



**TANGGUNG JAWAB PIHAK BANK TERHADAP KEAMANAN  
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI MELALUI *INTERNET BANKING*  
BANK JATENG**

**Gilang Adi Yuliarso, Rinitami Njatrijani, Hendro Saptono**

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang - Semarang

[gilangadiy1997@gmail.com](mailto:gilangadiy1997@gmail.com)

**ABSTRAK**

Teknologi dalam bidang perekonomian khususnya di bidang perbankan telah berkembang dengan pesat. Internet Banking merupakan salah satu pemanfaatan teknologi sistem informasi (TSI) dalam dunia perbankan. Pemanfaatan TSI dalam dunia perbankan merupakan suatu keniscayaan. Selain dapat mendukung perkembangan berbagai produk baru perbankan, juga akan meningkatkan pelayanan bank kepada nasabah. Bank Jateng turut memanfaatkan TSI dalam penyelenggaraannya yaitu dengan menerbitkan layanan Internet Banking. Namun, dalam penyelenggaraannya masih dapat terjadi permasalahan yang dapat merugikan nasabah.

Permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini adalah: bagaimana legalitas transaksi Internet Banking Bank Jateng ditinjau dari hukum perikatan dan bagaimana bentuk tanggung jawab pihak PT. BPD Jateng terhadap nasabah dalam bertransaksi melalui Internet Banking.

Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Metode pengumpulan data dilakukan penulis dengan mengumpulkan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan wawancara.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Internet Banking Bank Jateng telah memenuhi syarat sah-nya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Bank Jateng dalam menerbitkan layanan Internet Banking mengacu pada POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Bentuk tanggung jawab Bank Jateng terhadap adalah tanggung jawab mutlak (Strict Liability) berupa manajemen risiko dengan melakukan Audit Teknologi Informasi, Penetration Test, dan Penilaian Manajemen Risiko atas layanan Internet Banking tersebut di mana Bank Jateng telah melakukan prosedur tersebut dan dinilai aman.

Saran yang dapat diberikan adalah pengaturan mengenai pelaksanaan TSI dalam bidang perbankan khususnya Internet Banking di Indonesia perlu dilengkapi dan diperkuat melihat masih ditemui berbagai permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan Internet Banking itu sendiri. Pengaturan khusus mengenai tanggung jawab bank dalam penyelenggaraan Internet Banking juga dibutuhkan untuk melindungi keamanan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Bank Jateng sebagai penyelenggara layanan Internet Banking juga dapat melakukan pengembangan terhadap pelayanan yang diberikan agar nasabah yang menggunakan layanan Internet Banking dapat merasa aman dan terlindungi ketika menggunakannya.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Bank, Internet Banking

**ABSTRACT**

Technology in the economic field, especially in the banking sector has grown rapidly. Internet Banking is one of the utilization of information and technology system (IST) in the banking sector. The use of IST in the banking sector is a necessity. Besides being able to support the development of various new banking products, it will also improve bank services to customers. Bank Jateng also utilizes IST in its implementation, specifically by issuing Internet Banking services. However, in the implementation there are still a lot of problems that can harm the customer.

The problems that form the basis of this research are: how is the legality of Bank Jateng



Internet Banking transactions reviewed from the law of engagement and how is the responsibility of PT. BPD Jateng towards customers in making transactions through Internet Banking.

The approach method used by the author in this study is normative juridical, the research specifications used are descriptive analytical. The method of data collection is done by the author by collecting secondary data obtained through literature studies and interviews.

The results of the study can be concluded that Internet Banking Bank Jateng has fulfilled the legal requirements of an agreement regulated in Article 1320 of the Civil Code. Bank Jateng in issuing Internet Banking services refers to POJK Number 38 / POJK.03 / 2016 concerning Application of Risk Management in the Use of Information Technology by Commercial Banks. Bank Jateng's form of responsibility is Strict Liability in the form of risk management by conducting an Information Technology Audit, Penetration Test, and Risk Management Assessment on the Internet Banking service where Bank Jateng has carried out the procedure and is considered safe.

Suggestions that can be given are that arrangements regarding the implementation of IST in the field of banking, especially Internet Banking in Indonesia, need to be completed and strengthened, seeing that there are still various problems that arise in the implementation of Internet Banking itself. Special arrangements regarding bank responsibilities in the implementation of Internet Banking are also needed to protect the security of customers in using these services. Bank Jateng as the provider of Internet Banking services can also develop services provided that customers who use Internet Banking services can feel safe and protected when using it.

*Key Words: Business Actor's Responsibility, Bank, Internet Banking.*

## **I. PENDAHULUAN**

Semakin berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini mendorong semakin berkembangnya jasa-jasa fasilitas telekomunikasi khususnya dalam bidang perbankan. Inovasi perbankan berbasis teknologi informasi memberikan dampak efektifitas dan efisiensi yang luar biasa bagi pola hidup masyarakat khususnya dalam perkembangannya merupakan masyarakat yang sedang dalam tahap modernisasi pembangunan. Perkembangan teknologi sebuah bank terus mengalami kemajuan baik dari segi sisi fungsi, kemanfaatan, dan bisnisnya.

Saat ini perkembangan teknologi dan Internet sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Salah satu sektor yang

terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah Perbankan, sub sektor ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan inovasi perbankan serta memberikan dampak efisien dan ektivitas yang luar biasa.

Bank dalam perekonomian memiliki peranan yang amat penting sebagai lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian. Oleh karena itu, jika dilihat dalam praktik perekonomian suatu negara, lembaga keuangan senantiasa ikut berperan aktif. Tumbuhnya perkembangan lembaga keuangan secara baik dan sehat akan mampu mendorong terhadap perkembangan ekonomi bangsa. Sebaliknya, kalau lembaga keuangan suatu bangsa mengalami krisis, dapat diartikan bahwa perekonomian suatu

bangsa tersebut sedang mengalami keterpurukan (collapse).

Perbankan sebagai lembaga yang berperan dalam transaksi keuangan telah mengadopsi teknologi informasi. Dalam menyampaikan jasa perbankan, mereka telah melakukan pendekatan yang revalusioner melalui media internet. Salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas internet banking. Sejak pengembangan internet di pertengahan tahun 1990, istilah electronic banking (e-banking) atau internet banking mulai dikenal publik. Internet banking merupakan jasa perbankan jarak jauh yang ditawarkan kepada pelanggan personal bank untuk melakukan transaksi perbankan rutin melalui internet.

Sebenarnya, ada dua tujuan yang ingin dicapai oleh suatu bank ketika ia memperluas layanan jasanya melalui internet banking. Tujuan tersebut adalah pertama, produk-produk yang kompleks dari bank dapat di tawarkan dalam kualitas yang ekuivalen dengan biaya yang murah dan potensi nasabah yang lebih besar; kedua, dapat melakukan hubungan di setiap tempat dan kapan saja, baik waktu siang maupun malam.

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, POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi

Oleh Bank Umum, Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan yang khusus dan spesifik mengenai internet banking. Maka dari itu, sudah banyak pembahasan dan kajian mengenai perlunya pengaturan khusus mengenai Internet Banking di Indonesia. 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.

## II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan hukum yuridis normatif. Yuridis adalah pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>1</sup>. Normatif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder<sup>2</sup>. Spesifikasi penelitian hukum ini adalah penelitian deskriptif analitis. Deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan maksud menggambarkan keadaan objek atau masalah tertentu secara jelas dan sistematis dengan kaidah-

---

<sup>1</sup>Soemitro, Ronny Hanitjo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), hal. 20.

<sup>2</sup>Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2014), hal. 13.

kaidah tertentu<sup>3</sup>. Analitis, yaitu dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada ataupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

Pengertian jenis data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan dapat berupa angka, lambing atau sifat. Diketahui artinya yang sudah terjadi merupakan fakta (bukti), data dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan. Pada umumnya dikenal tiga jenis alat pengumpulan data dalam penelitian, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau *interview*. Ketiga alat tersebut dapat digunakan masing-masing atau bersama-sama<sup>4</sup>.

Sehubungan dengan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan yuridis normatif, maka studi kepustakaan dengan jenis data sekunder menjadi pilihan yang tepat untuk melengkapi metode penelitian hukum ini. Jenis data yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka, yang diperoleh dari sumber-sumber data yang berupa bahan hukum primer yaitu Undang-Undang terkait *Internet Banking*, bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer, seperti hasil-hasil penelitian atau hasil karya dari kalangan hukum.<sup>5</sup> Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum

yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum sekunder yang terdiri dari kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), dan Ensiklopedia.

Metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif. Pada hakikatnya, penelitian kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselediki.<sup>6</sup> Data-data yang telah terkumpul tersebut diteliti dan dianalisis dengan menggunakan metode berpikir deduktif, yaitu pola berpikir yang mendasarkan pada suatu fakta yang sifatnya umum, kemudian menuju pada fakta yang sifatnya khusus, lalu mendapatkan kesimpulan sehingga menjawab perumusan masalah.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Legalitas Transaksi Internet Banking Ditinjau dari Hukum Perikatan**

##### **1. Peraturan Gambaran Umum Layanan Internet Banking Bank Jateng**

###### **a. Fitur Internet Banking Bank Jateng**

Layanan Internet Banking Bank Jateng sendiri dirilis secara resmi pada tanggal 12 Juli 2018. Dengan layanan ini nasabah Bank Jateng akhirnya dapat menikmati fitur perbankan yang memudahkan berbagai transaksi hanya dengan mengakses melalui website baik

<sup>3</sup>Soemitro, Ronny Hanitjo, *Op.cit.*, hal. 35.

<sup>4</sup>Soekanto, Soerjono, *Op.cit.*, hal. 21.

<sup>5</sup>*Ibid*, hal. 52.

<sup>6</sup> Convelo G.Cevilla, dkk., Pengantar Metode Penelitian, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1993), hal.73.

melalui Komputer/Laptop maupun Handphone yang memiliki akses internet.

Fitur yang ada dalam layanan Internet Banking Bank Jateng antara lain:

1. Cek Saldo
2. Transfer antar Bank Jateng atau Bank Lain
3. Pembelian Voucher Pulsa dan Listrik Prabayar
4. Pembayaran Universitas, PDAM, PBB, RSU, dan Multipayment
5. Penarikan Tunai tanpa Kartu di ATM Bank Jateng

Fitur yang berbeda dan perlu digarisbawahi dalam layanan Internet Banking Bank Jateng ini adalah fitur Penarikan Tunai tanpa Kartu di ATM Bank Jateng. Karena fitur ini hanya ada pada layanan Internet Banking Bank Jateng saja. Sederhananya, Fitur ini dapat memudahkan nasabah untuk melakukan tarik tunai. Hanya dengan menginput nomor rekening sumber serta nominal yang diinginkan, lalu nomor PIN akan dikirimkan ke nomor handphone yang terdaftar. Setelah itu hanya perlu mendatangi mesin ATM Bank Jateng dan memilih menu penarikan tunai lalu mengisi PIN dan nomor handphone yang terdaftar, lalu mesin ATM akan membayar dan memberikan bukti transfer kepada nasabah.

b. *Ketentuan Transaksi Internet Banking Bank Jateng*

Untuk setiap pelaksanaan transaksi:

- a. Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan

untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar). Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.

- b. Nasabah Pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi yang dilakukan secara otomatis oleh sistem sebelum adanya tanda persetujuan sebagaimana diatur di bawah ini.
- c. Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi maka Nasabah Pengguna wajib memasukkan OTP (*one timepassword*) pada kolom yang telah disediakan pada halaman layanan transaksi Internet Banking Bank Jateng.

## **2. Timbulnya Perjanjian dalam Transaksi Internet Banking Bank Jateng**

Seperti yang sudah disebutkan bahwa pelaksanaan transaksi yang dilakukan melalui internet banking juga didasarkan adanya perjanjian. Namun transaksi melalui internet banking ini sifatnya on-line melalui jaringan internet dan komputer. Sedangkan dalam hukum perjanjian di Indonesia sendiri tidak mensyaratkan bahwa perjanjian harus bersifat tertulis (asas kebebasan berkontrak), sedangkan transaksi yang dilakukan lewat

internet banking ini tidak dalam bentuk tertulis (paperless contract). Lahirnya suatu perjanjian juga dapat ditandai dengan tercapainya suatu kesepakatan antara kedua belah pihak (asas konsensualisme).

Pengaturan mengenai internet banking sendiri telah diatur dalam POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Khusus mengenai transaksi melalui internet banking dalam penjelasan Pasal 20 UU ITE menyatakan: “Transaksi Elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara para pihak yang dapat berupa, antara lain pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (personal identification number/PIN) atau sandi lewat (password).”

Sedangkan menyangkut pembuktian, perundangan kita telah mengakui keberadaan bukti elektronik. Di dalam Pasal 5 ayat 1 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi, dengan tegas dinyatakan: “Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah” . Dalam hal ini lahirnya perjanjian dalam transaksi internet banking ialah saat dimana nasabah sepakat untuk melakukan transaksi dengan memberikan akses melalui PIN atau password dan menekan tombol yang berupa konfirmasi dan bank menerima apa yang dilakukan oleh nasabah tersebut dengan langsung memprosesnya. Namun, Syarat mengenai kontrak elektronik tidak diatur secara tegas dalam UU ITE, oleh karena itu

segala syarat yang diatur mengenai perjanjian (kontrak) dalam Buku III KUH Perdata berlaku untuk menentukan syarat sahnya suatu kontrak elektronik tersebut.

Perjanjian yang dinyatakan sah adalah suatu perjanjian yang memenuhi empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

Di dalam transaksi perbankan melalui *internet banking*, yang menjadi subyek perjanjian adalah nasabah dan bank, sedangkan obyek perjanjian adalah layanan *internet banking*. Sebelum nasabah menjadi nasabah *internet banking*, terlebih dahulu harus mendaftar untuk menjadi nasabah *internet banking*. Nasabah dapat melakukan pendaftaran layanan *internet banking* dengan memenuhi dan menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan pihak bank, yang tertulis dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan layanan *internet banking*. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku biasanya dituangkan dalam bentuk formulir. Di dalam layanan *internet banking*, perjanjian baku dapat dilihat dalam screen ATM dari bank yang bersangkutan, situs internet bank yang

bersangkutan, atau dalam bentuk formulir yang dapat diperoleh dari kantor cabang bank yang bersangkutan.

Kesepakatan antara para pihak dalam layanan *internet banking* memang berbeda dengan kesepakatan pada umumnya, karena di dalam layanan *internet banking*, nasabah harus menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perjanjian baku yang dibuat oleh bank, sehingga tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada nasabah untuk melakukan negosiasi atas syarat dan ketentuan tersebut. Meskipun demikian bagi nasabah yang sudah setuju dengan syarat dan ketentuan tersebut, maka dianggap bahwa nasabah tersebut telah melakukan kesepakatan dengan pihak bank untuk menjadi nasabah *internet banking* dan harus mematuhi syarat dan ketentuan yang terdapat di dalamnya.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Setiap pihak yang akan melakukan hubungan hukum, termasuk untuk membuat kesepakatan atau perjanjian harus terlebih dahulu memastikan bahwa lawan pihak terhadap siapa perbuatan hukum atau perjanjian akan disepakati adalah cakap untuk bertindak dalam hukum. Begitu pula di dalam layanan *internet banking*, pihak bank harus memastikan bahwa nasabah yang akan mendaftar sebagai nasabah *internet banking* adalah cakap dalam membuat perjanjian seperti yang sudah ditetapkan dalam syarat dan ketentuan pendaftaran dalam perjanjian baku mengenai kecakapan

seseorang dalam membuat suatu perikatan, sehingga dimulai dari pendaftaran, pengaktifan, hingga transaksi perbankan yang dilakukan dalam layanan *internet banking* hanya dapat dilakukan oleh orang yang cakap melakukan perjanjian. Ini berarti semua nasabah yang menjadi nasabah *internet banking* adalah orang yang cakap melakukan perjanjian yang memiliki kewenangan bertindak dalam hukum.

3. Suatu hal tertentu;

Di dalam perjanjian antara pihak bank dengan nasabah dalam layanan *internet banking*, sudah seharusnya ditentukan dalam isi perjanjian mengenai jenis layanan *internet banking*, pihak-pihak dalam layanan *internet banking*, hak dan kewajiban para pihak dalam layanan *internet banking* apabila terjadi perselisihan, sehingga apabila terjadi perselisihan antara para pihak di kemudian hari dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati para pihak. Sesuatu yang belum pasti ditentukan tidak dapat dijadikan obyek perjanjian. Perjanjian hanya sah dan mengikat jika obyeknya berupa kebendaan telah ditentukan jenisnya.

4. Suatu sebab yang halal

Sebab yang halal adalah dalam arti isi dari perjanjian itu sendiri menggambarkan tujuan yang hendak dicapai, tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Di dalam Pasal 1337 KUH Perdata dinyatakan bahwa “Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang atau apabila

berlawanan dengan kesucilaan baik atau ketertiban umum”.

Seperti yang sudah dijabarkan di atas, transaksi *Internet Banking* Bank Jateng sudah memenuhi syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara karena sudah terpaparkan dalam pelaksanaan *Internet Banking* Bank Jateng yang melibatkan pihak Bank dan nasabah mulai dari proses pendaftaran hingga terjadinya transaksi antar bank dan nasabah.

Mengenai kapan dianggap telah terjadinya transaksi dan kesepakatan dalam *Internet Banking* Bank Jateng jika berdasarkan pada Pasal 20 UU ITE dan Pasal 1458 KUHPerdara yaitu saat nasabah mengisi dan mengirimkan *OTP (One Time Password)* pada kolom yang telah disediakan pada halaman layanan *Internet Banking* Bank Jateng, karena langkah tersebut merupakan tanda persetujuan nasabah atas perintah yang diarahkan kepada sistem *Internet Banking* dan setelah itu diproses oleh sistem informasi bank.

## **B. Tanggung Jawab Bank Jateng terhadap Nasabah Pengguna *Internet Banking***

### **1. Permasalahan yang dapat timbul dalam transaksi *Internet Banking* Bank Jateng**

Pada dasarnya permasalahan yang dapat timbul dalam layanan *internet banking* Bank Jateng bisa dikategorikan menjadi dalam dua faktor, yaitu permasalahan yang berasal dari dalam bank itu sendiri (*internal*) atau berasal dari luar pihak bank (*external*).

Permasalahan internal antara lain:<sup>7</sup>

#### a. Bobolnya system keamanan *website*

Permasalahan ini pada dasarnya diakibatkan oleh system keamanan *website* yang kurang ketat. Dengan system keamanan yang kurang ketat ini dapat dimanfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab membobol *website* atau yang disebut *hacker* untuk merusak fungsi *website* atau yang lebih parahnya lagi mengambil data pribadi nasabah yang tersimpan di dalam database *website*. Permasalahan ini jelas merugikan nasabah karena selain tidak dapat melakukan transaksi melalui *website* juga data pribadi yang diambilpun dapat disalahgunakan.

#### b. Kerusakan *serverwebsite*

Sebab dari kerusakan server atau *server down* dari *website* ada beberapa macam. Namun, sebab utama dari kerusakan server *website* ialah *website* tidak dapat menampung banyaknya akses atau visitor dikarenakan *bandwith* atau kapasitas web yang tidak cukup besar. Apabila server *website* rusak, *website* tidak akan bisa diakses yang mengakibatkan tidak bisa melakukan transaksi *internet banking*. Namun permasalahan ini dapat dicegah dengan menyediakan *bandwith* yang cukup besar.

#### c. Kesalahan pada system sehingga data tidak sesuai dengan yang diminta oleh nasabah

<sup>7</sup> Rahadi Widayanto, wawancara, Direksi Operasional dan Digital Banking, Kantor Pusat Bank Jateng, (Semarang: 19 November 2018)

Permasalahan ini bisa saja terjadi apabila terjadi kerusakan system pada website itu. Permasalahan ini bisa berakibat fatal karena dapat mengakibatkan perintah yang dilakukan oleh system tidak sesuai dengan yang minta oleh nasabah

Permasalahan eksternal antara lain:<sup>8</sup>

a) *Phishing*

*Phising* adalah tindakan meminta pengguna untuk mengungkapkan informasi rahasia dengan cara mengirimkan pesan penting palsu, dapat berupa e-mail, atau komunikasi elektronik lainnya. Pesan palsu tersebut tampak seperti sungguhan dan meminta korban untuk segera mengirimkan informasi tertentu.

Dalam melakukan phishing, pelaku biasanya melakukan hal-hal antara lain:

- Mengirimkan pesan melalui e-mail, SMS, halaman web, atau media komunikasi elektronik lainnya kepada calon korban yang menjadi targetnya.
- Meminta informasi personal yang sensitif, seperti user ID, password/PIN, nomor kartu kredit, masa berlaku kartu kredit.
- Memberikan batasan waktu yang singkat. Penjahat mengarahkan korban melakukan tindakan sebelum memikirkannya secara mendalam, sehingga mereka menciptakan suasana kegentingan dan menginformasikan konsekuensi buruk jika tidak ditindaklanjuti.

Selain ketiga hal di atas, suatu phishing dapat juga ditandai dengan

adanya kesalahan ketik dan gaya bahasa yang kurang baik. Pesan phishing biasanya tidak melalui proses review dan editing yang baik, bahkan tidak jarang berupa terjemahan kasar dari bahasa asing. Namun demikian, sangat dimungkinkan bahwa pesan phishing menggunakan gaya bahasa yang baik untuk membuat nasabah merasa lebih yakin dan percaya bahwa pesan tersebut seolah-oleh merupakan pesan resmi dari bank. Sebagai contoh, pelaku akan mengirimkan pesan bahwa saat ini sedang terjadi pemeliharaan server untuk transaksi *internet banking* sehingga nasabah diminta untuk memasukkan data-data sensitif dan penting. Apabila nasabah tidak memasukkan, maka rekening nasabah tersebut akan menjadi tidak aktif dan tidak dapat digunakan.

b) *Malware*

*Malware* adalah teknik pembobolan rekening *internet banking* dengan memanfaatkan software jahat (*malware*) yang telah menginfeksi browser internet nasabah. *Malware* tersebut dapat melakukan beberapa hal sesuai keinginan pembuatnya, misalnya:

- Mencuri data user ID dan password nasabah,
- Mengambil alih koneksi nasabah ke bank lalu memasukkan transaksi pemindahbukuan / transfer dari rekening nasabah ke rekening pelaku, dan
- Mengganti halaman web di browser nasabah sesuai keinginan pelaku.

Hampir seluruh proses *malware* bersifat transparan, berjalan di belakang layar, dan tidak dapat dilihat atau dirasakan oleh nasabah. Satu-satunya proses yang dapat

---

<sup>8</sup>*Ibid.*

dirasakan oleh nasabah adalah pada saat pelaku (*malware*) melakukan phishing, antara lain:

- Menampilkan layar pop up yang menginformasikan antara lain bank penyelenggara *internet banking* sedang melakukan pemeliharaan sistem atau data nasabah (misalnya sinkronisasi token).

- Meminta nasabah memasukkan kode token (one time password / OTP). Kode token tersebut digunakan oleh pelaku untuk menjalankan transaksi di *internet banking* nasabah.

Salah satu cara yang dapat digunakan nasabah sebagai tanda untuk lebih waspada yaitu adanya notifikasi melalui e-mail dari bank yang menginformasikan transaksi tertentu meskipun nasabah tidak melakukannya, misalnya informasi pendaftaran rekening tujuan transfer, informasi pendaftaran transaksi tunda, dan informasi transaksi berhasil dijalankan.

c) *Typosite*

*Typosite* pada layanan *internet banking* adalah membuat halaman *web* yang alamatnya mirip dengan halaman *web internet banking* suatu bank. Tujuannya untuk menjebak nasabah agar memasukkan *user ID*, *password*, dan informasi rahasia lainnya pada halaman *web* palsu tersebut. Selanjutnya, informasi rahasia yang telah diperoleh, digunakan oleh pelaku untuk mengakses halaman *web* yang sebenarnya. Halaman *web* yang dibuat oleh pelaku sangat mirip dengan halaman *web internet banking* bank sehingga nasabah sulit mengenali kejahatan ini, namun biasanya halaman *web* tersebut tidak terkini

dan tidak dapat merespon secara interaktif, misalnya menampilkan ucapan selamat datang dengan menyebut nama lengkap nasabah. Halaman *web* palsu tidak dapat menampilkan nama lengkap nasabah karena pelaku tidak memiliki informasinya.

Jika *internet banking* dilengkapi dengan OTP, pelaku biasanya menggunakan teknik phishing untuk mendapatkan kode OTP, yaitu mengirimkan pesan disertai ancaman sehingga nasabah memberikan informasi OTP ke pelaku melalui halaman *web* palsu tersebut. Pelaku dapat juga menunggu hingga nasabah melakukan transaksi tertentu, misalnya transfer keluar, lalu mengubah pesan (*challenge code*) sesuai kebutuhan pelaku, menangkap OTP yang dimasukkan oleh nasabah, dan menggunakan OTP tersebut untuk menjalankan transaksi pelaku di halaman *web* resmi.

d) Penipuan melalui telepon

Penipuan ini sebenarnya sering ditemui dalam praktik perbankan. Modusnya adalah menawarkan layanan perbankan melalui telepon sehingga sang penipu dapat mendapatkan data dan informasi pribadi dari nasabah dan disalahgunakan oleh penipu.

Padahal mengenai penawaran layanan perbankan melalui telepon sudah diatur dalam Pasal 19 POJK Nomor 1/POJK.7/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sehingga apabila ditemui hal tersebut bisa melapor kepada call center bank terkait.

Namun permasalahan diatas dapat ditanggulangi dan dihindari dengan beberapa cara. Bank Jateng

juga dapat melakukan beberapa upaya untuk mencegah permasalahan dalam layanan *Internet Banking* baik yang datang dari internal atau eksternal, yaitu:<sup>9</sup>

1. Meningkatkan keamanan *website*.
2. Menghimbau nasabah untuk waspada akan bahaya dalam bertransaksi *Internet Banking*.
3. Menyediakan *call center* untuk nasabah mengadakan permasalahan terkait layanan *Internet Banking*.  
(via telepon 14066 dan email melalui [callcenter14066@bankjateng.co.id](mailto:callcenter14066@bankjateng.co.id))

## **2. Tanggung Jawab Bank Jateng kepada Nasabah ditinjau dari POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum**

OJK mewajibkan setiap bank yang menggunakan TI dalam melakukan layanan perbankan khususnya fasilitas pelayanan internet banking, menerapkan manajemen risiko secara efektif dan terintegrasi sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya TI.

Internet banking merupakan aset penting dalam operasional bank yang dapat meningkatkan nilai tambah dan daya saing suatu bank, namun dalam penyelenggaraannya mengandung berbagai risiko. Karenanya, bank perlu menerapkan IT Governance

melalui penyesuaian Rencana Strategis TI dengan strategi bisnis bank, optimalisasi pengelolaan sumber daya, pemanfaatan TI (IT value delivery), pengukuran kinerja dan penerapan manajemen risiko yang efektif. Keberhasilan penerapan IT Governance sangat tergantung pada komitmen Dewan Komisaris dan Direksi serta seluruh satuan kerja di bank, baik penyelenggara maupun pengguna TI.

Manajemen risiko yang dimaksud dalam POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum tercantum dalam Pasal 2 ayat (2) yaitu:

- a. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris;  
Ketentuan mengenai Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris, diatur di dalam Pasal 4 sampai Pasal 7 POJK Nomor 38/POJK.03/2016, yang mencakup beberapa hal penting, yaitu wewenang dan tanggung jawab Direksi, Komisaris, dan pejabat yang terkait dengan penggunaan teknologi Informasi.

Pada Pasal 7 Ayat (3) POJK Nomor 38/POJK.03/2016 disebutkan bahwa Bank wajib memiliki komite pengarah teknologi informasi (*Information Technology Steering Committee*) yang terdiri dari:

- a) Direktur yang membawahkan satuan kerja Teknologi Informasi;
- b) Direktur yang membawahkan satuan kerja manajemen risiko;
- c) Pejabat tertinggi yang memimpin satuan kerja Teknologi Informasi; dan

---

<sup>9</sup>*Ibid.*

- d) Pejabat tertinggi yang memimpin satuan kerja pengguna Teknologi Informasi.

Dalam hal ini Komite Pengarah Teknologi Informasi Bank Jateng terdiri dari Direktur Operasional dan Digital Banking, Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko, Kepala Divisi Teknologi Sistem Informasi, dan Kepala Divisi Jaringan dan Jasa Layanan.<sup>10</sup>

Komite Pengarah Teknologi Informasi Bank Jateng bertanggung jawab memberikan rekomendasi kepada Direksi sesuai dengan Pasal 7 Ayat (2) POJK Nomor 38/POJK.03/2016 paling sedikit terkait dengan:

- a) Rencana Strategis Teknologi Informasi yang sejalan dengan rencana strategis kegiatan usaha Bank;
- b) Perumusan kebijakan, standar, dan prosedur Teknologi Informasi yang utama;
- c) Kesesuaian antara proyek Teknologi Informasi yang disetujui dengan Rencana Strategis Teknologi Informasi;
- d) Kesesuaian antara pelaksanaan proyek Teknologi Informasi dengan rencana proyek yang disepakati (project charter);
- e) Kesesuaian antara Teknologi Informasi dengan kebutuhan sistem informasi manajemen serta kebutuhan kegiatan usaha Bank;
- f) Efektivitas langkah-langkah dalam meminimalkan risiko atas investasi Bank pada sektor Teknologi Informasi agar investasi Bank pada sektor

Teknologi Informasi memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan bisnis Bank;

- g) Pemantauan atas kinerja Teknologi Informasi dan upaya peningkatan kinerja Teknologi Informasi;
  - h) Upaya penyelesaian berbagai masalah terkait Teknologi Informasi yang tidak dapat diselesaikan oleh satuan kerja pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi secara efektif, efisien, dan tepat waktu; dan
  - i) Kecukupan dan alokasi sumber daya yang dimiliki Bank.
- b. Kecukupan kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi; Ketentuan mengenai kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi, diatur di dalam Pasal 8 dan Pasal 9 POJK Nomor 38/POJK.03/2016. Dalam memenuhi aspek ini Bank Jateng telah melakukan beberapa hal yakni:<sup>11</sup>
1. Menerbitkan, menerapkan, dan mengkaji ulang setiap kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan teknologi Informasi.
  2. Menetapkan limit risiko yang dapat ditoleransi untuk penggunaan teknologi informasi.
  3. Mencantumkan Inernet Banking pada RBB Bank Jateng 2018.
- c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan Teknologi Informasi; Ketentuan mengenai proses identifikasi, pengukuran,

<sup>10</sup>*Ibid.*

<sup>11</sup>*Ibid.*

pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan Teknologi Informasi, diatur di dalam Pasal 10 sampai Pasal 16 POJK Nomor 38/POJK.03/2016. Dalam memenuhi aspek ini Bank Jateng melakukan beberapa upaya yaitu:<sup>12</sup>

1. Melakukan Audit Teknologi Informasi dan *Penetration Test*

Audit Teknologi Informasi adalah proses pengumpulan dan evaluasi dari semua kegiatan system informasi dalam perusahaan atau dalam hal ini Internet Banking Bank Jateng. Proses ini bertujuan untuk menentukan apakah system informasi perusahaan itu telah bekerja secara efektif dan integrative. Hasil temuan Audit TI pada Internet Banking Bank Jateng yaitu:

- a. Bank telah memiliki prosedur rencana pemulihan bencana yang mencakup *maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD)*, *Recovery Time Objective (RTO)*. Serta Bank Jateng telah memiliki *Business Continuity Plan (BCP)* layanan kantor pusat.
- b. Bank Jateng pada bulan April telah mencantumkan *Internet Banking* pada RBB Penyesuaian 2018.

*Penetration Test* adalah suatu kegiatan dimana dilakukan percobaan/mensimulasikan serangan yang bisa dilakukan terhadap jaringan tertentu dalam hal ini Internet Banking Bank Jateng, untuk menemukan kelemahan yang ada pada system jaringan tersebut. Hasil *Penetration Test* pada Internet Banking Bank Jateng yaitu:

- a. Secara umum, aplikasi *Internet Banking* Bank Jateng Sudah Cukup Aman, dengan beberapa penekanan, yaitu:

- Aplikasi harus berjalan di atas jalur transmisi yang secure secara penuh (yaitu dengan HTTPS dan mematikan sepenuhnya jalur HTTP pada aplikasi)
- Melakukan Hardening pada system operasi linux yang akan digunakan oleh aplikasi

- b. Gambaran Keseluruhan temuan yang ditemukan selama kegiatan *Security Assessment*:

Hasil test memperlihatkan bahwa Internet Banking Bank Jateng sudah cukup aman karena berdasarkan data tidak ada bahaya yang serius (Critical) ditemukan dalam tes.

2. Melakukan penilaian Manajemen Risiko

Penilaian Manajemen Risiko bertujuan untuk mengetahui seberapa besar resiko yang dimiliki layanan Internet Banking Bank Jateng. Penilaian menghasilkan data bahwa risiko yang dimiliki Bank Jateng masih terbilang rendah meliputi Risiko Operasional, Hukum, Kepatuhan, Strategik, dan Reputasi.

- c. Sistem pengendalian intern atas penggunaan Teknologi Informasi.

Ketentuan mengenai kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi, diatur di dalam Pasal 17 sampai Pasal 19 POJK Nomor 38/POJK.03/2016.

Penggunaan sarana TI disamping meningkatkan kemampuan bank melaksanakan kegiatan operasional, juga

---

<sup>12</sup>*Ibid.*

mengandung risiko yang dapat mengakibatkan kerugian, baik yang bersifat finansial maupun non finansial. Karenanya, SPI perlu diterapkan sebagai salah satu upaya meminimalkan kerugian dimaksud. Fungsi audit intern sebagai salah satu bagian dari SPI, bertanggungjawab dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan TI secara independen dan objektif untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas manajemen risiko, pengendalian intern dan tata kelola yang baik.

Dalam memenuhi aspek ini Bank Jateng telah melakukan beberapa hal yakni:

1. Melaksanakan sistem pengendalian intern atas penggunaan teknologi informasi
2. Mengkaji ulang sistem pengendalian intern atas penggunaan teknologi informasi
3. Menyampaikan hasil audit intern dan hasil kaji ulang kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Dengan penjabaran di atas, pihak Bank Jateng telah melakukan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara layanan Internet Banking di mana pihak bank diwajibkan untuk melakukan manajemen risiko yang sebagaimana telah diatur dalam Pasal 2 hingga Pasal 19 POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Mengenai bentuk tanggung jawabnya adalah tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, Nasabah hanya perlu

membuktikan adanya hubungan antara perbuatan pihak bank dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap nasabah yang merasa dirugikan dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak Bank.

#### IV. SIMPULAN

Dari penjelasan serta analisis yang telah diuraikan sebelumnya, ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan serta menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian ini. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apabila dikaji dari syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPer, transaksi Internet Banking Bank Jateng telah mencakup dan memenuhi segala syarat yang telah diatur pada Pasal tersebut. Lahinya perjanjian dalam transaksi Internet Banking Bank Jateng adalah saat nasabah mengisi dan mengirim OTP (*One Time Password*) pada kolom yang tersedia, karena itu merupakan bentuk kesepakatan nasabah untuk bertransaksi dan dilanjutkan oleh sistem bank untuk langsung memproses perintah tersebut. Terjadinya transaksi elektronik juga sudah diatur dalam Pasal 20 UU ITE dan Pasal 1458 KUHPerdato.
2. Mengenai bentuk tanggung jawabnya adalah tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian. Pihak Bank Jateng

melakukan tanggung jawab sebagai penyelenggara layanan *Internet Banking* seperti yang sudah diatur dalam POJK tersebut dengan melakukan beberapa prosedur seperti: Audit Teknologi Informasi, *Penetration Test*, dan Penilaian Manajemen Risiko. Sesuai yang telah dijabarkan dalam hasil penelitian di atas, hasil tes menunjukkan bahwa layanan *Internet Banking* Bank Jateng dinilai aman. Walaupun dalam prakteknya layanan *Internet Banking* Bank Jateng ini terbilang masih baru dan dapat ditemui beberapa masalah, Bank Jateng juga telah mengupayakan penanggulangan secara preventif dan represif.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Asikin, Zainal. 2014. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Badrulzaman, Mariam Darus. 1994. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hermansyah. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Imaniyati, Neni Sri. 2010. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Komariah. 2002. *Hukum Perdata*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, (2002),
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Patrik ,Purwahid. 1994. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Raditio, Resa. 2014. *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2004. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemitro, Roni Hanitjo. 1982. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soimin, Soedharyo. 2013. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Subekti. 1990. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermedia.
- Usman, Rachmadi. 2001. *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yusnaini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*, Vol.2, No. 1, Maret 2010,

### Karya Tulis Ilmiah

- Suryani, Ratna, *Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Di Indonesia*, (Surakarta: Skripsi



Fakultas Hukum Universitas  
Sebelas Maret, 2008).

**Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum  
Perdata (*Burgerlijk Wetboek*);

Undang-Undang Nomor 10 Tahun  
1998 tentang Perubahan  
Undang-Undang Nomor 7  
Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun  
1999 jo. Undang-Undang Nomor  
3 Tahun 2004 tentang Bank  
Indonesia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan  
Nomor 38/POJK.03/2016  
Tentang Penerapan Manajemen  
Risiko Dalam Penggunaan  
Teknologi Informasi Oleh Bank  
Umum

Undang-Undang Nomor 7 Tahun  
2014 tentang Perdagangan;

Undang-Undang Nomor 11 Tahun  
2008 tentang Informasi dan  
Transaksi Elektronik;

Undang-Undang Nomor 36 Tahun  
1999 tentang Telekomunikasi;

Undang-Undang Nomor 19 Tahun  
2016 tentang Perubahan Atas  
Undang-Undang Nomor 11  
Tahun 2008 tentang Informasi  
dan Transaksi Elektronik;

Peraturan OJK Nomor  
1/POJK.07/2013 tentang  
Perlindungan Konsumen Sektor  
Jasa Keuangan.

**Situs Internet**

<http://www.investorwords.com>

diakses pada 27 Juli 2018

<http://bankjateng.co.id/> diakses pada

20 November 2018