

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK PENGGUNA LAYANAN INTERNET
BANKING DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dinna Dayana La Ode Malim¹, Rachmat Taibu², Budi Setiawan³

ABSTRACT

The formulation of the problem in this research are: 1. What is the form of legal protection for bank customers using internet banking services, 2. How to fulfill the rights and obligations of bank customers who are harmed by internet banking service users. The purpose of this research is to find out the legal protection for bank customers who are harmed due to errors in the bank system. This research is a type of normative legal research which is a systematic study of law. The type of data used is through literature study in the form of books, laws and regulations, documents and so on. Analysis of the data used is content analysis, then the data is presented descriptively.

Keywords: *internet banking service, protection.*

PENDAHULUAN

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah barang tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam kompleks adopsi teknologi yang dimiliki suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional internal perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap *customers*. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada *customers* serupa sehingga persaingan terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.

Pengguna internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Bank Indonesia mulai memasuki dunia maya yaitu *internet banking*

¹ Dosen Fakultas Hukum Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau, Indonesia (email: dinnadayanaolaodemalim@unidayan.ac.id)

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau, Indonesia (email: rachmatalbayhaqi@gmail.com)

³ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau, Indonesia

atau lebih dikenal dengan sebutan *e-banking*, yang merupakan bentuk pelayanan perbankan secara elektronik melalui media internet banking pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi pihak bank dan nasabah yang memberikan manfaat berganda dengan menggunakan media internet. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Semakin relevannya teknologi internet di dunia bisnis, maka Perbankan Nasional dapat mengadopsi dan mengeksplorasi keunggulan internet dan menjawab tantangan yang ada saat ini.

Layanan internet banking (*e-banking*) saat ini dimiliki oleh hampir semua bank umum yang ada, baik dengan jenis *Delivery Channel* yang sangat umum, seperti *Automatic Teller Machine* (ATM) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya yang khusus, seperti *Short Message Service* (SMS), telepon, *Electronic Data Capture* (EDC) dan internet. Hal ini sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat yang dilakukan tidak selalu dengan uang tunai (*less cash society*), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif melalui *e-banking*.⁴

Sebagaimana diketahui bahwa menggunakan *e-banking*, memiliki banyak keuntungan, namun masih ditemukan beberapa kelemahan, risiko yang timbul seperti strategi, operasional dan reputasi serta adanya berbagai ancaman kerusakan atau kegagalan terhadap sistem internet banking. Dibalik kemudahan yang didapat dari pengguna internet banking, ada juga risiko yang didapat dalam penggunaan layanan ini, antara lain banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai risiko finansial yang diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan internet banking karena ulah para pelaku kejahatan tersebut menyebabkan industri perbankan harus mampu menyiapkan *security features* yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi ini aman.⁵ Pada hakikatnya, tanggung jawab sosial perusahaan terhadap konsumen merupakan kepentingan perusahaan itu sendiri guna merebut kepercayaan publik yang kemudian bergerak ke arah pemetaan hasil dari kepercayaan publik tersebut. Selain itu, masalah perlindungan hukum bagi nasabah juga merupakan suatu hal yang masih sangat dilematis, sehingga sampai saat ini perlindungan hukum bagi nasabah belum maksimal untuk mendapatkan kepastian

⁴ Nelson Tampubolon, 2015, *Bijak Ber e-Banking*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, hlm1

⁵ Resa,R, 2014, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta, Graha Ilmu, hlm 65

hukum yang baik dalam sistem perbankan nasional. Penyelenggaraan internet banking, yang sangat dipengaruhi dengan perkembangan teknologi informasi dalam kenyataannya selain transaksi perbankan menjadi sangat mudah dan praktis tetapi disisi lainnya membuat adanya risiko yang merugikan nasabah.

Berkaitan dengan hal tersebut penelitian ini akan mengulas 2 (dua) rumusan permasalahan yaitu **Pertama**, Perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan internet banking. **Kedua**, Pemenuhan hak dan kewajiban nasabah bank yang dirugikan akibat pengguna layanan internet banking.

METODE PENELITIAN

Sifat penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, karena menggunakan logika berfikir hukum dalam menganalisis masalah. Penelitian hukum normative⁶ disebut juga penelitian doktriner, karena penelitian ini dilakukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan lainnya. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data sekunder yaitu data yang berasal dari bahan-bahan kepustakaan, arsip-arsip, buku, artikel lain yang berkaitan dengan permasalahan tersebut serta dokumen yang berfungsi sebagai pendamping sekaligus pendamping data primer. Sebagai bentuk dari penelitian hukum normatif, maka data yang terkait dengan penulisan hukum ini dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk diuraikan sesuai dengan alur pembahasannya.

PEMBAHASAN

1.1. Perlindungan Hukum Nasabah Bank Pengguna layanan Internet Banking

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.⁷

Disadari akan hal itu, maka upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam penggunaan produk berkualitas yang dihasilkan oleh pelaku usaha adalah suatu hal yang penting. Tidak berlebihan jika usaha perlindungan konsumen jasa

Ishaq, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, hlm 27

⁷ Muhammad, 2012, *Hukum Perbankan Indonesia Revisi Bab II dan Bab III*, Bandung, hlm 303

perbankan mendapat perhatian khusus. Sebagai *Lex Generalis* dari Undang-Undang perbankan, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjamin perlindungan yang diberikan kepada nasabah bank, selaku konsumen produk atau jasa tertentu.

Membahas perlindungan hukum terhadap nasabah kita tidak dapat memisahkan diri dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang inilah yang dijadikan pedoman perlindungan konsumen terhadap nasabah perbankan. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi nasabah menyatakan bahwa, "produk bank adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh bank sebagai agen pemasaran." Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum menyatakan bahwa, "layanan perbankan melalui media elektronik adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile banking*."

Apabila merujuk dalam peraturan perundangan-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan." Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Industri perbankan menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan 2 (dua) hubungan hukum yaitu pertama, hubungan antara bank (*debitur*) dan nasabah penyimpan dana (*kreditur*), berupa perjanjian penanaman dana dan kedua hubungan hukum antara bank (*kreditur*) dengan nasabah penyimpan dana, berupa perjanjian kredit bank (pembiayaan berdasarkan prinsip syariah).

Sementara itu, Perlindungan hukum di dalam peraturan perbankan diatur dalam pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa, "Untuk kepentingan nasabah bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank." Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen."

Dengan demikian, masalah perlindungan hukum bagi konsumen perbankan merupakan suatu hal yang sangat dilematis, sehingga sampai saat ini masalah perlindungan hukum bagi konsumen belum mendapat tempat yang baik dalam sistem perbankan.⁸ Perlindungan konsumen dipandang secara materil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas 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 maupun tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya dalam memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen terutama konsumen di Indonesia merupakan suatu hal yang penting untuk segera dicari solusinya, terlebih pada era perdagangan bebas saat ini.⁹

Menurut Hadjon¹⁰ perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yaitu perlindungan hukum *preventif* dan *represif*. Perlindungan hukum *preventif* diberikan oleh pemerintah dalam bentuk pencegahan terjadinya pelanggaran. Hal ini diterapkan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, pembinaan, dan pengawasan. Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan sesuatu pelanggaran terhadap peraturan tertentu. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan internet banking sangat diperlukan sebab salah satu permasalahan yang dihadapi nasabah dalam *internet banking* adalah kegagalan bertransaksi yang dialami nasabah layanan *internet banking*

⁸ Frederik, 2012, *Buku Ajar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm 139

⁹ Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Malang, hlm 5

¹⁰ Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, P.T. Bina Ilmu, Surabaya.

dan transaksi berulang-ulang karena tertunda sehingga terjadi keterlambatan informasi. Hal ini tentu saja memerlukan adanya suatu pemecahan masalah yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah yang dirugikan akibat kesalahan sistem bank pada layanan *internet banking*.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanan *internet banking*, dan nasabah sebagai konsumen pengguna layanan *internet banking* berhak mendapat fasilitas terbaik, terutama berkaitan dengan dana nasabah. Namun dalam kasus ini, bank tidak memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*. Hal ini terbukti dengan adanya laporan nasabah merasa dirugikan akibat keterlambatan informasi atas kegagalan bertransaksi pada layanan *internet banking*, karena pada saat melakukan transaksi terjadi perdebitan dua kali pada saldo nasabah yang disebabkan oleh kesalahan sistem bank. Dengan demikian produk bank layanan *internet banking* tidak memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah pengguna *internet banking* sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, "Hak atas informasi yang benar dan jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa."

Kemudian, Pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk perlindungan represif. Namun kesalahan dari sistem bank pada layanan *internet banking* mengakibatkan kerugian pada nasabah merupakan hal yang terus terjadi. Hal ini membuktikan bahwa perlindungan *preventif* juga diperlukan dalam perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari sistem bank. Adapun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem bank yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992 Tentang Perbankan; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum; Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan

Konsumen Bank Indonesia; Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah; dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Beberapa regulasi tersebut dalam bidang hukum informasi telah dilakukan untuk mengantisipasi semakin meluasnya dampak kerugian terhadap konsumen/nasabah pengguna layanan *internet banking* akibat kurang memadainya sistem elektronik produk perbankan. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa, "setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya."

Mengkaji lebih lanjut tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen sesungguhnya tidak memberikan secara tegas kepada nasabah tetapi perlindungan tersebut telah diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/ 2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Menurut ketentuan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yaitu

- (1) Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan/atau perwakilan nasabah;
- (2) Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi:
 - a. Penerimaan pengaduan;
 - b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Kemudian, sehubungan dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka tugas pembinaan dan pengawasan yang selama ini dilakukan oleh Bank Indonesia akan beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa, "OJK adalah lembaga yang

independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal lain yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini."

Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan menetapkan sanksi administrasi terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen yang diberikan OJK melalui tindakan pencegahan kerugian konsumen pelayanan pengaduan jasa keuangan, dan pembelaan hukum. dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, "Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat.

Pasal 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa keuangan:

- (1) Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:
 - a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan;
 - b. Mengajukan gugatan:
 1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
 2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga Jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (2) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

Kemudian, perlindungan hukum selanjutnya adalah perlindungan hukum represif yang merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan apabila sudah terjadi sengketa atau suatu pelanggaran. Setiap pelanggaran

yang terbukti dilakukan oleh pelaku usaha, maka kepadanya akan diberikan sanksi, dalam hal pelanggaran tersebut sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha adalah sanksi pemberian tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dengan demikian, berdasarkan data yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa perundang-undangan dan peraturan tersebut merupakan bentuk perlindungan *preventif* dan represif karena menghadirkan ketentuan hukum sebagai upaya pencegahan atas tindakan pelanggaran hukum yaitu mencegah terjadinya kerugian bagi nasabah sebagai konsumen pengguna layanan *internet banking*, karena hanya hukum yang mempunyai kekuatan yang memaksa pelaku usaha (bank) untuk mentaati aturan-aturan yang berlaku dan memberikan sanksi yang tegas kepada pelaku usaha yang melanggar aturan-aturan hukum tersebut, supaya bank memperhatikan risiko-risiko yang kemungkinan akan diderita nasabah yang disebabkan oleh kelalaiannya.

Pemenuhan Hak dan Kewajiban Nasabah Yang Dirugikan Akibat Layanan Internet Banking

Pada layanan *internet banking* pihak yang bertanggungjawab adalah bank yang berkedudukan sebagai penyedia jasa layanan, dimana dalam hal ini bank disebut juga

pelaku usaha. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi." Secara umum, tuntutan ganti kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan. Secara garis besar ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum.¹¹ Selain tanggung jawab pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain, bentuk pertanggung jawaban bank bila kerugian yang dialami nasabah layanan *internet banking* akibat kesalahan dari sistem bank yang mengakibatkan hilangnya dana nasabah pada rekeningnya, diwujudkan dengan pengembalian dana kedalam rekening nasabah sejumlah besaran yang sama dengan kerugian tersebut. Hal ini mewujudkan bahwa bank telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi. Maka bank telah melakukan kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, "Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan."

Dipenuhinya kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian oleh bank secara otomatis terpenuhi juga hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, yaitu, "Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya."

Demikian pula hanya dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa kewajiban memberikan ganti rugi kepada nasabah ketika nasabah merasa dirugikan atas kesalahan atau kelalaian bank jika

¹¹ Yodo, A.M, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 127

pihak bank tidak memenuhi ganti rugi, maka nasabah dapat melakukan tuntutan terhadap pihak bank, seperti tercantum dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan, "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen mengajukan ke badan peradilan tempat kedudukan konsumen."

Ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menghendaki penyelesaian sengketa di luar pengadilan terlebih dahulu diselesaikan sendiri oleh kedua belah pihak secara damai, yaitu tanpa melalui pengadilan maupun Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penjelasan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah layanan *internet banking* yang mengalami kerugian pada saat menggunakan layanan *internet banking* dapat melakukan upaya penyelesaian melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Koneumen, yaitu, "Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan." Adanya beberapa pilihan media penyelesaian sengketa dalam produk layanan *internet banking* merupakan salah satu perwujudan untuk memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, "Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut."

Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Pada Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen." Berdasarkan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di

luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa." Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi wewenang lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu, "melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi."

Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Pengertian mediasi tercantum dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, yang berbunyi "Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan." Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian yang diberikan oleh bank. Pengaduan dimaksud sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yaitu, "Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank."

Dengan demikian, apabila nasabah layanan *internet banking* yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari sistem bank dalam penyelesaian sengketa memilih jalur di luar pengadilan (non litigasi) dengan mengajukan pengaduan terlebih dahulu, yaitu dengan meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami nasabah akibat kesalahan dari sistem bank pada layanan *internet banking*. Apabila upaya tersebut tidak dihiraukan oleh pihak bank, berdasarkan Pasal 23 *juncto* Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian

sengketa terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa yaitu mediasi dan arbitrase. Namun tidak menutup kemungkinan dilakukan penyelesaian sengketa secara berjenjang, dalam arti bahwa sengketa konsumen diusahakan melalui mediasi terlebih dahulu, apabila penyelesaian sengketa tersebut gagal, maka ditingkatkan menjadi penyelesaian sengketa melalui mediasi dan seterusnya. Namun apabila masih gagal, maka penyelesaian dilakukan melalui arbitrase yang menghasilkan putusan *final* dan banding kepada para pihak. Dalam penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) tidak ada upaya banding dan kasasi.

KESIMPULAN

Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *internet banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi dan kegagalan transaksi berupa hilangnya saldo pada rekening nasabah, bank berkewajiban mengganti dana nasabah sejumlah besarnya sama dengan kerugian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan perjanjian. Perlindungan hukum terhadap nasabah layanan internet banking yang mengalami kerugian dari sistem bank dapat dilakukan dengan perlindungan represif dan preventif. Perlindungan represif diberikan dalam bentuk pemberian sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administratif berupa denda maksimal 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam Pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan nasabah yang mengalami kerugian dalam melakukan transaksi *internet banking* dapat melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan dengan menagcu pada Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen saat melakukan pengajuan gugatan. Apabila nasabah yang mengalami kerugian memilih jalur di luar pengadilan dengan mengajukan terlebih dahulu dengan meminta pertanggung jawaban pihak bank untuk memberikan ganti rugi pada nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari sistem bank. Apabila upaya tersebut tidak dipatuhi oleh pihak bank, berdasarkan Pasal 23 *juncto*

Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penggugat dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa yaitu mediasi dan arbitrase. Prosedur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen yaitu dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan putusan majelis BPSK itu bersifat final dan mengikat yang diartikan tidak adanya upaya hukum banding dan kasasi.

SARAN

1. Kepada bank, dalam melakukan pengembalian dana atau ganti kerugian kepada nasabah untuk melakukan dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi bukan pada 20 hari sebab jika dilakukan 20 hari setelah tanggal transaksi ini bertentangan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari segi teknologi itu sendiri setiap bank yang menyelenggarakan layanan internet banking yang perlu meningkatkan sistem pengamanan yang handal, mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat atas dasar kepercayaan.
2. Kepada nasabah yang ingin menggunakan layanan internet banking sebaiknya berusaha memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang layanan internet banking untuk memperhitungkan kelebihan dan kekurangan internet banking, serta risiko yang mungkin terjadi. Hal ini perlu dilakukan agar jika terjadi permasalahan hukum dalam internet banking, nasabah mengetahui upaya apa yang harus dilakukan, sehingga dampak yang ditimbulkan tidak lebih besar jika sejak awal diupayakan pencegahan

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Frederik, 2012, *Buku Ajar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti,
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Ishaq. (2016). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Resa,R, 2014, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta, Graha Ilmu.
- Krsitiyanti, C. T. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Sinar Grafika.

Muhamad, D. (2012). *Hukum Perbankan Indonesia Revisi Bab II dan Bab III*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Nelson, Tampubolon. (2015). *Bijak Ber e-banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Yodo, A.M, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada

b. Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Lembaran Negara No. 142, 2008 Perbankan, Bank Indonesia, perubahan dan Tambahan Lembaran Negara No. 4901 Perbankan Bank Indonesia, Perubahan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

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

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknolgi Infromasi Oleh Bank Umum.

Peraturan Bank indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI 2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen