

# **JURNAL KEADILAN PROGRESIF**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

<b>ZAINAB OMPU JAINAH</b>	<b>Penerapan Pidana Kurungan Sebagai Pengganti Pidana Denda Terhadap Terpidana Narkotika</b>	<b>112-125</b>
<b>BAHARUDIN</b>	<b>Analisis Kedudukan Peraturan Desa Dan Pembentukan Peraturan Desa Yang Demokratis Partipatoris</b>	<b>126-137</b>
<b>TAMI RUSLI</b>	<b>Kepailitan Debitur Dalam Praktik Peradilan</b>	<b>138-151</b>
<b>ADITIA ARIEF FIRMANTO</b>	<b>Pembaharuan Hukum Pidana Menurut RKUHP Tahun 2018 Terhadap Pelaku Penyalahgunaan Narkotika Dengan Sistem Rehabilitasi</b>	<b>152-170</b>
<b>AGUS ISKANDAR</b>	<b>Implementasi Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah (studi Pada Kecamatan Tanjung Karang Pusat)</b>	<b>171-186</b>
<b>TITIE SYAHNAZ NATALIA</b>	<b>Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (studi Kasus Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Baturaja)</b>	<b>187-198</b>
<b>TIAN TERINA</b>	<b>Implementasi Pemenuhan Hak-hak Korban Perempuan Yang Berprofesi Sebagai Pekerja Rumah Tangga Dalam Upaya Pencegahan Terhadap Bentuk Kekerasan Dalam Rumah Tangga</b>	<b>199-213</b>
<b>S. ENDANG PRASETYAWATI</b>	<b>Implementasi Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Pajak Air Tanah Di Kota Metro</b>	<b>214-225</b>
<b>RISSA AFNI M. DAN ADITIA ARIEF F.</b>	<b>Analisis Hukum Penyelenggaraan Praktik Pengobatan Tradisional Di Bandar Lampung</b>	<b>226-242</b>
<b>HERLINA RATNA SN</b>	<b>Penerapan Pelaksanaan Anggaran Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kabupaten Tanggamus</b>	<b>243-258</b>
<b>MARTINA MALE</b>	<b>Pelaksanaan Fungsi Dprd Dalam Mengatur Mekanisme Pemilihan Kepala Daerah Berdasarkan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</b>	<b>259-264</b>

ISSN 2087-2089

# KEADILAN PROGRESIF

**Jurnal Ilmu Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum  
Universitas Bandar Lampung**

**Terbit pertama kali September 2010  
Terbit dua kali setahun, setiap Maret dan September**

## **PENANGGUNG JAWAB**

Rektor Universitas Bandar Lampung

## **KETUA PENYUNTING**

Prof. Dr. Lintje Anna Marpaung, S.H., M.H

## **WAKIL KETUA PENYUNTING**

Dr. Bambang Hartono, S.H., M.Hum

## **PENYUNTING PELAKSANA**

Dr. Tami Rusli, S.H., M.Hum

Dr. Erlina B, S.H., M.H

Dr. Zainab Ompu Jainah, S.H., M.H

Indah Satria, S.H., M.H

Yulia Hesti, S.H., MH

## **PENYUNTING AHLI (MITRA BESTARI)**

Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M (Universitas Sebelas Maret)

Prof. Dr. I Gede A.B Wiranata, S.H., M.H (Universitas Lampung)

Dr. Erina Pane, S.H., M.H (UIN Lampung)

## **Alamat Redaksi:**

**Gedung B Fakultas Hukum  
Universitas Bandar Lampung**

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu, Bandar Lampung

Telp: 0721-701979/ 0721-701463, Fax: 0721-701467

## **Alamat Unggah Online:**

<http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/KP/article/view/>

**ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM ATAS DATA PRIBADI NASABAH PADA  
PENYELENGGARAAN LAYANAN INTERNET BANKING  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri Cabang Baturaja)**

**TITIE SYAHNAZ NATALIA**

[syahnaztitie@gmail.com](mailto:syahnaztitie@gmail.com)

**Dosen Fakultas Hukum Universitas Baturaja**

**ABSTRAK**

*In this modern era, internet banking services have been widely used by banks in Indonesia. In particular, Bank Mandiri Baturaja Branch has also provided internet banking services for its customers. This service can make it easier for customers to make transactions, but this convenience is not always safe for these customers, because with this service many of the customers get losses and the customer's personal data can be hacked by hackers / cyber crime. The research question is how the legal aspects of banks in protecting customers' personal data on internet banking services and how the implementation of legal protection of personal data of internet banking customers at PT Bank Mandiri Baturaja Branch By using the method of library (Library Research), field research (Field Research) and this research uses narrative analysis using descriptive data. The results of the study found that the legal aspects of the bank in protecting customers using the internet banking PT. Bank Mandiri Baturaja Branch in accordance with applicable law, but at this time the law that governs directly about internet banking does not yet exist, but it is associated with other regulations.*

**Keywords: Bank, Internet banking, legal protection.**

**I. PENDAHULUAN**

Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis industri perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa internet banking. Kebutuhan akan pelayanan telekomunikasi akan semakin meningkat dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula. Sistem komunikasi bergerak diyakini akan memegang peranan yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi. Karena dugaan adanya fasilitas elektronik banking semakin memudahkan para nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung.<sup>69</sup>

Kehadiran layanan internet banking telah menawarkan sejumlah fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi, baik antara bank dan nasabahnya, bank dengan merchant, bank dengan bank dan nasabah dengan nasabahnya. Namun demikian, kemudahan ini bukanlah berarti tanpa memiliki risiko. Risiko ini sifatnya baru dan sekaligus merupakan tantangan bagi para praktisi dan ahli di bidang layanan *internet banking*. Seperti, terjadinya pembobolan rekening nasabah dari para *cyber crime* yang tentunya akan merugikan nasabah pengguna layanan fasilitas *internet banking*.

---

<sup>69</sup> Ali Murdiat, *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Vol.1, No.1, 1 April-Juni 2013, hlm. 57

Pengaturan *internet banking* tentu saja tidak terlepas dari Undang-Undang Perbankan Nomor 7 tahun 1992 beserta undang-undang perubahannya yakni Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Peraturan Bank Indonesia, Nomor: 9/15/PBL/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan yang khusus dan jelas mengenai internet banking. Namun, perbincangan tentang perlunya aturanaturan yang jelas mengatur masalah internet banking sudah marak dikaji dan dibahas. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik kini cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem internet banking sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi.

Pemanfaatan layanan internet banking bagi industri perbankan dalam inovasi produk jasa perbankan ini dibayangkan oleh potensi risiko kegagalan sistem dan risiko kejahatan elektronik (*cyber crime*) yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Kegagalan sistem dapat disebabkan karena adanya kerusakan sistem (seperti misalnya turunnya jaringan atau server down). Dan dalam skala luas bisa disebabkan oleh gejala alam. Sementara itu, cyber crime juga yang terjadi pada industri perbankan cenderung meningkat.

Oleh karena itu, di samping memanfaatkan peluang baru, bank harus mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko-risiko yang dapat terjadi dengan prinsip kehati-hatian. Pada dasarnya prinsip-prinsip yang diterapkan dalam manajemen risiko bank secara umum berlaku pula untuk aktivitas internet banking. Namun, prinsip-prinsip tersebut perlu disesuaikan dengan memperhatikan risiko-risiko spesifik yang melekat pada aktivitas tersebut.

Risiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan kriminalitas terhadap nasabah dalam bentuk phishing, yaitu dengan membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa dia telah mengakses situs palsu yang logo dan formatnya sama persis sama yang asli. Pelaku phishing akan mendapatkan informasi yang rahasia yaitu nama pengguna (username) dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau.<sup>70</sup>

Berdasarkan uraian di atas penulis memandang bahwa kehadiran layanan *internet banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah suatu bank sepertinya menjadi solusi yang cukup efektif. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan yang dimiliki internet itu sendiri, di mana seseorang ketika ingin melakukan transaksi melalui layanan internet banking dapat melakukannya dimana dan kapan saja. Namun, hal tersebut bisa menyebabkan kriminalitas bagi pengguna layanan *internet banking* tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang perlindungan hukum data pribadi nasabah yang berjudul: “Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri Cabang Baturaja)”

---

<sup>70</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Bandung: Cv. Andi Ofsfet, 2010), hlm. 70.

## II. PEMBAHASAN

### Pengertian Internet Banking

Internet banking adalah suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui personal computer (PC) atau alat pandai lainnya. Menurut Herington dan weaven, internet banking adalah bentuk e-layanan di mana pelanggan dapat belajar langsung antara elektronik dan layanan pelanggan dan hal ini secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja pelanggan. Umumnya transaksi ini meliputi pengecekan rekening, mengamati daftar transaksi yang menggunakan rekening, mengamati daftar transaksi yang menggunakan rekening, dan mentransfer dana dari satu rekening online ke rekening, dan mentransfer dana dari satu rekening online ke rekening lainnya.<sup>71</sup>

Secara umum layanan internet banking berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindahbukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan Personal Identification Number (PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain, terkecuali pengambilan uang atau penyetoran uang.<sup>72</sup>

Internet banking mulai muncul sebagai salah satu service dari bank. Service ini mulai menjadi tuntutan dari sebagian nasabah bank, sama halnya dengan service ATM dan phone banking. Akan aneh jika sebuah bank tidak memiliki ATM. Demikian pula tidak lama lagi akan aneh jika sebuah bank tidak memiliki internet banking meskipun jumlah pengguna internet di Indonesia masih sedikit. Tuntutan ini datangnya dari nasabah yang menginginkan service cepat. Tersedia setiap saat (24jam/hari, 7 hari/minggu), nyaman, dan murah. Hal ini dapat diberikan oleh layanan internet banking.

### Tujuan internet banking

Adapun media internet dapat digunakan oleh bank untuk beberapa tujuan bagi pihak bank dan pihak nasabah yaitu:

#### 1. Bagi Bank

Adapun tujuan internet banking bagi bank yaitu:

- a. Menjelaskan produk dan jasa seperti, pemberian pinjam dan kartu kredit.
- b. Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru
- c. Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya
- d. Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis
- e. Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM
- f. Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru
- g. Memberikan gambaran mengenai bank 8. Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa baru
- h. Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa naraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan

---

<sup>71</sup>Yusnaini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*, Vol.2, No. 1, Maret 2010, hlm.1.

<sup>72</sup> Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: Elex Media kompinto, 2001, hlm. 85.

- i. Menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya
  - j. Menyediakan sambungan menuju situs lain di internet yang masih berhubungan dengan internet banking.
2. Bagi Nasabah
- Adapun tujuan internet banking bagi pihak nasabah yaitu:
- a. Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan internet banking akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi (personal computer) tanpa harus datang ke kantor cabang.
  - b. Mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan modal komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan komputer. Tanpa membuang-buang waktu untuk datang dan mengisi formulir di kantor cabang.
  - c. Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan kantor cabang.<sup>73</sup>

### **Fasilitas layanan internet banking**

Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi melalui internet, jenis tipe kegiatan *internet banking* dapat di bedakan menjadi 4 (empat) yaitu:<sup>74</sup>

#### 1. Informational web

Tipe layanan jasa perbankan ini merupakan tingkat dasar. Dalam tipe ini, layanan jasa perbankan sudah melalui web, tetapi hanya menampilkan informasi saja. Risiko dari model layanan jasa perbankan seperti ini relative lebih rendah. Server dan bank itu sendiri merupakan jaringan internal. Pada tingkatan ini, layanan internet banking dapat diterapkan melalui bank atau pihak ketiga. Meskipun risiko relative rendah, *server* dan *website* mungkin mudah diserang untuk diubah (*vulnerable to alteration*). Oleh karena itu, pengawasan dan pencegahan dari yang tidak berwenang terhadap server bank harus terus dimonitor.

#### 2. Transactional web

Pada tingkatan internet banking ini, nasabah diperbolehkan mengeksekusi transaksi dengan risiko yang cukup tinggi dibandingkan dengan information web. Transaction web membolehkan nasabah untuk melakukan pembelian barang dan jasa serta transaksi perbankan secara online. Transaksi nasabah dapat berupa membuka dan mengakses rekening. Membeli produk dan jasa, mengajukan pinjaman, pembayaran dan transfer dana. Hubungan secara tipikal eksis antara users di luar dan bank atau penyedia layanan sistem komputer internal (*services provider's internal computer system*), bentuk layanan *internet banking* seperti ini mengantarkan risiko yang sangat besar bagi informasi nasabah dan kemudian dibutuhkan kontrol internal yang kuat.

#### 3. Wireless

Teknologi ini mengizinkan bank untuk menawarkan kepada nasabah tradisional mengenai produk dan jasa baru dengan pengembangan channel yang lain. Bank menyediakan

<sup>73</sup> Mary J.Cronin, *Banking and Finance on The Internet*, Canada: John Wiley & Sons, 1998, hlm 75.

<sup>74</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2011, hlm. 113.

produk dan jasa nasabah melalui *wireless device* pada bank. Produk dan jasa yang ditawarkan mulai dari informasi transaksi, dan membawa *buyer* dan *seller* untuk membawa produk dan jasa bersama-sama. Produk dan jasa yang ditawarkan bersifat *sensitive* dan informasi rahasia, keamanan dan pengawasan merupakan hal yang esensial bagi bank yang menyediakan produk dan jasa melalui *wireless*.

#### 4. *Personal computer banking (PC Banking)*

Tipe internet banking seperti ini membolehkan beberapa interaksi antara sistem bank dan nasabah. PC Banking ini menyediakan pengembangan channel secara tertutup melalui telepon kadang-kadang disebut home banking. Transaksi dibatasi untuk komunikasi e-mail, transfer uang, meninjau dan menyeimbangkan rekening, dan pembayaran tanpa cek. Service ini menerobos dalam jaringan internal bank, risiko sangat tinggi dalam transaksi. Kelayakan mengontrol harus ditempatkan untuk mencegah dan memonitor perubahan manajemen pada akses yang tidak berwenang dari jaringan internal internet bank dan sistem komputer.

Untuk mengamankan transaksi pengguna internet banking, maka terdapat bank yang mewajibkan menggunakan token PIN yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi melalui internet. Dengan token PIN ini, maka PIN nasabah akan selalu berganti-ganti setiap saat, sehingga keamanan transaksi lebih aman dan terjamin. Layanan internet banking juga menawarkan sejumlah peluang kepada lembaga keuangan untuk meningkatkan pendapatnya dan sekaligus memperbaiki layanannya terhadap nasabahnya. Menurut Budi Agus Riandi Layanan internet banking yang dapat ditawarkan dari internet banking ini adalah sebagai berikut:<sup>75</sup>

1. Multichannel (*multi channel CRM*)
2. Penyediaan tagihan elektronik dan pembayaran (*Electronic bill presentment and payment*)
3. Manajemen pembayaran invoice (*Invoice payment management*)
4. Pembayaran kartu kredit online (*Online credit card payment*)
5. Cek elektronik untuk pembayaran B2B (*Business to business*) (*Electronic cheks for B2B payment*)
6. Aplikasi jaminan online (*Online mortgage application*)
7. Pembayaran orang ke orang melalui e-mail (*person to person e-mail payment*).

#### **Perlindungan hukum terhadap nasabah Bank**

Menurut Satjipto Rahardjo, bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasikan kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut hak. Dengan demikian, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut hak, melainkan kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana, terdapat dua macam perlindungan hukum, yaitu:<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 35-36.

<sup>76</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional*, Jakarta : Kencana, 2005, hlm 132.

1. Perlindungan tidak langsung, yaitu suatu perlindungan hukum oleh dunia perbankan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala risiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.
2. Perlindungan langsung, yaitu suatu perlindungan oleh dunia perbankan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya risiko kerugian usaha yang dilakukan oleh bank.

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.

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.

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.

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.<sup>77</sup>

Konsumen dalam Pasal 1 Ayat (2) UUPK di sini yang dimaksudkan adalah “Pegguna Akhir (end user)” dari suatu produk yaitu setiap orang pemakaian barang dan/atau jasa yang

---

<sup>77</sup> Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 27.



tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

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.

### **Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking**

Secara umum layanan *Internet Banking* yang ada pada Bank Mandiri Cabang Baturaja sama saja dengan layanan pada Bank Mandiri yang ada di Indonesia. Salah satunya Layanan *Internet Banking* pada Bank Mandiri Cabang Baturaja atau yang disebut Net Banking ini bisa diaktifkan oleh seluruh nasabah Bank Mandiri Cabang Baturaja di mana sebelumnya mereka harus mendaftar terlebih dahulu. Sedangkan cara mendaftarnya, nasabah dapat menemui *customer service* di kantor cabang Bank Mandiri Cabang Baturaja dan jangan lupa membawa salah satu kartu identitas diri boleh KTP, SIM ataupun Paspor yang dimiliki. Pihak Bank Mandiri Cabang Baturaja kemudian akan menyediakan formulir aplikasi pengajuan Bank Mandiri Net Banking yang harus dilengkapi. Nasabah selanjutnya menandatangani formulir tersebut dan Bank Mandiri selanjutnya akan menyerahkan keycode dalam kertas mailer yang di dalamnya tertera *User ID*, *Password*, PIN Otorisasi dan juga TAN. Setelah nasabah menandatangani penyerahan tersebut maka *Customer Service* Bank Mandiri akan mengaktifkan layanan Bank Mandiri Internet Banking ini. Selanjutnya nasabah perlu mengaktifkan akun Bank Mandiri Net Banking yang dimilikinya. Untuk itu mereka dapat mengakses melalui link ini <https://ib.bankmandiri.co.id>. Login menggunakan *User ID* dan *Password* Bank Mandiri Net Banking yang diperoleh saat pendaftaran. Untuk *User ID* nasabah tidak dapat diubah-ubah. Nasabah juga akan diberikan TAN yang merupakan daftar 100 kode rahasia yang masing-masing terdiri dari 6 digit angka untuk digunakan satu kali pakai tiap kali transaksi. Saat pertama *login*, sistem Bank Mandiri *internet banking* mewajibkan nasabah mengubah *password* yang didapatkan dari bank, dan diganti dengan pin sendiri.<sup>78</sup>

Pengaktifan layanan *internet banking* Bank Mandiri ini dipungut biaya administrasi bulanan Rp. 2.500,- bagi pribadi, sementara untuk perusahaan akan dikenakan biaya Rp. 10.000,- tiap bulannya. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan dalam seandainya hingga Rp. 10 juta atau untuk pemindah bukuan batas maksimalnya adalah Rp. 200.000.000,-

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Rahma Lita, salah satu pegawai Bank Mandiri Cabang Baturaja, pada tanggal 26 Agustus 2019 di Baturaja.

Rahma Lita mengatakan bahwa aspek penting dari keamanan sistem layanan internet banking pada Bank Mandiri Cabang Baturaja, adalah:

1. Kerahasiaan data pribadi dan transaksi nasabah, yaitu usaha untuk menjaga data informasi dari pihak yang tidak diperbolehkan mengaksesnya
2. Integritas data mengutamakan data atau informasi tidak boleh diakses tanpa seizin pemiliknya.
3. Keotentikan yaitu menekankan mengenai keaslian suatu data atau informasi, termasuk juga pihak yang memberi data.
4. ketersediaan data merupakan berhubungan dengan ketersediaan informasi ketika dibutuhkan. Sebuah sistem informasi yang diserang dapat menghambat ketersediaan informasi yang diberikan.
5. Non repudiation (pencegahan). menekankan agar sebuah pihak tidak dapat menyangkal telah melakukan transaksi atau pengaksesan data tertentu.
6. Pengendalian akses ke sistem yaitu berhubungan dengan seseorang yang memiliki atau mengakses informasi suatu jaringan dan bukan dari pihak lain.

Beberapa point penting tentang keamanan dalam menggunakan *internet banking*, di antaranya:<sup>79</sup>

1. Jangan membuat *password*/PIN Otoritas yang merupakan pengulangan dari *User ID*. Pembuatan *Password*/PIN Otoritas tidak dilakukan secara berkala dan tidak dapat ditebak dengan mudah oleh orang lain, seperti nomor telepon, tanggal kelahiran, nomor kendaraan, atau data pribadi lainnya. Sebaiknya *password* dibuat dengan kombinasi angka yang unik dan tidak bermakna. Semakin acak, semakin bagus. Kemudian, *Password*/PIN Otoritas jangan berurut seperti 123456 atau *Password*/PIN Otoritas yang merupakan pengulangan satu angka seperti: 111111.
2. *User ID* & *Password*, PIN Otoritas dan TAN (nomor indifikasi personal) jangan diberikan kepada orang lain, termasuk orang-orang terdekat anda dan bahkan pihak bank sekalipun dan jangan mencatat *User ID* & *Password*/ PIN Otorisasi/ TAN pada kertas atau menyimpannya secara tertulis ditempat yang orang lain bisa membacanya, contoh: agenda atau kalender. Jangan pula menuliskan *User ID* & *Password*/ PIN Otorisasi/ TAN Anda atau menyimpannya di *hard disk* komputer, disket, telepon seluler atau benda-benda riskan lainnya serta berhati-hatilah menggunakan *User ID* & *Password* layanan *Internet Banking* agar tidak terlihat atau dibaca orang lain.
3. Jika menggunakan layanan *Internet Banking*, sebelum memasukkan *User ID* & *Password*, Anda harus selalu meyakinkan bahwa situs yang Anda kunjungi benar. Pastikan bahwa halaman internet banking yang Anda kunjungi merupakan milik Bank Mandiri, yaitu adanya tampilan tulisan “<http://www.syariahmandiri.co.id>” pada *field address*. Dan pada saat Anda telah meng-klik tombol *login field address*, di sana akan tampil tulisan “<https://ib.bankmandiri.co.id>”.

Merly menjelaskan bahwa, aspek perlindungan hukum terhadap data nasabah internet banking diwujudkan dengan di terbitkan beberapa peraturan perundang-undangan yang di

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Merly Rosanti, salah satu pegawai Bank Mandiri Cabang Baturaja, pada tanggal 26 Agustus 2019 di Baturaja.

dalamnya mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah internet banking, namun pada saat ini peraturan yang membahas khusus tentang *internet banking* belum ada namun dikaitkan dengan Undang-Undang seperti, Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan yang dibentuk dalam rangka menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, di perlukan penyesuaian kebijakan dibidang ekonomi, termasuk perbankan dengan memasuki era globalisasi dirantifikasi beberapa perjanjian internasional dibidang perdagangan barang dan jasa, diperlukan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perekonomian khususnya sector perbankan.

Seperti yang telah di jelaskan pada Pasal 40 UU nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan disebutkan bahwa pihak bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya baik Bank Mandiri Cabang Baturaja maupun Bank-Bank Konvensional lainnya, kecuali dalam hal sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.<sup>80</sup>

Prinsip kerahasiaan Bank Mandiri Cabang Baturaja 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 komputer dimana nasabah melakukan transaksi.

Rahma juga menunjukan daftar tentang Peraturan Bank Indonesia Nomor 91/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum yang termasuk dalam bentuk perlindungan hukum data nasabah *internet banking*. Maksudnya bahwa perkembangan Teknologi Informasi memungkinkan bank memanfaatkannya untuk meningkatkan skala kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah, penggunaan Teknologi Informasi dalam kegiatan operasional bank juga dapat meningkatkan risiko yang dihadapi bank, dengan meningkatnya risiko yang dihadapi, maka bank perlu menerapkan manajemen risiko secara efektif.

Terdapat beberapa jenis serangan terhadap layanan internet Banking :

- a. *Phising* biasanya meminta (memancing) pengguna computer untuk mengungkapkan informasi rahasia dengan cara mengirimkan pesan penting palsu, dapat berupa E-mail, website, atau komunikasi elektronik lainnya
- b. *Malware in the browser* (MIB) merupakan teknik pembobolan rekening internet banking dengan memanfaatkan software jahat (*malware*) yang telah menginfeksi browser internet nasabah.

Atas kerugian yang disebabkan oleh virus seperti di atas, maka nasabah dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada Bank dengan dasar sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Berdasarkan Pasal 19 UUPK, Bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa internet banking yang disediakan

---

<sup>80</sup> Budi Agus Riswandi, *op. cit*, hlm.185.

Bank. Namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak akan berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan/kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan atau diedukasi oleh bank.

Perlu diketahui, bank memiliki kewajiban berdasarkan SEBI No. 9 untuk melakukan edukasi kepada nasabah agar setiap pengguna jasa layanan Bank melalui e-banking menyadari dan memahami risiko yang dihadapinya. Risiko yang harus diberitahukan ini termasuk risiko kejahatan internet banking yakni risiko yang harus diberitahukan ini termasuk risiko kejahatan internet banking yakni risiko serangan virus serangan virus seperti phishing dan MIB.

Oleh Karena itu, pengaduan dan permintaan ganti rugi hanya dapat dilakukan jika Bank tidak memberikan edukasi mengenai layanan dan jika benar terbukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan Bank.

b. Tuntutan ganti rugi kepada Bank selaku Penyelenggara Jasa Keuangan sebagaimana diatur di dalam POJK 1/2013

Berdasarkan Pasal 37 hingga Pasal 39 POJK 1/2013, jika pengaduan konsumen terbukti benar, maka konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Bank. Setelah penerimaan pengaduan, Bank wajib melakukan :

- a. Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif
- b. Melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan
- c. Menyampaikan pernyataan minta maaf dan menawarkan ganti rugi atau perbaikan produk dan layanan.

Jika kesepakatan penyelesaian pengaduan tidak tercapai, nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, nasabah dapat mengajukam pengaduan ke Bank. Bank memiliki kewajiban untuk memproses pengaduan tersebut dalam jangka waktu 2 (dua) hari untuk pengaduan lisan, dan 20 (dua puluh) hari kerja untuk pengaduan tertulis.

Berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga telah menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, yang diselenggarakan oleh bank. UU ITE telah mengatur mengenai tanggung jawab yang adil antara penyelenggara sistem elektronik bank dan nasabah. Memenuhi prinsip hubungan keperdataan nasabah dengan bank, maka bank akan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelenggaraan teknologi informasi yang menggunakan jasa pihak penyedia jasa. Demikian pula pihak penyelenggara jasa tersebut akan terikat dengan segala ketentuan sebagai pihak terkait bank.

Sebagai penyelenggaraan layanan internet banking pihak Bank Mandiri Cabang Baturaja membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking. Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau akan menimbulkan ancaman dari *cyber crime* dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank 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 materil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank. 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, 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.

Menurut Rahma selaku pegawai Bank Mandiri Cabang Baturaja, Bank Mandiri Cabang Baturaja akan menanggapi dengan cepat pengaduan dari pihak nasabah yang bersangkutan kemudian perkara langsung di tanggapinya oleh pihak pusat yang berada di Jakarta, setelah diteliti pihak Bank Mandiri akan bertanggung jawab jika akibat hukum yang ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank, namun tidak berlaku jika kelalaian dari nasabah Bank Mandiri Cabang Baturaja tersebut, seperti, kesalahan transfer yang dilakukan oleh nasabah Bank sendiri atau dibobolnya rekening nasabah tersebut dan lain sebagainya. Jika terjadi kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking yang disebabkan oleh pihak ke tiga, maka pihak ke tiga tersebut harus memenuhi tuntutan serta tanggung jawab kepada nasabah bank pengguna internet banking atas dasar perbuatan melawan hukum.<sup>81</sup>

Beberapa faktor dari kendala dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking tersebut jelas terlihat betapa pentingnya peraturan hukum mengenai perlindungan bagi nasabah pengguna fasilitas *internet banking* agar pelaku kejahatan yang memanfaatkan kecanggihan internet jera untuk melancarkan aksinya.

Rahma juga menyimpulkan dalam rangka memberikan perlindungan kepada nasabah Bank Mandiri Cabang Baturaja telah diberikan oleh bank selaku penyelenggara sistem elektronik, namun dalam pembentukan dan penyusunan kebijakan yang sepihak ini cenderung menguntungkan dan melindungi pembentuk dan penyusun sendiri yakni bank. Dalam hal ini di temukan adanya suatu peraturan khusus yang melindungi dan memberikan hak-hak khusus bagi nasabah, namun sehubungan dengan adanya internet banking masih merupakan transaksi elektronik maka Undang-undang yang mengatr dalam rangka memberikan perlindungan nasabah adalah Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi dasar hukum yang paling dekat karena berkaitan erat dengan dunia maya yang memberikan cela terjadinya kejahatan.

#### IV. PENUTUP

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Aspek hukum bank dalam melindungi nasabah pengguna internet banking PT. Bank Mandiri Cabang Baturaja sesuai dengan undang-undang yang telah berlaku, tapi saat ini peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang *internet banking* itu belum ada, namun dikaitkan dengan peraturan Undang-Undang lainnya. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *internet banking* PT. Bank Mandiri Cabang Baturaja adalah Sebagai penyelenggaraan layanan internet banking pihak Bank membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *internet banking*.

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Rahma Lita, salah satu pegawai Bank Mandiri Cabang Baturaja, pada tanggal 26 Agustus 2019 di Baturaja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. BUKU**

- Cronin, J Mary., *Banking and Finance on The Internet*, Canada: John Wiley & Sons, 1998.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional*, Jakarta : Kencana, 2005.
- Kristiyanti, Cellina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Narastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta, PT. Graha Ilmu, 2011.
- Narbuko, Choid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: Elex Media Kompinto, 2001.
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Bandung: CV. Andi Offset, 2010.

### **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronk.

### **C. SUMBER LAIN**

- Murdiat, Ali. *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Vol.1, No.1, 1 April-Juni 2013.
- Yusnaini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*, Vol.2, No. 1, Maret 2010.

# PEDOMAN PENULISAN

1. Naskah bersifat orisinal, baik berupa hasil riset atau tinjauan atas suatu permasalahan hukum yang berkembang di masyarakat (artikel lepas), dimungkinkan juga tulisan lain yang dipandang memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum.
2. Penulisan terdiri atas beberapa bab penulisan hasil penelitian terdiri dari 3 BAB, yaitu ; BAB I. PENDAHULUAN (Latar Belakang dan Rumusan Masalah) BAB II. PEMBAHASAN (Kerangka Teori dan Analisis), dan BAB III. PENUTUP (Kesimpulan dan Saran).
3. Tulisan menggunakan bahasa indonesia maupun bahasa inggris yang memenuhi kaidah bahasa yang baik dan benar, tulisan menggunakan bahasa indonesia disertai abstrak dalam bahasa inggris (200 kata) dan Kata kunci, ketentuan ini berlaku sebaliknya.
4. Setiap kutipan harus menyebutkan sumbernya, dan ditulis pada akhir kutipan dengan memberi tanda kurung (bodynote). Sumber kutipan harus memuat nama pengarang, tahun penerbitan dan halaman .Contoh : satu penulis (Bagir Manan, 1994: 20), Dua Penulis (Jimly Asshidiqqie dan M.Ali Syafa'at, 2005: 11), Tiga atau lebih penulis menggunakan ketentuan et.al (dkk). Untuk artikel dari internet dengan susunan: nama penulis, judul tulisan digaris bawah, alamat website, waktu download/unduh.
5. Naskah harus disertai dengan daftar pustaka atau referensi ,terutama yang digunakan sebagai bahan acuan langsung . Daftar pustaka dan referensi bersifat alfabetis dengan format; nama pengarang, judul buku, nama penerbit, kota terbit, dan tahun penerbitan. Contoh: Bagir Manan, Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah Menurut UUD 1945, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1994.
6. Panjang tulisan antara 15-25 halaman, font times new roman dengan 1,15 spasi. Dalam hal hal tertentu berlaku pengecualian panjang tulisan.
7. Naskah disertai nama lengkap penulis, alamat e-mail dan lembaga tempat berafiliasi saat ini, dan hal lain yang dianggap penting.

Jurnal **KEADILAN PROGRESIF** diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung. Jurnal ini dimaksudkan sebagai media komunikasi, edukasi dan informasi ilmiah bidang ilmu hukum. Dengan Keadilan Progresif diharapkan terjadi proses pembangunan ilmu hukum sebagai bagian dari mewujudkan cita-cita luhur bangsa dan negara.

Redaksi **KEADILAN PROGRESIF** menerima naskah ilmiah berupa laporan hasil penelitian, artikel lepas yang orisinal dari seluruh elemen, baik akademisi, praktisi, lembaga masyarakat yang berminat dalam pengembangan ilmu hukum.

Alamat Redaksi:  
**JURNAL KEADILAN PROGRESIF**  
Gedung B Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung  
Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu  
Bandar Lampung 35142  
Telp: 0721-701979/ 0721-701463 Fax: 0721-701467  
Email: keadilan\_progresif@yahoo.com dan  
tamirusli963@gmail.com

