

Relevansi Penerapan Teori Hukum terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan yang Dirugikan oleh Transaksi *Internet Banking* (Analisis Teori Hukum Positif dan Teori Utilitas) (*Relevance of Application of Legal Theory to Protection of Banking Customers Harmed by Internet Banking Transactions (Analysis of Positive Legal Theory and Utility Theory)*)

Ardyansyah Yacob¹, Idham Idham², Erniyanti Erniyanti³

Universitas Batam, Riau^{1,2,3}

ardyansyah23@gmail.com¹, idhamnotppat@univbatam.ac.id², erniyanti@univbatam.ac.id³



Riwayat Artikel

Diterima pada 16 Januari 2023

Revisi 1 pada 22 Januari 2023

Revisi 2 pada 02 Februari 2023

Revisi 3 pada 19 Februari 2023

Disetujui pada 23 Februari 2023

Abstract

Purpose: The purpose of writing this journal is to find out the legal arrangements for the protection of banking customers who are harmed by internet banking transactions, and to know the relevance of the application of legal theory to the protection of banking customers who are harmed by internet banking transactions.

Methodology: The method used is a normative approach, namely through library research, and an empirical approach, namely through field research by conducting a series of interviews with respondents and informants to obtain field data.

Result: The results of the study show that the legal arrangements for protecting banking customers who are harmed by internet banking transactions are regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Bank Indonesia Regulation Number 10/10/PBI/2008 concerning Settlement of Customer Complaints, Regulations of the Financial Services Authority Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector, and Bank Indonesia Circular Letter Number 9/30/DPNP concerning Implementation of Risk Management in the Use of Information Technology by Commercial Banks. The relevance of the application of legal theory to the protection of banking customers who are harmed by internet banking transactions. The application of law through legal theory in Indonesia from the perspective of philosophy of science can be seen from the legal protection that occurs. Legal protection as an effort to uphold justice, customers can claim compensation from the bank if there is a system error caused by an internet banking transaction, but this provision does not apply if the error is caused by the act or omission of the customer and the bank is required to warn customers about the risks of using the internet banking

Keywords: *Legal Protection, Children, Criminal.*

How to Cite: Yacob, A., Idham, I., Erniyanti, E. (2022). Relevansi Penerapan Teori Hukum terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan yang Dirugikan oleh Transaksi *Internet Banking* (Analisis Teori Hukum Positif dan Teori Utilitas). *Kajian Ilmu Hukum dan Kenegaraan*, 1(1), 53-61.

1. Pendahuluan

Jasa perbankan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dewasa ini. Kegiatan usaha menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, baik berbentuk kredit maupun bentuk-bentuk lain dalam usaha meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak” (Ghafur, 2007). Secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan (Ardelia, 2021).

Berdasarkan fungsinya bank yang di satu sisi menghimpun dana dari masyarakat secara langsung, dan sekaligus dapat menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan. Kemajuan teknologi komputer dan *interconnection networking* (internet) telah menjadikan dunia hanya selebar monitor. Teknologi yang canggih itu tidak hanya dimanfaatkan untuk memudahkan hubungan antar manusia, tetapi juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi dagang dan investasi serta pembayaran angsuran. Perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi memudahkan manusia berkomunikasi melalui internet (Soeharjoto, 2019).

Tren yang berkembang dalam konteks transaksi yaitu *internet banking*. Menurut (Riswandi, 2015), “*Internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru”. Kehadiran layanan *internet banking* ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi bank dengan nasabahnya. Dengan disediakannya fasilitas layanan *internet banking* nasabah mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Selain itu, nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui personal komputer, ponsel, atau media *wireless* lainnya.

Di satu sisi, kemunculan teknologi *internet banking* ini telah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, meningkatkan efisiensi biaya sekaligus memberikan keuntungan yang tinggi terhadap sektor perbankan, tetapi di sisi lain transaksi perbankan melalui *internet banking* dapat saja menimbulkan sengketa di kemudian hari dikarenakan tidak disebutkan dalam perjanjian mengenai pembayaran angsuran melalui *internet banking*. Dari berbagai keuntungan yang diberikan, penggunaan layanan *internet banking* memiliki resiko munculnya permasalahan hukum dalam transaksi perbankan yang dilakukan, oleh karena itu dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi perlu adanya upaya penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, apakah penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (nonlitigasi).

Selain itu, menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa *internet banking* yang disediakan Bank. Selama ini beberapa nasabah yang menggunakan *internet banking* untuk melakukan transaksi pembayaran mengalami kerugian dalam memanfaatkan internet banking, salah satu persoalan yang sering terjadi yaitu pada saat melakukan transaksi antar bank melalui fasilitas layanan *internet banking*, penerima belum menerima tambahan saldo dalam transaksi tersebut, namun saldo di dalam rekening pengirimnya telah berkurang. Hal seperti itu dapat merugikan nasabah pengirim dikarenakan transaksinya tidak berhasil meskipun sudah dilakukan transaksi pembayaran. Karena hal tersebut, perlu dilakukan analisis secara mendalam persoalan itu berdasarkan teori hukum. Teori merupakan sarana yang memberikan rangkuman bagaimana memahami suatu masalah dalam setiap bidang ilmu pengetahuan hukum. Penting untuk seorang akademisi hukum mengetahui pengertian teori secara luas, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam membuat karya-karya ilmiah yang merupakan proses kegiatan seorang akademisi dalam kegiatan ilmiah maupun dalam suatu penelitian.

Radburn menyatakan tugas teori hukum adalah membuat jelas nilai-nilai oleh postulat-postulat hukum sampai kepada landasan filosofinya yang tertinggi (Rahardjo, 2016). Teori hukum akan

mempermasalahkan hal-hal seperti: mengapa hukum itu berlaku, apa dasar kekuatan mengikatnya? apa yang menjadi tujuan hukum? bagaimana seharusnya hukum itu dipahami? apa hubungannya dengan individu, dengan masyarakat? apa yang seharusnya dilakukan oleh hukum? apakah keadilan itu/bagaimana hukum yang adil. Teori hukum tidak bisa lepas dari lingkungan zamannya, Ia sering kita lihat sebagai Jika kita memotret penegakan hukum di Indonesia saat ini belumlah berjalan dengan baik, bahkan bisa dikatakan buruk. Lemahnya penegakan hukum di Indonesia tercermin dari berbagai kasus yang belum tuntas dan tak tersentuh rasa keadilan.

Tujuan pertama negara kita adalah perlindungan bagi seluruh bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia. Hal ini berarti menjaga keamanan diri dan harta benda seluruh rakyat terhadap bahaya yang mengancamnya dari luar maupun dari dalam negeri. Dalam Penjelasan Umum UUD NRI 1945 ditandaskan bahwa Negara Indonesia berdasarkan atas hukum dan pemerintahnya berdasarkan atas sistem konstitusi (hukum dasar). Dengan kata lain Negara Indonesia dibentuk sebagai suatu negara hukum. Negara hukum berarti negara mengakui supermasi hukum, dengan demikian dapat dikatakan, bahwa Negara RI pertamamata adalah demi tegaknya hukum dan keadilan, Tegaknya hukum atau *the rule of law* harus berarti tegaknya hukum yang adil atau tegaknya keadilan. Dalam sila ke lima tersebut terkandung nilai-nilai yang merupakan tujuan Negara sebagai tujuan dalam hidup bersama, didalam sila ke lima Pancasila tersebut terkandung nilai keadilan yang harus terwujud dalam kehidupan bersama (kehidupan sosial).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh dimana penelitian tersebut akan dituangkan dalam bentuk karya ilmiah jurnal yang berjudul: “Relevansi Penerapan Teori Hukum Terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan yang Dirugikan Oleh Transaksi *Internet Banking*”. Dari permasalahan dan judul yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum perlindungan nasabah perbankan yang dirugikan oleh transaksi *internet banking*?
2. Bagaimana relevansi penerapan teori hukum terhadap perlindungan nasabah perbankan yang dirugikan oleh transaksi *internet banking*?

2. Kerangka Teori dan Metode Penelitian

Peneliti pada bagian ini menerapkan kerangka teori dan metodologi untuk menganalisis permasalahan tersebut di atas dan perlu diperjelas dari awal tentang kerangka teori yang menggunakan kerangka teori dan konsep sebagai pisau analisis (Respationo & Idham, 2022). Pada bagian metodologi ini, salah satu metode yang digunakan penulis adalah menerapkan penggunaan teori Jhon Austin, yaitu teori hukum positif (positivisme) dan teori *utilitarianisme* dari Jeremy Bentham terhadap persoalan yang dibahas dalam penelitian ini (Idham, Respationo, & Wibisono, 2022).

Penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini yaitu penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum kepustakaan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan (Diantha, 2018). Penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan bahan-bahan berupa: “teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan hukum yang berhubungan dengan pokok bahasan”. Dalam penelitian ini, ruang lingkungnya dengan cara menarik asas hukum, dimana dilakukan terhadap hukum positif tertulis maupun tidak tertulis (Soekanto & Mamudji, 2013). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari studi pustaka sebagai sumber data utama dan studi lapangan sebagai data pelengkap (*Library research and field research*) (Zainuddin Ali, 2014:19). Dalam kerangka pembentukan teori hukum, norma-norma hukum (*law in books*), pelaksanaan norma-norma hukum (perilaku hukum, termasuk yang memenuhi dan menyimpang (*law in actions*), struktur sosial serta gejala-gejala sosial-budaya lainnya secara lengkap diobservasi (Sitorus & Minim, 2005).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Hukum Perlindungan Nasabah Perbankan yang Dirugikan Oleh Transaksi Internet Banking

Pada bagian pembahasan ini, untuk menganalisis pengaturan hukum perlindungan nasabah perbankan yang dirugikan oleh transaksi *internet banking*, sebagaimana yang dikatakan oleh Jhon Austin selaku pelopor dari Aliran Hukum Positif Analitis yang menyatakan bahwa hukum adalah perintah dari penguasa negara. Hakikat hukum terletak pada unsur perintah dengan disertai sanksi apabila perintah itu dilanggar. Hukum dipandang sebagai suatu sistem yang tetap, logis, dan tertutup (Huijbers, 2019). Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia usaha perbankan yang selanjutnya lebih mendorong inovasi dan persaingan di bidang layanan terutama jasa layanan pembayaran melalui Bank. Inovasi jasa layanan perbankan yang berbasis teknologi tersebut terus berkembang mengikuti pola kebutuhan nasabah Bank. Transaksi perbankan berbasis elektronik, termasuk internet merupakan salah satu bentuk pengembangan penyediaan jasa layanan Bank yang memberikan peluang usaha baru bagi Bank yang berakibat kepada perubahan strategi usaha perbankan, dari berbasis manusia (tradisional) menjadi berbasis teknologi informasi yang lebih efisien bagi Bank dan praktis bagi nasabah.

Namun demikian, disamping Bank memperoleh manfaat signifikan dari inovasi teknologi melalui transaksi perbankan berbasis internet tersebut, Bank juga menghadapi risiko yang melekat pada kegiatan dimaksud, antara lain risiko strategik, risiko reputasi, risiko operasional termasuk risiko keamanan dan risiko hukum, risiko kredit, risiko pasar dan risiko likuiditas. *Internet banking* pada dasarnya tidak menimbulkan risiko baru yang berbeda dari produk layanan jasa perbankan melalui media lain, tetapi disadari bahwa *internet banking* meningkatkan risiko tersebut. Secara khusus *internet banking* meningkatkan risiko strategik, risiko operasional termasuk risiko keamanan dan risiko hukum serta risiko reputasi. Oleh karena itu, disamping memanfaatkan peluang baru tersebut, Bank harus mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko-risiko tersebut dengan prinsip kehati-hatian.

Berkaitan dengan persoalan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan merupakan suatu hal yang masih sangat dilematis, sehingga sampai saat ini perlindungan hukum bagi nasabah belum maksimal untuk mendapatkan kepastian 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 peraktis tetapi disisi lainya membuat adanya risiko yang dapat merugikan nasabah. Hak-hak nasabah yang harus diwujudkan oleh penyedia jasa sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tanggung jawab sepenuhnya sebagai penyedia jasa dan nasabah mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal yang berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri. Namun dalam pelaksanaannya, mekanisme pengaduan konsumen terhadap bank dirasakan cukup rumit dan butuh waktu yang lama untuk ditanggapi oleh pihak bank. Sehingga nasabah tidak langsung dapat menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Apalagi masalah tersebut berkaitan dengan uang yang sedang dibutuhkan oleh nasabah. Terkadang ada nasabah yang membutuhkan uangnya untuk melancarkan jalan usahanya. Dikarenakan pihak bank tidak dapat menanggapi langsung maka usaha yang dijalankan oleh nasabah juga mengalami kendala.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam permasalahan layanan *internet banking*, pihak nasabah dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank atas suatu kerugian yang terjadi tanpa ada kesalahan dari pihak nasabah. Adapun mekanisme pengaduan nasabah yaitu:

1. Cara menyampaikan pengaduan ke Bank:
 - a. Secara lisan
 - b. Secara tertulis
 - c. Perwakilan nasabah

2. Penerimaan pengaduan oleh bank

Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis, bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan, bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

Selain itu, terdapat peraturan penerapan manajemen resiko yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait dengan pengelolaan atau manajemen resiko penyelenggaraan kegiatan *internet banking* adalah peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004 Bank Indonesia perihal penerapan manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui *internet banking*. Atas kerugian yang disebabkan oleh virus atau serangan terhadap system *internet banking*, maka nasabah dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada bank dengan dasar sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 19 UUPK, Bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa *internet banking* yang disediakan Bank. Namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak akan berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan/kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan/diedukasi oleh Bank.

Perlu diketahui, Bank memiliki kewajiban berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/30/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum untuk melakukan edukasi kepada nasabah agar setiap pengguna jasa layanan Bank melalui *internet banking* menyadari dan memahami risiko yang dihadapinya. Risiko yang harus diberitahukan ini termasuk risiko kejahatan *internet banking* yakni risiko serangan virus seperti *phising* dan MIB. Oleh karena itu, pengaduan dan permintaan ganti rugi hanya dapat dilakukan jika Bank tidak memberikan edukasi mengenai layanan dan jika benar terbukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan Bank.

2. Tuntutan ganti rugi kepada Bank selaku Penyelenggara Jasa Keuangan sebagaimana diatur di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

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

- 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 atau perbaikan produk dan atau layanan.

Jika kesepakatan penyelesaian pengaduan tidak tercapai, nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa dalam transaksi pembayaran internet ini dapat dilakukan secara tradisional, misalnya melalui lembaga arbitrase. Untuk dapat dilakukan penyelesaian melalui lembaga arbitrase, para pihak harus melihat apakah ada klausul arbitrase. Dalam arti kata lain perjanjian pokok yang bersangkutan diikuti atau dilengkapi dengan persetujuan arbitrase. Dari berbagai sumber undang-undang, peraturan dan konvensi internasional dapat dijumpai dalam dua bentuk klausul arbitrase. Klausul arbitrase yang dimaksud adalah *Pactum de compromittendo* dan Akta Kompromis. *Pactum de compromittendo* adalah para pihak yang mengikatkan kesepakatan akan menyelesaikan persengketaan yang mungkin timbul melalui forum arbitrase. Pada saat mereka mengikatkan dan menyetujui klausul arbitrase, sama sekali belum terjadi perselisihan. Sementara itu, Akta Kompromis adalah sebuah perjanjian arbitrase yang dibuat setelah timbulnya perselisihan antara para pihak.

Dari uraian di atas, diketahui bahwa pengaturan hukum penyelesaian sengketa transaksi pembayaran melalui *internet banking* dapat dilakukan dengan berbagai cara. Baik melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan. Untuk penyelesaian diluar pengadilan terdapat Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang menyediakan layanan penerimaan pengaduan dari nasabah oleh bank baik secara lisan maupun tulisan dan juga melalui perwakilan nasabah. Bank memiliki kewajiban untuk memproses pengaduan tersebut dalam jangka waktu 2 (dua) hari untuk pengaduan lisan, dan 20 (dua puluh) hari kerja untuk pengaduan tertulis.

3.2 Relevansi Penerapan Teori Hukum Terhadap Perlindungan Nasabah Perbankan Yang Dirugikan Oleh Transaksi Internet Banking

Pada bagian ini, untuk membahas relevansi penerapan teori hukum terhadap perlindungan nasabah perbankan yang dirugikan oleh transaksi *internet banking* dapat dianalisis menggunakan teori *utilitarianisme* dari Jeremy Bentham Idham et al. (2022). *Utilitarianisme* memandang suatu perbuatan dianggap baik apabila mendatangkan kebahagiaan dan sebaliknya dianggap perbuatan buruk apabila menyebabkan ketidaksenangan. Bukan saja kebahagiaan bagi para pelakunya, tapi juga kebahagiaan bagi orang lain. Dengan penerapan teori hukum melalui keilmuan berusaha untuk menyatukan ilmu hukum dengan lingkungannya yaitu masyarakat, konsekuensi logis ini mengarah pada sistem kerja penegak hukum. Penegakan hukum yang carut marut, kacau dan mengesampingkan keadilan tersebut bisa saja diminimalisir kalau seandainya hukum dikembalikan kepada fungsi aslinya, yaitu untuk menciptakan keadilan, ketertiban serta kenyamanan. Suatu hal yang dirasa adil bagi seseorang, belum tentu adil bagi orang lain. Sedangkan suatu ketertiban terwujud jika undang-undang yang dibuat telah memenuhi kekuatan berlaku (Riza, Lubis, & Suwalla, 2022).

Tanggung jawab bank sebagai penyedia jasa layanan *internet banking* menyarankan kepada nasabah agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan *internet banking*. Bila ada yang mencurigakan dan dianggap dapat menimbulkan bahaya dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat langsung melapor kepada bank melalui call center bank, ataupun dapat datang langsung ke *Customer Service Officer* (CSO) dan membuat pengaduan secara tertulis ataupun secara lisan. Pihak bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap setiap transaksi nasabah yang tersimpan pada data dalam bentuk apapun, termasuk juga print out computer, transaksi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah merupakan alat bukti yang sah, kecuali ada hal yang dapat dibuktikan oleh nasabah, pihak bank akan melakukan pelaporan ke *Handling Complain System* (HCS) bagian khusus yang menangani operasional pusat, dan akan diproses maksimal 14 hari kerja. Kompensasi yang akan diberikan oleh pihak bank kepada nasabah pemberian ganti rugi kepada nasabah, sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah apabila telah terjadi kesepakatan antara pihak bank dan nasabah.

Kerugian materill yang diderita oleh nasabah dalam mekanisme penggunaan *internet banking*. Nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank, yaitu sebagai berikut:

- a. Apabila kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna *internet banking* tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah pengguna internet banking itu sendiri, maka nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah pengguna *internet banking* itu sendiri, dan pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*. Sehingga tidak mengharuskan bagi pihak bank untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Tetapi pihak bank tetap membantu nasabah dalam mencari solusi atas kerugian yang dialami oleh nasabah.
- b. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materill yang diderita oleh nasabah pengguna *internet banking* diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank sebagai penyedia jasa *internet banking*, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna internet banking tersebut serta bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh

nasabah. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*.

- c. Jika kerugian materiil yang diderita oleh nasabah ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa akibat hukum dari transaksi pembayaran kredit melalui *internet banking* yaitu nasabah dapat menuntut ganti rugi terhadap bank apabila terjadi kesalahan sistem yang diakibatkan oleh transaksi *internet banking*, namun ketentuan ini tidak berlaku apabila kesalahan dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian dari nasabah dan bank wajib memberi peringatan kepada nasabah mengenai resiko penggunaan *internet banking*. Nasabah dengan bank memiliki hubungan hukum antara produsen dengan konsumen. *Internet banking* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh bank dalam bertransaksi antara nasabah dengan bank. Apabila salah satu pihak merasa dirugikan akibat fasilitas *internet banking* tersebut maka akan berakibat kepada terjadinya peristiwa hukum. Dalam hal ini bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa *internet banking* yang disediakan Bank. Namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang disebabkan oleh kelalaian nasabah yang sudah diperingatkan oleh Bank. Pengaduan dan permintaan ganti rugi hanya dapat dilakukan jika bank tidak memberikan peringatan mengenai layanan tersebut dan jika terbukti bahwa kerugian disebabkan oleh kesalahan Bank.

Pengaturan manajemen resiko terhadap transaksi pembayaran melalui *internet banking* masih belum baik. Artinya resiko kehilangan isi tabungan masih dapat terjadi dan nasabah menjadi pihak yang dirugikan akibat hal ini. Dan persoalan lain timbul dalam proses penyelesaiannya, dimana pihak nasabah membutuhkan waktu yang lama untuk bisa mendapatkan tabungannya kembali. Proses penyelesaian tidak dapat langsung dilakukan namun harus melalui tahap-tahap yang rumit sampai ke kantor pusat. Hal itu tentu menjadi sangat bermasalah apabila pihak nasabah perlu segera menggunakan uang yang ada di tabungannya sendiri. Setiap terjadinya sengketa atau permasalahan antara bank dan nasabah, pihak kantor cabang hanya berperan untuk menampung permasalahan yang menjadi keluhan tersebut dan akan disampaikan ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut. Pihak kantor cabang sama sekali tidak memiliki kewenangan untuk mengambil kebijakan menyelesaikan setiap permasalahan yang dikeluhkan oleh nasabah khususnya yang terkait transaksi pembayaran melalui *internet banking*. Dalam proses penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi *internet banking*, dibutuhkan ahli khusus untuk melacak jejak uang dalam bentuk elektronik tersebut. Ahli khusus tersebut biasanya perintah langsung oleh kantor pusat dalam menjalankan tugasnya. Kantor cabang tidak dapat mengambil kebijakan apapun untuk menyelesaikan permasalahan semacam itu karena apabila terjadi penipuan atau keluhannya yang diajukan adalah fiktif dan berakibat pada terjadinya kerugian pada pihak bank maka pihak kantor cabang akan dikenakan sanksi. Oleh karena itu, setiap penyelesaian sengketa dari keluhan nasabah menjadi tanggung jawab kantor pusat secara langsung.

Berdasarkan contoh-contoh kasus yang telah disebutkan dapat diketahui bahwa yang paling dirugikan adalah nasabah pengguna layanan *internet banking*. Dari sinilah muncul kemungkinan terjadi sengketa antara para pihak, yakni pihak bank dengan nasabah. Sengketa yang timbul antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, mengingat belum ada pengaturan secara khusus tentang transaksi perbankan melalui *internet banking* dalam sistem perundang-undangan di Indonesia, sehingga belum ada aturan yang tegas mengenai upaya hukum ataupun sanksi hukum yang dapat diterapkan.

Perjanjian merupakan prosedur dan undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat itu sah dan mengikat kedua belah pihak, dalam hal ini yaitu pihak bank dengan nasabah. Kedua belah pihak wajib melaksanakan isi perjanjian dan tidak dibenarkan untuk membatalkan atau mengakhiri perjanjian tanpa persetujuan kedua belah pihak ataupun tanpa alasan yang dibenarkan oleh undang-undang. Hal ini sesuai dengan rumusan Pasal 1338 KUH Perdata. Apabila suatu perjanjian telah disepakati, maka masing-masing pihak terikat

karenanya dan berkewajiban memenuhi prestasinya. Akan tetapi, di dalam pelaksanaannya terdapat kemungkinan mengalami hambatan-hambatan yang pada akhirnya mempengaruhi tujuan perjanjian yang telah disepakati, seperti halnya munculnya sengketa antara pihak bank dan nasabah akibat permasalahan hukum yang timbul dalam layanan *internet banking*, yang pada akhirnya mempengaruhi tujuan perjanjian yang telah disepakati para pihak.

Di dalam suatu perjanjian memuat syarat-syarat sahnya perjanjian. Suatu hal tertentu merupakan syarat obyektif dari perjanjian, yakni mengenai apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan. Di dalam perjanjian yang disepakati para pihak dalam layanan *internet banking*, sedikitnya juga memuat dalam klausul perjanjian mengenai hak dan kewajiban para pihak apabila terjadi perselisihan, serta upaya hukum apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan sengketa antara para pihak. Sengketa yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*nonlitigasi*).

Secara konvensional, penyelesaian sengketa biasanya dilakukan melalui pengadilan (*litigasi*), di mana posisi para pihak saling berlawanan satu sama lain. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak direkomendasikan, walaupun akhirnya ditempuh, penyelesaian itu semata-mata hanya sebagai jalan yang terakhir setelah alternatif atau upaya penyelesaian sengketa yang lain dinilai tidak membuahkan hasil. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan biasanya memerlukan biaya yang relatif mahal dan membutuhkan waktu yang lama, sehingga para pihak yang bersengketa mengalami ketidakpastian, padahal sistem penyelesaian sengketa sederhana, cepat dan biaya ringan adalah salah satu asas peradilan di Indonesia. Meskipun demikian, keberadaan peradilan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman tetap dibutuhkan.

Keputusan dari para pihak, dalam batas tertentu *litigasi* sekurang-kurangnya menjamin bahwa kekuasaan tidak dipengaruhi hasil dan dapat menjamin ketentraman sosial. Sebagai suatu ketentuan umum dalam proses gugatan, *litigasi* sangat baik untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan masalah-masalah posisi pihak lawan. *Litigasi* juga memberikan suatu standar prosedur yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar keterangannya sebelum diambil keputusan. *Litigasi* tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga menjamin suatu bentuk ketertiban umum yang tertuang dalam undang-undang, baik secara eksplisit maupun implisit

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaturan hukum perlindungan nasabah perbankan yang dirugikan oleh transaksi *internet banking* yaitu diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/30/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
2. Relevansi penerapan teori hukum terhadap perlindungan nasabah perbankan yang dirugikan oleh transaksi *internet banking* penerapan hukum melalui teori hukum di Indonesia dari perspektif filsafat ilmu, terlihat dari perlindungan hukum yang terjadi. Perlindungan hukum sebagai upaya menegakan keadilan, nasabah dapat menuntut ganti rugi terhadap bank apabila terjadi kesalahan system yang diakibatkan oleh transaksi *internet banking*, namun ketentuan ini tidak berlaku apabila kesalahan dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian dari nasabah dan bank wajib memberi peringatan kepada nasabah mengenai resiko penggunaan *internet banking*.

Referensi

- Ardelia, N., & Leon, F. M. (2021). Faktor–faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan dan berhutang dengan kartu kredit di Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(2), 83-101.
- Diantha, I. M. P., & SH, M. (2016). *Metodologi penelitian hukum normatif dalam justifikasi teori hukum*: Prenada Media.
- Ghafur, M. (2007). *Potret Perbankan Syariah di Indonesia Terkini*. Yogyakarta: Biruni Press
- Huijbers, T. (2019). *Filsafat Hukum*. Yogyakarta: Kanisius
- Idham, I., Respationo, S., & Wibisono, C. (2022). Legal Political Dimensions, Improvement Expertise Agency Of The Dpr Ri In Implementing Research-Based Legislative Policy Making And Implementation Of Independent Learning And Merdeka Campus In Indonesia. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 25(5).
- Rahardjo, Satjipto. (2015). *Ilmu Hukum*, cetakan kelima. Bandung: PT. Citra Adya Bakti
- Respationo, S., & Idham, I. (2022). Land Registration And Certificate Issuance In A Free Trade Zone Perspective (FTZ). 48(3).
- Riswandi, B.A. (2015). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Riza, K., Lubis, I. H., & Suwalla, N. (2022). Kepastian Hukum Terhadap Putusan Peradilan Adat Aceh dalam Penyelesaian Tindak Pidana Pencurian. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 2(1), 39-47.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2013). *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*. Radja Grafindo Persada.
- Soeharjoto, S., & Hariyanti, D. (2019). Pengaruh makro ekonomi dan fundamental perusahaan terhadap kinerja perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 1(1), 1-8.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen