



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM PEMBOBOLAN *INTERNET BANKING* MELALUI METODE *MALWARE*

Ferry Satya Nugraha*, Budiharto, Rinitami Njatrijani
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : ferrysatya1505@yahoo.com

Abstrak

Perkembangan Teknologi Informasi dan Telekomunikasi turut memicu perkembangan dalam transaksi perbankan, yang ditandai dengan munculnya layanan perbankan yang berupa *internet banking*. Layanan *internet banking* di satu sisi memang memberikan kemudahan serta kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan, namun di sisi lain mengandung risiko. Dalam praktek *internet banking* terdapat berbagai macam serangan atau ancaman bagi pihak pengguna dan penyedia layanan *internet banking*. Salah satu contoh ancaman tersebut ialah dalam bentuk *malware*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah dalam pembobolan *internet banking* melalui metode *malware* serta tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam hal terjadi pembobolan *internet banking* melalui metode *malware*. Mengingat banyaknya risiko yang mungkin akan ditimbulkan dalam kegiatan *internet banking*, terutama dengan adanya modus *malware* yang baru-baru ini digunakan dalam membobol rekening nasabah, maka perlu dilakukan pengembangan atas pengaturan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ataupun pembuatan peraturan lain yang serupa (Peraturan Pemerintah, Peraturan Bank Indonesia, dsb) yang mengatur hal-hal tentang dunia *cyber* secara lebih mendetail, sehingga regulasi terkait yang mengatur akan hal tersebut dituntut untuk terus diperbarui dari waktu ke waktu sehingga tidak ada lagi celah yang memungkinkan untuk timbulnya kegiatan yang merugikan dan bersifat melawan hukum.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Nasabah, Bank, *Internet Banking*, *Malware*

Abstract

Development Information of Technology and Telecommunications, is followed by the development of the banking transaction, which is marked by the emergence of banking services such as internet banking. Internet banking services on the one hand provides convenience and speed in banking transactions, but on the other hand contain risks. In the implementation of Internet banking, there are various kinds of attack or threat that are lurking users and providers of internet banking services. One example of such threat is in the form of malware. This study aims to determine the form of legal protection to the bank customer against internet banking with the method of malware as well as the responsibility of the bank to the customer in the case of internet banking robbery with the malware method.. Given the many risks which may be incurred in the activities of internet banking, especially with the malware method that was recently used to break into customer's internet banking accounts, it is necessary to update the regulation which is listed on the Arrangements of Law Number 11 Year 2008 about Electronic Information and Transactions or making other regulations that is similar such as Government Regulation, Bank Indonesia Regulation, etc, which regulates matters concerning cyber world in more detail, so that the related regulations will be prosecuted to be constantly updated from time to time so there is no loophole that allows for the emergence of activities that are harmful and against the law.

Keywords : Legal Protection, Customer, Bank, *Internet Banking*, *Malware*

I. PENDAHULUAN

Teknologi dalam dunia perbankan telah berkembang pesat sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi. Perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dalam peradaban manusia, salah satunya ialah dalam bidang industri perbankan. Adapun salah satu bentuk teknologi informasi yang dapat berguna bagi kemajuan industri perbankan adalah internet. Internet merupakan jaringan komputer global di dunia yang saat ini digunakan oleh jutaan orang di seluruh penjuru dunia. Melalui internet seseorang dapat berkomunikasi, memperoleh berbagai macam informasi yang dibutuhkan dan bahkan dapat melakukan perdagangan dengan pihak yang berada di belahan dunia lain dengan aman, cepat, dan mudah.¹ Oleh karenanya, internet banyak dipergunakan dalam kegiatan perbankan di berbagai negara maju, sebagai alat untuk mengakses data maupun informasi dari seluruh penjuru dunia. *Electronic Fund Transfer* (EFT) merupakan salah satu contoh inovasi dari penggunaan teknologi internet yang mendasar dalam Teknologi Sistem Informasi (TSI) dalam bidang perbankan. Contoh dari produk-produk EFT antara lain meliputi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *electronic home banking* (lebih dikenal sebagai *internet banking*), dan *money transfer network*. *Internet banking*

merupakan salah satu layanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang. Layanan yang diberikan *internet banking* kepada nasabah ialah 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 atau penyetoran uang. Karena untuk pengambilan uang masih memerlukan layanan ATM dan penyetoran uang masih memerlukan bantuan bank cabang.² Dalam praktek *internet banking* terdapat berbagai macam serangan atau ancaman bagi pihak pengguna dan penyedia layanan *internet banking*. Salah satu contoh ancaman tersebut ialah dalam bentuk *malware*. Dalam istilah ilmu komputer, *malware* merupakan gabungan dari 2 (dua) kata dalam bahasa Inggris, yakni *malicious* dan *software* yang memiliki pengertian program yang didesain untuk mengganggu operasi komputer, mengumpulkan informasi-informasi sensitif, ataupun mengakses ke dalam sistem komputer seseorang tanpa izin.

Setelah mengetahui perihal risiko ataupun ancaman yang mungkin ditimbulkan dalam penggunaan layanan *internet*

¹ Barno Sudarwanto, *Implikasi Penggunaan Teknologi dalam Dunia Perbankan*, (Majalah Bank dan Manajemen, Edisi November-Desember 1998), hal.69

² Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2001), hal.85

banking, pihak bank hendaknya memperhatikan aspek perlindungan bagi nasabah, khususnya yang berhubungan dengan privasi nasabah. Keamanan *online* ada 4 (empat), yaitu keamanan koneksi nasabah, keamanan data transaksi, keamanan koneksi *server*, dan keamanan jaringan sistem informasi dari *server*. Selain itu, aspek penyampaian informasi produk perbankan sebaiknya disampaikan secara proporsional, artinya bank tidak hanya menginformasikan keunggulan atau kekhasan produk perbankan nya saja, tetapi juga sistem keamanan dari produk yang ditawarkan tersebut sehingga diharapkan nasabah menjadi lebih peka terhadap risiko yang mungkin ditimbulkan di kemudian hari dan dapat melakukan tindakan pencegahan akan hal tersebut.

II. METODE

A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan yang melihat hal-hal yang bersifat normatif baik itu mengenai teori hukum, konsep hukum maupun asas hukum yang terdapat di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.³

B. Spesifikasi Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang penulis ambil, maka spesifikasi

penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif analitis. Deskriptif, dalam arti bahwa dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk menggambarkan dan melaporkan secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam pembobolan *internet banking* melalui metode *malware*. Analitis, maksudnya bahwa penelitian ini dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada dan atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti

C. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan adalah metode studi kepustakaan, dimana peneliti melakukan pengamatan dengan mempelajari dan menguraikan data-data sekunder. Data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan terhadap berbagai literatur atau buku-buku atau bahan pustaka, termasuk dokumentasi yang berkaitan dengan masalah penelitian yang biasanya disediakan di perpustakaan atau milik pribadi

D. Metode Analisis Data

Seluruh data yang telah terkumpul, kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode yang menganalisis terhadap data kualitatif yaitu data-data yang terdiri dari rangkaian kata-

³ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Alumni*, Bandung, 1976, hal.15

kata.⁴ Dengan menganalisis data yang telah terkumpul tersebut, kemudian diuraikan dan dihubungkan antara satu data dengan data yang lainnya secara sistematis, yang pada akhirnya akan disusun atau disajikan dalam bentuk Penulisan Hukum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi telah berjalan sedemikian rupa sehingga pada saat ini sudah sangat jauh berbeda dengan beberapa tahun lalu. Pemanfaatan teknologi tersebut telah mendorong pertumbuhan bisnis yang pesat, karena berbagai informasi dapat disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh, yakni dengan melalui hubungan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi guna melakukan langkah bisnis selanjutnya. Pihak-pihak yang terkait dalam transaksi tidak perlu bertemu *face to face*, tetapi cukup melalui peralatan komputer dan telekomunikasi. Perkembangan penggunaan teknologi komputer, telekomunikasi dan informasi tersebut mendorong berkembangnya transaksi melalui internet, sehingga kondisi yang demikian merupakan pertanda dimulainya era *cyber* dalam dunia bisnis.

Namun, perkembangan dalam dunia teknologi dan telekomunikasi tersebut tidak hanya memberikan dampak positif saja, karena perkembangan yang pesat dalam pemanfaatan jasa internet tersebut

ternyata juga menimbulkan dampak negatif, yaitu dalam hal terjadinya sebuah bentuk perbuatan kejahatan dan pelanggaran dalam dunia maya, yang kemudian lebih dikenal sebagai *cyber crime*, yang merupakan perkembangan lebih lanjut dari istilah *computer crime*.

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Berdasarkan Ketentuan Administratif dan Jaminan Asuransi Deposito

Perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna layanan *internet banking* mutlak diperlukan seperti halnya perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana lainnya. Perlindungan hukum bagi nasabah ada yang berdasarkan ketentuan administratif dan berdasarkan jaminan asuransi deposito.⁵

Berdasarkan Ketentuan Administratif

Menurut sistem perbankan indonesia, perlindungan terhadap nasabah dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu :

Perlindungan Secara Eksplisit (Explicit Deposit Protection)

Yakni suatu perlindungan yang diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 Tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Pembayaran Bank Umum. Sehingga apabila bank mengalami kegagalan, maka lembaga tersebut akan mengganti dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang gagal tersebut.

⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2005), hal.7

⁵ Marulak Pardede, "*Efektifitas Pengawasan Perbankan Dalam Perbankan Nasional*", (Jakarta: Majalah Jurnal Hukum Bisnis, Edisi September 2001), hal.67

Perlindungan Secara Implisit (Implicit Deposit Protection)

Yakni perlindungan yang merupakan hasil dari pengawasan dan pembinaan yang secara efektif dilakukan oleh pihak bank, yang mana dimaksudkan agar dapat menghindari terjadinya kebangkrutan dari bank.

Banyaknya bank yang dilikuidasi mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip kehati-hatian kurang mampu untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat, bahwa bank yang sehat dapat berubah sewaktu-waktu secara mendadak baik karena faktor internal maupun faktor eksternal tanpa sepengetahuan nasabah. Karena jaminan perlindungan bagi nasabah sangat diperlukan, maksudnya adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi nasabah di kemudian hari bilamana bank mengalami kegagalan.⁶

Salah satu upaya untuk tetap mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, yaitu melalui asuransi deposito yang dalam pengertian Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 pada Pasal 37B

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Kaitannya

⁶ D. Gandaprawira, "Beberapa Segi Tentang Pemberian Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Penyimpan Dana Perbankan", (Jakarta: Makalah disampaikan pada Seminar Tentang Perlindungan Masyarakat Konsumen Terhadap Produk Perbankan, 1991), hal.10

Dengan Hukum Perlindungan Konsumen

Nasabah merupakan konsumen, sehingga perlindungan atas kepentingannya merupakan suatu tuntutan yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan unsur yang memiliki peranan sangat besar, karena kelangsungan dunia perbankan berdasarkan kepada kepercayaan dari pihak nasabah ataupun masyarakat.⁷

Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang 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 setara dengan pelaku usaha.

Pokok-pokok tinjauan yang termasuk dalam konsep perlindungan hukum kepada konsumen terdiri dari :

Tinjauan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha

Tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tetap memperhatikan kepentingan pelaku

⁷ M.Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cet.3, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2001), hal.4

usaha. Oleh karena itu, dalam undang-undang ini selain tercantum hak dan kewajiban konsumen juga terdapat hak dan kewajiban dari pelaku usaha.

Tinjauan tentang pencantuman klausula baku

Pengertian perjanjian sebagaimana disebutkan pada Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengikatan ini berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata.

Tinjauan terhadap penyelesaian sengketa atau perselisihan

Sengketa konsumen dapat diartikan sebagai setiap perselisihan yang terjadi antara konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa (pelaku usaha) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai suatu produk tertentu, Jadi setiap konsumen yang dirugikan dalam kaitannya dengan praktek pelaku usaha dapat mengajukan gugatan. Gugatan menurut Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Nasabah Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Penegakan Hukum ITE Melalui Instrumen Perdata dan Pidana

Bagi Nasabah bank yang menggunakan fasilitas *internet banking* dari bank tertentu, tentunya menggunakan sistem elektronik yang disediakan oleh pihak bank tersebut. Sistem elektronik ini yang nantinya akan digunakan oleh nasabah guna melakukan transaksi keuangan berbasis internet, Oleh karena itulah

maka setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya (Pasal 15 ayat (1) UU ITE). Untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman maka setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum, sebagaimana diatur dalam Pasal 16 ayat (1) UU ITE.

Pengaturan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik hanya dijelaskan secara sekilas di dalam UU ITE, karena hanya terdapat 2 (dua) buah pasal yang mengatur tentang hal tersebut. Penjelasan secara rinci tentang sistem elektronik diatur secara tersendiri di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik. Pada PP Nomor 82 Tahun 2012 ini dijelaskan secara lebih rinci tentang penyelenggaraan sistem elektronik, salah satunya ialah tentang tata kelola sistem elektronik yang diatur mulai Pasal 12 hingga Pasal 17 serta Pasal 18, Pasal 19 Pasal 20 dan Pasal 24.

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

Penyelenggaraan kegiatan perbankan berbasis *internet banking* yang mengandalkan kemajuan dari Teknologi Informasi memang menawarkan berbagai kemudahan

bagi para penggunanya, karena segala macam proses transaksi perbankan tidak lagi bersifat ortodok, yang mana mengharuskan nasabah/pengguna untuk bertemu secara *face to face* dengan pihak Bank. Namun di balik kemudahan yang ditawarkan tersebut mengintai sebuah risiko yang tidak bisa dilepaskan, yakni sebuah kejahatan *cyber* yang kerap kali menargetkan para pengguna *internet banking*. Untuk mengantisipasi maupun menangani masalah kejahatan *cyber* ini diperlukan kerja sama antara pihak Bank selaku pelaku usaha jasa keuangan dengan pihak nasabah selaku konsumen. Ada kalanya pihak nasabah menjadi korban dari kejahatan *cyber* yang mana mengakibatkan kerugian materil, maka dalam hal ini pihak nasabah berhak mengadukan hal yang dialaminya tersebut kepada pihak Bank selaku pelaku usaha jasa keuangan. Adapun perihal pengaduan oleh nasabah ini diatur secara jelas pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Dalam Pasal 2 ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini dinyatakan bahwa Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah dan 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.

Sementara itu dalam Pasal 4 ayat (1) dan (2) peraturan ini dinyatakan bahwa Bank wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap Kantor Bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah. Kewenangan unit dan atau fungsi khusus tersebut wajib diatur dalam kebijakan prosedur penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Peraturan ini.

Ketentuan mengenai penerimaan pengaduan oleh Bank diatur pada pasal 6 Peraturan ini, yang menyatakan bahwa :

- 1) bank wajib menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah.
- 2) pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan.
- 3) dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotokopi 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).

Pasal 7 ayat (1) dan (2) Peraturan ini menyatakan bahwa penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 diatas dapat dilakukan pada setiap Kantor Bank dan tidak terbatas hanya pada Kantor Bank tempat nasabah membuka rekening dan atau Kantor Bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan. Bank juga berkewajiban untuk memberikan penjelasan kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan.

Apabila pengaduan telah diajukan oleh pihak nasabah kepada pihak Bank, maka selanjutnya pihak Bank harus melakukan penanganan dan penyelesaian terhadap pengaduan yang diajukan oleh nasabah tersebut, sebagaimana dinyatakan pada Pasal 10 Peraturan ini bahwa :

- 1) bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.
- 2) dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
- 3) kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah :

- a. kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diajukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
 - b. transaksi keuangan yang diadakan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank; dan
 - c. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.
- 4) perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

Bank juga berkewajiban untuk menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah dan atau perwakilan nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai pengaduan yang diajukannya. Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, Bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah sesuai batas waktu yang telah disebutkan pada Pasal 10 diatas. Adapun hasil penyelesaian pengaduan tertulis tersebut paling kurang memuat :

- a. nomor registrasi pengaduan;

- b. permasalahan yang diadukan; dan
- c. hasil penyelesaian pengaduan yang disertai dengan penjelasan dan alasan yang cukup.

Sementara itu dalam hal pengaduan diajukan secara lisan, Bank dapat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dan atau lisan kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah sesuai batas waktu yang ditentukan, yakni 2 (dua) hari terhitung sejak pengaduan tersebut diajukan oleh pihak nasabah. Bank juga diwajibkan menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan. Bank yang melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana yang telah disebutkan di atas dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis dan dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.

Perlindungan Nasabah Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Bentuk perlindungan terhadap konsumen yang berupa penyelesaian pengaduan nasabah terhadap Bank selain diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.

1/POJK/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, sebagaimana disebutkan pada isi Pasal 36 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pgnaduan yang diajukan konsumen.”

Pelaku usaha jasa keuangan wajib menunjuk 1 (satu) orang pegawai di setiap kantor pelaku usaha jasa keuangan untuk menangani penyelesaian pengaduan konsumen. Perihal kewenangan unit kerja dan/atau fungsi sebagaimana disebutkan diatas wajib diatur dalam mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 32 Peraturan ini yang isinya adalah sebagai berikut :

“Pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.”

Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan tersebut wajib diberitahukan kepada konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan dilarang mengenakan biaya apapun kepada konsumen atas pengajuan pengaduan tersebut. Lalu, berdasarkan isi dari Pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan :

- a. pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- c. menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar.

Semua tindakan sebagaimana yang disebutkan pada Pasal 38 tersebut adalah sebagai realisasi pihak Bank untuk segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah/konsumen, sebagaimana ketentuan penindaklanjutan oleh Bank yang disebutkan pada Pasal 35 Peraturan ini.

Tanggung Jawab Bank dalam Melindungi Nasabah berkaitan dengan Pembobolan *Internet Banking* Melalui Metode *Malware*

Teknologi dalam dunia perbankan telah berkembang pesat sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi. Perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan manusia, salah satunya ialah dalam bidang industri perbankan. Adapun salah satu bentuk teknologi informasi yang dapat berguna bagi kemajuan industri perbankan adalah internet. Maka munculah istilah *internet banking* yang merupakan salah satu layanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti membuka rekening, pengecekan informasi rekening, transfer maupun pembayaran yang

kesemuanya dapat dilakukan secara *online* melalui media elektronik, sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor cabang bank.

Dalam menjalankan kegiatan *electronic banking (e-banking)* pihak bank wajib menerapkan manajemen risiko pada aktivitas layanannya secara efektif, mengingat risiko yang mungkin ditimbulkan dalam layanan ini sangat tinggi. Adapun risiko tersebut merupakan risiko yang sifatnya sangat spesifik serta memiliki kekhususan tersendiri untuk aktivitas *internet banking*, yaitu :

1) Technology risk

Yaitu segala hal yang berhubungan dengan kehandalan dan sistem keamanan dari sebuah lembaga penyelenggara *internet banking*. Kecanggihan *software* dan *hardware* yang dimiliki menentukan besar kecilnya risiko teknologi yang dihadapi oleh pihak bank selaku penyelenggara jasa *internet banking*.

2) Reputational risk

Yaitu segala hal yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri. Nama baik bank penyelenggara *internet banking* menjadi jaminan utama (*creditworthiness*) dalam pelayanan jasa *internet banking*. Kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, teknologi maupun aplikasi yang dipakai dalam *internet banking* dapat membuat nasabah menjadi ragu-ragu atau enggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet yang disediakan oleh bank tersebut.

3) Outsourcing Risk

Dalam prakteknya hampir semua bank yang menyelenggarakan pelayanan transaksi melalui internet menggunakan jasa pihak ketiga

sebagai Internet Service Provider (ISP) ataupun sebagai data operator dalam pengoperasian dan pemeliharaan data. *Outsourcing* ini, di satu sisi dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh bank secara cukup signifikan, namun memiliki risiko yang mungkin timbul, diantaranya adalah dalam hal ditutupnya ISP tersebut secara tiba-tiba dikarenakan kesulitan keuangan, kurangnya kapabilitas yang dimiliki oleh ISP serta kurangnya jaminan terhadap kerahasiaan data dari nasabah dikarenakan ISP tersebut yang rentan dibobol oleh *hacker*.

4) *Legal Risk*

Masalah hukum yang terdapat di dalam penyelenggaraan *internet banking* masih banyak yang belum jelas serta belum diatur secara eksplisit dalam beberapa hal, layaknya perihal *cross border issues* dalam aspek *internet banking*. Hal inilah yang dapat menimbulkan potensi masalah yang cukup besar dalam bidang hukum perdata maupun hukum pidana apabila di kemudian hari terjadi sengketa atau perselisihan yang menyangkut transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan melalui media *internet*.

5) *Transaction risk*

Risiko transaksi merupakan risiko saat ini dan di masa mendatang sebagai akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif serta mengelola informasi. Risiko transaksi terdapat pada setiap produk dan jasa yang ditawarkan dan mencakup pengembangan dan penyaluran produk, pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, sistem

penghitungan, kompleksitas produk dan jasa, serta *internal control*. Risiko transaksi yang tinggi dapat terkandung dalam produk *internet banking*, khususnya jika tidak direncanakan, diimplementasikan, dan dipantau dengan tepat.

Selain risiko-risiko tersebut diatas, *internet banking* juga memiliki risiko dari segi eksternal seperti halnya aktivitas ilegal yang dilakukan oleh *hacker/cracker* yang menyusupkan sebuah program (*software*) jahat/ *malware* ke dalam komputer nasabah yang berujung kepada sebuah tindak pidana pembobolan *internet banking* yang mengakibatkan kerugian bagi pihak nasabah.

Melihat berbagai ancaman ataupun risiko yang sangat memungkinkan terjadi dalam penyelenggaraan *internet banking*, sudah seharusnya pihak bank yang juga selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan menerapkan manajemen risiko guna mengantisipasi ataupun meminimalisir terjadinya salah satu risiko tersebut di kemudian hari. Hal ini didukung oleh isi pada Pasal 8 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa :

Pasal 8 ayat (1)

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan.”

Pasal 8 ayat (2)

“Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat

secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat :

- a. manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan; dan
- b. syarat dan ketentuan.

Ketentuan mengenai pengaturan manajemen risiko bagi Bank juga diatur di dalam isi Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum yang berbunyi :

“Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif, baik untuk Bank secara individual maupun untuk Bank secara konsolidasi dengan perusahaan anak.”

Adapun penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam isi Pasal 2 ayat (1) tersebut paling kurang mencakup :

- a. pengawasan aktif dewan Komisaris dan Direksi;
- b. kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit manajemen risiko;
- c. kecukupan proses identifikasi, pengukuran dan pemantauan dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko; dan
- d. sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank dalam Pembobolan *Internet Banking* Melalui Metode *Malware*

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi nasabah

pengguna layanan *internet banking*, Indonesia menetapkan sejumlah kebijakan serta beberapa regulasi terkait yang mengatur perihal perlindungan hukum bagi nasabah. Adapun yang termasuk kebijakan tersebut diantaranya adalah berupa perlindungan hukum terhadap nasabah berdasarkan ketentuan administratif, yang menurut sistem perbankan di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 (dua) metode perlindungan, yakni perlindungan secara implisit yang merupakan perlindungan hasil dari pengawasan dan pembinaan yang secara efektif dilakukan oleh pihak bank dan perlindungan secara eksplisit, yaitu suatu perlindungan yang diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 Tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Pembayaran Bank Umum, serta melalui jaminan asuransi deposito.

Selain kebijakan diatas, Indonesia juga telah menetapkan sejumlah regulasi guna mengatur perihal perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna layanan *internet banking*, Adapun terdapat 2 (dua) buah Undang-Undang yang dijadikan sebagai bahan utama terkait pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna jasa layanan *internet banking*, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang membahas tentang hak dan kewajiban dari pihak konsumen serta pelaku usaha dan juga larangan pencantuman klausula baku serta mengenai penyelesaian masalah atau perselisihan serta Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik .

Regulasi terkait perlindungan nasabah lainnya yang digunakan diantaranya ialah Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Tanggung Jawab Bank dalam Melindungi Nasabah berkaitan dengan Pembobolan *Internet Banking* Melalui Metode *Malware*

Internet Banking selain menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabah, juga tidak terlepas dari sejumlah risiko yang mungkin akan menimpa nasabah, oleh karena itulah maka pihak bank selaku pelaku usaha jasa keuangan hendaknya telah menyiapkan sejumlah kebijakan guna mengantisipasi ataupun menangani kemungkinan tersebut. Adapun salah satu bentuk tanggung jawab dari bank ialah dengan menerapkan kebijakan mengenai manajemen risiko, sebagaimana diatur di dalam sejumlah peraturan yang diantaranya adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum serta Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi

Informasi Oleh Bank Umum, yang juga diikuti dengan diterbitkannya Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/30/DPNP tertanggal 12 Desember 2007.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Djumhana, M, (2001), *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cet.3, (Citra Aditya Bakti), Bandung, 4.
- Gandaprawira, (1991), *Beberapa Segi Tentang Pemberian Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Penyimpan Dana Perbankan*, (Makalah disampaikan pada Seminat Tentang Perlindungan Masyarakat Konsumen Terhadap Produk Perbankan), Jakarta, 10.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Research Alumni*, Bandung, 15.
- Pardede, Marulak, (2001), *Efektifitas Pengawasan Perbankan Dalam Perbankan Nasional*, (Majalah Jurnal Hukum Bisnis, Edisi September), Jakarta, 67.
- Purbo, Onno W dan Aang Arif Wahyudi, (2001), *Mengenal E-Commerce*, Jakarta, 85.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (2005), Jakarta Universitas Indonesia Press, 7.
- Sudarwanto, Barno, (1998) *Implikasi Penggunaan Teknologi dalam Dunia Perbankan*, (Majalah Bank dan Manajemen, Edisi November-Desember), 69.