakan arena kompetisi baru dalam dunia industri perbankan. Kemudahan dan kemutakiran dari teknologi yang digunakan dan kenyamanan dalam berinteraksi menjadi variable kompetisi baru dalam dunia perbankan untuk menarik minat preferensi nasabah dalam memilih bank yang akan digunakan dalam transaksional keuangan sehari-hari, akan tetapi yang menjadi tantangan utama dan sesungguhnya dalam *E-Banking* dan membuat para nasabah bertransformasi dalam menggunakan *E-Banking* yang sebelumnya menggunakan Channel Konvensional dalam bertransaksi. E-Banking merupakan layanan keuangan berbasis elektronik dengan memanfaatkan kemajuan informasi dan teknologi.

CIMB *Clicks* merupakan salah satu cara yang aman, nyaman, dan cepat untuk melakukan aktivitas perbankan lewat internet; 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Dengan CIMB *Clicks* nasabah bisa melihat dan mengunduh rincian transaksi rekening, termasuk deposito, kartu kredit, dan rekening pinjaman. Selain itu, dapat juga digunakan untuk membayar tagihan-tagihan, membeli pulsa isi ulang untuk ponsel, listrik, dan hiburan. Melakukan pembayaran dan transfer dana secara terjadwal sehingga tidak kelupaan dan terhindar dari denda. Mendapatkan informasi suku bunga dan nilai valas.⁵

Perlunya perlindungan hukum diberikan kepada nasabah pengguna CIMB *Clicks* amat sangat diperlukan dalam melindungi hak-hak nasabah sebagai seorang konsumen dalam jasa Bank CIMB Niaga, mengingat bahwa hukum itu melayani dan memadu masyarakat.

Sehingga masalah tentang CIMB *Clicks* ini merupakan masalah yang menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian, pembahasan, dan dapat dicantumkan dalam penulisan skripsi.

⁴ Yusran Inaini, 2009, *Hak Cipta dan Tantangannya di Era Cyber Space*, Bogor: Ghalia Indonesia, hlm.3.

⁵ Diakses melalui www.cimbniaga.com pada tanggal 31 Oktober 2018

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana prosedur membuat layanan internet banking Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta, 2) Bagaimana tanggungjawab Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta terhadap nasabah pengguna internet banking yang mengalami masalah dalam penggunaannya, 3) Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna Internet Banking.

2. METODE

Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Pada penelitian yuridis normatif adalah suatu penelitian yang berpatokan pada hukum yang ada pada peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan atau tujuan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, karena penulis akan menjelaskan dan menggambarkan objek yang akan diteliti berupa masalah-masalah yang timbul di dalam masyarakat dengan tata cara dan situasi tertentu terhadap perlindungan hukum yang didapatkan oleh nasabah pada layanan internet banking (Go-Mobile)⁶ di lembaga keuangan Bank CIMB NIAGA. Lokasi Penelitian penulisan hukum ini adalah Bank CIMB NIAGA cabang Gladag, Solo. Lokasi tersebut dipilih karena Bank CIMB NIAGA merupakan suatu lembaga keuangan yang memberikan fasilitas modern kepada masyarakat yang kini sedang marak dan sangat efisien digunakan yaitu internet banking. Selain itu, lokasi penelitian mudah dijangkau oleh peneliti yang berdomisili di Solo sehingga dapat memperlancar dan mempermudah dalam penyusunan dan penelitian ini.

⁶ Suratman dan Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, hal.47.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Prosedur membuat layanan Internet Banking pada Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta

Dalam suatu layanan perbankan pasti memiliki beberapa prosedur yang harus diikuti oleh nasabah. Prosedur memiliki pengertian adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Seperti sama halnya dengan layanan CIMB Clicks yang dimiliki Bank CIMB Niaga juga memiliki beberapa prosedur registrasi untuk layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, cara mudah untuk registrasi layanan e-banking CIMB Clicks yakni:

- a. Waktu layanan adalah 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan nasabah dapat mengaktivasi layanan CIMB Clicks dengan mengakses melalui internet dengan website sebagai berikut:
<https://www.cimbclicks.co.id>
- b. Pilihlah menu registrasi
- c. Mengisi data yang dibutuhkan
Data yang dibutuhkan ada tiga, yaitu memasukkan 13 nomor rekening yang dimiliki nasabah (terhubung dengan kartu ATM), memasukkan PIN kartu debit, lalu masukkan karakter yang dilihat pada gambar yang ada disebelah kanan.
- d. Baca, pahami dan setuju syarat dan ketentuan
Klik tulisan “lanjut” apabila sudah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan.
- e. Membuat *User ID*, *Password* dan *Secure Word*
Isi semua kolom *User ID*, *Password*, *Secure Word*. Untuk secure word diisi dengan 8 hingga 20 karakter sebagai penanda bahwa berada di situs CIMB Clicks yang benar. Selain itu, isi juga alamat *e-mail* dan nomor handphone yang dimiliki.
- f. Mengaktifkan mPIN yang dikirimkan melalui SMS ke nomor handphone nasabah yang sudah didaftarkan pada langkah sebelumnya

Apabila saat registrasi nasabah salah memasukkan mPIN hingga 3 kali, maka akses nasabah ke CIMB Niaga akan diblokir. Dan jika nasabah tidak menerima mPIN mungkin pulsa tidak mencukupi atau sinyal sedang tidak baik. Apabila masalah berlanjut, hubungi Phone Banking di 14041.

- g. Pada langkah ini pendaftaran CIMB *Clicks* berhasil, dan segera login untuk menggunakan CIMB *Clicks*⁷

3.2 Tanggungjawab Bank CIMB Niaga terhadap nasabah pengguna internet banking yang mengalami masalah dalam penggunaannya.

Tanggungjawab pihak Bank CIMB Niaga Cabang Gladag menekankan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *Internet Banking CIMB Clicks*. Apabila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau akan menimbulkan ancaman dari kejahatan di bidang teknologi dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui *call center* atau *Phone Banking* 14041 (layanan 24 jam) yang tersedia atau pun bisa langsung mengajukan pengaduan secara tertulis di ke cabang Bank CIMB Niaga Cabang Gladag di Surakarta.

Bentuk tanggungjawab yang diberikan bank kepada nasabah internet banking adalah berupa pemberian ganti rugi materil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank. 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, namun tidak terbatas pada catatan, printout, atau komunikasi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah, merupakan alat bukti yang sah, kecuali apabila nasabah dapat membuktikan sebaliknya.

Pihak Bank akan menanggapi dengan cepat pengaduan dari pihak nasabah yang bersangkutan kemudian perkara langsung ditanggapi oleh pihak pusat yang berada di Jakarta Selatan, setelah diperiksa dan diteliti pihak Bank CIMB Niaga akan bertanggung jawab apabila akibat hukum

⁷ Wawancara dengan Ibu Puri selaku *Branch Operation Service Manager* pada tanggal 8 November 2018 di Surakarta

yang ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank. Namun, tidak berlaku apabila kelalaian ditimbulkan sendiri oleh nasabah.

Pertanggungjawab Bank CIMB Niaga apabila dilihat dari kewajiban yang tercantum dalam syarat dan ketentuan dari CIMB *Clicks*, bentuk tanggungjawab yang harus dilakukan adalah bertanggungjawab apabila ada kesalahan yang benar-benar dilakukan oleh pihak bank, bukan nasabah pengguna, menjamin kerahasiaan identitas nasabah pengguna, membeikan bukti transaksi kepada nasabah setelah melakukan transaksi, menyimpan setiap data dan instruksi transaksi atas pengguna *User ID*, *Password*, dan/atau *mPIN* disimpan dalam pusat data bank karena bank tidak mempunyai wewenang untuk meneliti atau menyelidiki kesalahan atau kewenangan nasabah ataupun menilai, melakukan verifikasi maupun membuktikan ketepatan dan/atau kelengkapan data dan instruksi transaksi.

Selain diatur di dalam Undang-Undang perbankan, dasar pokok aturan yang mengatur tentang tanggungjawab Bank CIMB terhadap layanan internet banking CIMB *Clicks* sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 mengenai kewajiban Bank Umum dengan memenuhi persyaratannya dan di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 atas perubahannya menjadi Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang ITE.

3.3 Perlindungan Hukum terhadap Nasabah pengguna *Internet Banking*

Perlindungan hukum ada karena adanya suatu perjanjian, perjanjian itu sendiri memiliki pengertian berdasarkan pasal 1313 KUHPerdata yaitu *“suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih.”*

Dalam perbankan sendiri memiliki perjanjian antara nasabah dengan lembaga perbankan itu sendiri. Nasabah mendapatkan layanan jasa dari bank, sedangkan pihak bank menjamin kerahasiaan nasabah yang memakai layanannya.

Menurut para pendapat Sarjanan Hukum bahwa definisi perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan diatas adalah tidak lengkap, dan pula

terlalu luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai cakup perbuatan perjanjian sepihak saja. Definisi itu dikaitkan terlalu luas karena dapat mencakup perjanjian juga, tetapi sifatnya berbeda dengan perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara Buku III kriterianya dapat dinilai secara materiil, dengan kata lain dinilai dengan uang

Perlindungan hukum terhadap data nasabah *Internet Banking CIMB Clicks* diwujudkan dengan diterbitkan beberapa peraturan perundang-undangan yang didalamnya mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah *internet banking*. Namun, untuk saat ini peraturan yang membahas khusus tentang *internet banking* belum ada dan dapat dikaitkan dengan Undang-Undang seperti:

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun dalam pasal 1 ayat (2) menyatakan transaksi elektronik adalah *“perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan jaringan computer dan atau media elektronik lainnya”*. Selanjutnya mengenai perlindungan hukum dari transaksi elektronik diatur dalam pasal 26 Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi:

“(1) 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”

“(2) setiap orang yang melanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat 1, dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan undang-undang ini”

Terdapat di Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan yang dibentuk dalam rangka menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak kompetitif, cepat, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang

ekonomi termasuk perbankan dengan memasuki era globalisasi di bidang perekonomian khususnya perbankan.

Adapun perlindungan hukum pihak Bank CIMB Niaga Cabang Gladag terhadap nasabah jika adanya pengaduan atau keluhan dari nasabah terhadap *Internet Banking CIMB Clicks*, maka pihak bank memberikan penanganan keluhan atau pengaduan dengan cara, yaitu:

1. Dalam hal terdapat pertanyaan dan atau keluhan atau pengaduan terkait dengan transaksi yang dilakukan, maka pemilik rekening ponsel dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis ke cabang bank dan atau secara lisan melalui phone banking 14041 atau email 14041@cimbniaga.co.id
2. Pemilik rekening ponsel dapat mengajukan keluhan atas transaksi maksimal 30 hari kerja dari tanggal transaksi
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, pemilik rekening ponsel atau *internet banking* wajib melampirkan *copy* bukti-bukti transaksi dan bukti pendukung lainnya.

Dari beberapa cara yang dilakukan pihak Bank CIMB Niaga Cabang Gladag tersebut, sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (BI) Nomor 10/10/PBI/2008 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 pasal 6 yang menerangkan bahwa:

“(1) bank wajib menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah”

“(2) pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan”

“(3) dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotocopy identitas dan dokumen pendukung lainnya”

“(4) pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja”

“(5) dalam hal pengaduan yang diajukan secara lisan tidak dapat diselesaikan oleh bank dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada

ayat (4), bank wajib meminta nasabah dan atau perwakilan nasabah untuk mengajukan Pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3)”

Adapaun sesuai dengan pasal 46 ayat (1), (2), dan (3) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang ITE yang menjelaskan:

“(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)”

“(2) setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana 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)”

“(3) setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah)”

Sangat jelas berarti untuk siapa pun yang dengan sengaja melakukan kejahatan di bidang Internet Banking atau sistem elektronik lainnya akan mendapatkan sanksi yang tegas sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya tentang perlindungan hukum nasabah berkaitan dengan e-banking (studi kasus di Bank CIMB Niaga Gladag Solo. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

4.1.1 Prosedur membuat layanan internet banking Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta

Para pihak dalam perjanjian layanan internet banking ini adalah antara kantor perbankan yang memberikan jasa yaitu Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta dan nasabah yang menaruh kepercayaannya untuk membuka layanan internet banking CIMB *Clicks*. Nasabah tidak dapat seenaknya untuk melakukan registrasi atau mendaftar untuk menggunakan layanan CIMB *Clicks*. Mereka harus mengikuti berbagai langkah registrasi yang sudah ditetapkan oleh pihak Bank CIMB Niaga sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Syarat dan ketentuan diberikan guna agar nasabah dapat mengetahui hal-hal apa saja yang harus dilakukan dan tidak dilakukan. Selain mengetahui, nasabah juga harus memahami apa isi dari syarat dan ketentuan tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 1 yang berisi:

“Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”

Layanan internet banking Bank CIMB Niaga atau yang lebih dikenal dengan CIMB *Clicks* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh melalui telepon seluler atau handphone dengan menggunakan fasilitas yang sudah tersedia.

Melalui layanan CIMB *Clicks*, nasabah CIMB Niaga dapat melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan listrik dan telepon, maupun transfer sejumlah uang dari rekening pribadinya ke rekening orang lain. Transaksi CIMB *Clicks* yang dilakukan oleh nasabah tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi nasabah dan PT. Bank CIMB Niaga. Sehingga dengan demikian transaksi yang dilakukan pada layanan CIMB *Clicks* merupakan perbuatan hukum karena menimbulkan hak dan kewajiban.

Aspek penting dari keamanan sistem layanan CIMB *Clicks* pada Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta adalah adanya keotentikan yaitu menekankan mengenai keaslian suatu data atau informasi,

termasuk juga pihak yang memberi data, ketersediaan data merupakan berhubungan dengan ketersediaan informasi ketika dibutuhkan yang mana sebuah sistem informasi yang diserang dapat menghambat ketersediaan informasi yang diberikan, *Non repudiation* (pencegahan) menekankan agar sebuah pihak tidak dapat menyangkal telah melakukan transaksi atau pengaksesan data tertentu, pengendalian akses ke sistem yaitu berhubungan dengan seseorang yang memiliki atau mengakses informasi suatu jaringan dan bukan dari pihak lain, kerahasiaan data pribadi dan transaksi nasabah, yaitu usaha untuk menjaga data informasi dari pihak yang tidak diperbolehkan mengaksesnya, integritas data mengutamakan data atau informasi tidak boleh diakses tanpa seizin pemiliknya.

4.1.2 Tanggungjawab Bank CIMB Niaga terhadap nasabah pengguna internet banking yang mengalami masalah dalam penggunaannya.

Adapun tanggungjawab pihak Bank CIMB Niaga Cabang Gladag menekankan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *Internet Banking CIMB Clicks*. Apabila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau akan menimbulkan ancaman dari kejahatan di bidang teknologi dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui *call center* atau *Phone Banking* 14041 (layanan 24 jam) yang tersedia atau pun bisa langsung mengajukan pengaduan secara tertulis di ke cabang Bank CIMB Niaga Cabang Gladag di Surakarta.

Dapat dilihat bahwa bukti tanggungjawab Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta benar adanya. Dengan adanya tanggungjawab tersebut, berarti sangat berkaitan erat dengan peraturan yang mengatur tentang perbankan. Nasabah merupakan konsumen, sehingga tanggungjawab atas perlindungan yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, nasabah memiliki unsur sangat besar, karena kelangsungan dunia perbankan berdasarkan kepada kepercayaan dari pihak nasabah atau pun masyarakat.

Dengan adanya Undang-Undang tersebut, sangat berkaitan erat dengan syarat dan ketentuan *CIMB Clicks*. Bahwa dalam rangka memberikan tanggungjawab kepada nasabah Bank CIMB Niaga cabang Gladag Surakarta,

pihak bank selaku penyelenggara sistem elektronik akan bertanggungjawab penuh terhadap segala macam masalah, namun dalam penyusunan dan pembentukan kebijakan yang sepihak ini cenderung menguntungkan dan melindungi penyusun dan pembentuk sendiri yaitu bank. Dalam hal ini ditemukan adanya suatu peraturan khusus yang melindungi dan memberikan hak-hak khusus bagi nasabah, atau pun semua pengguna jasa dilindungi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Sehubungan dengan adanya *internet banking* CIMB Clicks masih merupakan transaksi elektronik maka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang kewajiban Bank Umum.

4.1.3 Perlindungan Hukum terhadap Nasabah pengguna Internet Banking

Perlindungan hukum ada karena adanya suatu perjanjian, perjanjian itu sendiri memiliki pengertian berdasarkan pasal 1313 KUHPdata yaitu “*suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih.*”

Dalam perbankan sendiri memiliki perjanjian antara nasabah dengan lembaga perbankan itu sendiri. Nasabah mendapatkan layanan jasa dari bank, sedangkan pihak bank menjamin kerahasiaan nasabah yang memakai layanannya.

Perlindungan hukum terhadap data nasabah *Internet Banking* CIMB Clicks diwujudkan dengan diterbitkan beberapa peraturan perundang-undangan yang didalamnya mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah *internet banking*. Namun, untuk saat ini peraturan yang membahas khusus tentang *internet banking* belum ada dan dapat dikaitkan dengan Undang-Undang seperti:

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Adapun di dalam Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan yang dibentuk dalam rangka menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak kompetitif, cepat, dan

terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk perbankan dengan memasuki era globalisasi di bidang perekonomian khususnya perbankan.

Prinsip kerahasiaan Bank CIMB Niaga cabang Gladag tidak dapat diterapkan secara optimal terhadap aspek perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking, karena aspek perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yang ada pada ketentuan tersebut terbatas hanya pada data yang disimpan dan dikumpulkan oleh bank, padahal data nasabah di dalam penyelenggaraan layanan internet banking tidak hanya data yang disimpan dan dikumpulkan, tetapi termasuk data yang ditransfer oleh pihak nasabah dari tempat computer dimana nasabah melakukan transaksi.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 91/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum yang termasuk dalam perlindungan hukum data nasabah Internet Banking. Maksudnya bahwa perkembangan di dunia Teknologi Informasi memungkinkan bank memanfaatkannya untuk meningkatkan skala kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah. Selain itu, dalam kegiatan operasional bank juga dapat meningkatkan resiko yang dihadapi bank, yang ditanggulangi dengan cara menerapkan manajemen resiko secara efektif.

Beberapa faktor dari kendala dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *Internet Banking*, jelas terlihat betapa pentingnya peraturan hukum mengenai perlindungan bagi nasabah pengguna fasilitas internet banking agar pelaku kejahatan jera terhadap kesalahan yang dilakukannya.

Layanan internet banking yang dimiliki oleh nasabah itu sendiri intinya pasti selalu rahasia dan bersifat pribadi. Pihak Bank CIMB Niaga Cabang Gladag hanya sebagai perantara jasa untuk mempermudah layanan di bidang perbankan di zaman yang modern ini. Layanan CIMB *Clicks* faktanya sudah diberi pengaman dengan adanya User ID, PIN, Password, Secure Word (kata

kunci keamanan). Apabila ada pihak-pihak yang dengan sengaja berbuat suatu kejahatan terhadap layanan Internet Banking yang dimiliki nasabah, hal itu sudah sangat jelas bukan hal yang sepenuhnya ditanggung oleh pihak Bank. Karena di Indonesia sudah sangat jelas ada Undang-Undang yang mengatur tentang kejahatan di bidang Sistem Elektronik yang faktanya berarti dapat diproses secara hukum.

4.2 Saran

- 1) Untuk pihak Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta diharapkan agar selalu menjaga dan mengatur pelayanan internet banking CIMB *Clicks* supaya tidak terjadi pembobolan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab terhadap data pribadi nasabah yang sifatnya rahasia.
- 2) Untuk pihak nasabah pengguna layanan internet banking CIMB *Clicks* diharapkan agar menjaga dan lebih teliti dalam mengunjungi website layanan CIMB *Clicks* serta tidak memberitahukan *User ID*, *Password*, dan *Secure Word* atau data-data pribadi kepada orang lain.
- 3) Diharapkan untuk keduanya, yaitu pihak Bank CIMB Niaga Cabang Gladag Surakarta dan nasabah pengguna saling bekerja sama dalam menjalankan semua hak dan kewajibannya untuk mengurangi resiko negatif yang berkaitan dengan layanan internet banking CIMB *Clicks*.

PERSANTUNAN

Saya mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya dan karya ilmiah ini saya persembahkan kepada *pertama*, Alm. Ayah. *Kedua*, ibu saya tercinta yang selalu memberikan motivasi kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan karya ilmiah ini. *Ketiga*, keluarga saya tersayang yang selalu memberikan semangat serta dorongannya. *Kempat*, pembimbing skripsi saya yang saya hormati yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan karya ilmiah ini. *Kelima*, dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik saya selama perkuliahan. *Kelima*, sahabat dan teman-teman yang berperan penting yang telah memberikan semangat dan motivasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku referensi :

- Asikin Zainal, S.H, S.U, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Asikin Zainal dan Amirudin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Cronim J. Mary, 1998, *Banking and Finance on The Internet*, Canada: John Wiley & Sons.
- Dhillah Philips dan Suratman, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.
- Djumhana Muhammad, S.H, 2000, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Djumhana Muhammad, 2005, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Dzajuli Atjep, 2006, *Kaidah-Kaidah Fiqih*, Jakarta: Kencana Prenada Media Goup.
- Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional*, Jakarta: Kencana.
- Ismail Rifki dan Rivai Veith, 2013, *Islamic Risk Management for Islamic Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Karim Adiwarman, 2009, *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir, 2013, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir, 2016, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Moleong J. Lexy, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.

Nurastuti Wiji, 2011, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta.

Riswandi Agus Budi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Siswandi, 2008, *Banking & Non-Banking*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Suhardi Gunarto, S.H., 2002, *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*, Yogyakarta: Percetakan Kanisius.

Sulaiman Abu, Ibrahim Wahab Abdul, *Banking Card Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sutopo HB, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, UNS Press.

Syafei Rachmadi, *Op. Cit.*

Usman Rachmadi, S.H, 2003, *Aspek-Aspek Hukum di Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wahyudi Arif Aang dan Purbo W. Onno, 2001, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: Elex Media Komputo.

Widiyono Tri, 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor: Galua Indonesia.

Jurnal :

Aririningrum Hardini, Puspita Lia Indah Alfiani, 2012, *Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Mutiara Sebelum dan Sesudah Pergantian Nama*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol.1, No.1.

EMBA Jurnal, 2013, Vol.1, No.4.

Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Memahami Bismis Bank Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Paflefi, 2015, *Pengaturan Tanggungjawab Bank Dalam Electronic Banking Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.6, No.1.

Sembiring Sentosa, 2010, *Himpunan Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Lain yang Terkait*, Bandung: Nuansa Aulia

Artikel :

Budi Rahardjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Interenet Banking*,
https://www.academia.edu/10380788/ASPEKTEKNOLOGIDANKEAMANANDALAMINETERNETBANKING_1 , diakses pada tanggal 15 Oktober 2018 pukul 19.45 WIB.

M. *Pengertian Internet Banking, Tujuan dan Manfaat Sistem Keamanan Untuk Nasabah menurut Para Ahli*,
<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-internet-banking-tujuan-dan.html> , diakses pada tanggal 14 Oktober 2018 pukul 19.00 WIB.

Wahyu, *Pengertian Transfer*,
<https://wahyu410.wordpress.com/2012/06/09/pengertian-transfer> , diakses pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 18.00 WIB.

Peraturan Perundang-Undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, beserta perubahannya pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), beserta perubahannya pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/10/PBI/2008 beserta perubahan atas Nomor 7/7/2005 tentang pengaduan nasabah.