



Info Artikel

Keywords:

Electronic banking, Electronic transactions, and Legal protection

Kata Kunci:

Electronic banking, Perlindungan hukum, dan Transaksi elektronik

ISSN (print): 2722-7448

ISSN (on-line): 2722-7456

Korespondensi Penulis:

Selvia Wisuda

E-mail:

wisuda12selvia@gmail.com

## Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna e-Banking: Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perbankan

Selvia Wisuda

Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang  
Jl. Terusan Raya Dieng. No. 59 Malang, 65146, Indonesia

### Abstract

The purpose of the research is to analyze the legal protection of e-banking users, and the rules needed to perfect the legal protection of e-banking users. This research is a normative legal research that focuses on literature research. The results show that in Indonesia, e-banking transactions are currently not fully protected. Forms of legal protection for customers/consumers from abuse of circumstances in standard agreements according to Law Number 8 Year 1999. Implementation of consumer protection for e-banking service users is carried out by emphasizing the aspects of e-banking technology security, customer complaints, and consumer education. In terms of technological security, 3 principles are applied, namely confidentiality, integrity and availability. Improvement of consumer protection is done by cooperation, increased coordination, online information exchange and designated contact person by involving various parties to reduce the occurrence of crime against the e-banking system.

### Abstraks

Tujuan penelitian untuk menganalisis perlindungan hukum pengguna e-banking, dan aturan yang diperlukan untuk menyempurnakan perlindungan hukum terhadap pengguna e-banking. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menitikberatkan pada penelitian kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Indonesia saat ini belum sepenuhnya terlindungi transaksi e-banking. Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah/konsumen dari penyalahgunaan keadaan dalam perjanjian baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pelaksanaan perlindungan konsumen /nasabah pengguna jasa e-banking dilakukan dengan menekankan pada aspek keamanan teknologi e-banking, pengaduan nasabah, dan pendidikan konsumen. Dalam hal keamanan teknologi menerapkan 3 prinsip, yaitu kerahasiaan, integritas dan ketersediaan. Penyempurnaan perlindungan terhadap konsumen dilakukan dengan adanya kerjasama, peningkatan koordinasi, tukar menukar informasi secara online dan ditunjuk contact person dengan mengikutsertakan berbagai pihak untuk mengurangi terjadinya kejahatan terhadap sistem e-banking.

DOI: <https://doi.org/10.26905/mlj.v3i1.9176>

Sitasi: Wisuda, Selvia. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna e-Banking: Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perbankan. MLJ Merdeka Law Journal. Volume 3 (1): 58-70

## 1. Pendahuluan

Kemajuan yang terjadi dalam berbagai hal tidaklah terlepas dari dampak globalisasi. Globalisasi terjadi akibat pemanfaatan perkembangan teknologi informasi. Sehingga batas wilayah akan semakin kabur. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi akan meningkatkan efisiensi dan kecepatan penyelenggaraan bisnis dan pemerintahan.

Dampak dari adanya suatu globalisasi salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi, serta media (Ninieck, 2009: 28; Armiani *et al.*, 2021; dan Ratiyah *et al.*, 2021). Aktivitas bisnis telah menggunakan pemakaian teknologi informasi untuk transaksi-transaksi bisnisnya. Aktivitas bisnis saat ini telah memasuki era digital, digitalisasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas ekonomi masyarakat, bisnis dan perusahaan. (Tarantang *et al.*, 2019; Sundari, 2019; Susilo & Rani, 2020; Setiawan *et al.*, 2020; Poerwanto & Shambodo, 2020).

Seluruh perkembangan ini membawa ke ambang revolusi keempat dalam sejarah pemikiran manusia, atau dikenal dengan revolusi industri 4.0. Hal ini dicirikan dengan perkembangan dan pertumbuhan yang sangat cepat di bidang teknologi, khususnya dalam perangkat elektronik, termasuk untuk digunakan sebagai alat transaksi elektronik. Sehingga internet saat ini telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat.

Menurut von Bertalanfy (1981), sistem adalah: *complexes of elements standing in interaction a sistem is a set of element standing interrelation among themselves and with the environment*. Secara lebih umum Shrode and Voich (1974) sistem sebagai: *a set of interrelated parts, working independently and jointly, in pursuit of common objectives of the whole, within a complex environment*.

Hukum Perbankan Indonesia ialah hukum yang mengatur masalah-masalah perbankan yang berlaku sekarang di Indonesia. Dalam hal ini membicarakan aturan-aturan perbankan yang berlaku sampai saat ini, sedangkan peraturan perbankan yang pernah berlaku pada waktu lalu, hanya dibahas apabila berkaitan dengan ketentuan yang berlaku saat ini ataupun dapat dilakukan pembahasan dalam rangka sejarah perbankan di Indonesia (Djumhana, 2000).

Bank merupakan lembaga intermediasi, yang menghubungkan pihak yang kelebihan dana dan menyakurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit (Haryanto *et al.*, 2019; Hendri, 2016; Listri, 2021; dan Haryanto *et al.*, 2021). Bank sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa, yaitu jasa keuangan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Pelayanan merupakan faktor penting dalam industri perbankan. Persaingan industri perbankan yang semakin ketat, menuntut bank untuk dapat memberikan layanan yang mampu memberikan kepuasan pada nasabahnya (Marlina & Bimo, 2018; Nurdin *et al.*, 2020; dan Ronny *et al.*, 2021).

*E-banking* merupakan salah satu layanan bank, dengan menggunakan kemajuan sistem informasi. *E-banking* upaya bank untuk memberikan kepuasan pada nasabahnya (Sulistianingsih & Trishananto, 2021). Penyediaan layanan *E-Banking* hendaknya memperhatikan prinsip *prudential banking*, prinsip pengamanan dan terintegrasinya sistem teknologi informasi, *cost effectiveness*, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis bank (Rivai dan Ismail, 2013: 361).

Negara Indonesia adalah negara yang berdasar atas hukum (*rechtstaat*) dan bukan berdasarkan atas kekuasaan belaka (*machtstaat*) sebagaimana Penjelasan Undang-Un-

dang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 mengenai Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari kesamaan perlakuan dan kesamaan kedudukan di depan hukum (*equality before the law*) harus diutamakan dalam setiap aspek kehidupan bernegara dan bermasyarakat, berarti setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum di depan hukum (Fuady dan Fuady, 2015: 5). Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk mewujudkan supremasi hukum tersebut adalah dengan cara melakukan pembaharuan terhadap berbagai aspek hukum yang harus didukung oleh seluruh lapisan masyarakat dalam suatu negara hukum terutama peranan dari para penyelenggara negara itu sendiri khususnya peranan Hakim sebagai benteng terakhir pencari keadilan di negara Indonesia.

Pada dasarnya perlindungan hukum kepada nasabah merupakan hal yang sangat essential melihat adanya fungsi bank sebagai *agent of trust*. Bank dikenal dengan *agen of trust* yang mendasar pada perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penyaluran dana maupun dalam penghimpunan dana. Besarnya kepercayaan nasabah terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap *online Banking* (Alamsyah & Anugrah, 2015; Yaniariza & Syafrizal, 2020; Nandavita, 2021; dan Cahyaningtyas & Witono, 2022). Untuk mengatur adanya penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan yang salah satunya internet banking, OJK membuat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13 /Pojk.03/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/Pojk.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (POJK Manajemen Risiko TI). Dengan

adanya peraturan berupa undang-undang maupun peraturan OJK sebagai *umbrellact* maka besar harapannya dapat menjadi perlindungan hukum bagi nasabah.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan pasal 2,3,4 dinyatakan asas, fungsi, dan tujuan dari perbankan. Bank memiliki manfaat dalam pembangunan ekonomi nasional sesuai dengan fungsi sebagai *Agent Of Development* dalam rangka mewujudkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas (Setiawati, 2020). Kemudahan dan kemudahan dari teknologi yang digunakan dan kenyamanan dalam berinteraksi menjadi variabel kompetisi baru dalam dunia perbankan untuk menarik minat preferensi nasabah dalam memilih bank (Utama, 2021; dan Ashsifa, 2020).

Dalam hubungan dengan pertanggungjawaban, terdapat pengecualian tertentu dimana para pihak tidak dapat dimintai pertanggungjawaban. Salah satu pengecualian tersebut adalah adanya *force majeure* atau keadaan memaksa yang membuat salah satu pihak tidak dapat melaksanakan prestasinya. Dalam KUH Perdata *force majeure* diatur di dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUH Perdata. Pasal-pasal ini memberikan kelonggaran kepada debitur untuk tidak melakukan penggantian biaya, kerugian, dan bunga kepada kreditur, oleh karena suatu keadaan yang berada di luar kekuasaannya (Salim, 2008: 101). Selain itu pengaturan mengenai *force majeure* juga terdapat dalam Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam UU ITE *force majeure* diatur dalam Pasal 15 ayat (3) yang menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik dapat tidak melakukan pertanggungjawaban dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Pasal 18 UUPK sebagai satu-satunya pasal yang mengatur mengenai klausula baku, yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Apakah kemudian pasal tersebut mampu menanggulangi ketidakadilan dalam praktik perjanjian kontrak baku sebagai akibat dari adanya asas kebebasan berkontrak yang tidak dibatasi oleh kaidah-kaidah hukum Indonesia serta diawasi oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum pengguna *e-banking*, dan aturan yang diperlukan untuk menyempurnakan perlindungan hukum terhadap pengguna *e-banking*.

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu dengan menggunakan logika berfikir hukum untuk melakukan analisisnya. Jenis data yang digunakan merupakan data sekunder. Sebagai bentuk dari penelitian hukum normatif, maka data yang terkait dengan penulisan hukum ini dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk diuraikan sesuai dengan alur pembahasannya.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pada hakikatnya terdapat dua jenis instrumen hukum yang menjadi landasan pijakan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, diantaranya: *Pertama*, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum yang terdapat di Indonesia, selaras dengan *preamble* mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan ini dapat diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan kembangkan produksi barang dan jasa yang dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. *Kedua*, Undang-Undang No. 8 Ta-

hun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimana lahirnya undang-undang ini mampu melahirkan harapan besar bagi masyarakat Indonesia guna memperoleh payung hukum sebagai perlindungan atas kerugian yang dapat diderita atas transaksi barang dan jasa.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 ayat (1), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup orang lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 ayat (2), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 2 berbunyi:

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

### Hak-hak konsumen ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum yang berkaitan dengan *e-banking* yang dimaksudkan adalah terhadap data pribadi nasabah. Dengan pendekatan *self-regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal antara penyelenggara dengan pengguna. Empat hak dasar konsumen, yaitu “Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*)” (Shidarta, 2000).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4, Hak-hak konsumen adalah: 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

### **Hak-hak konsumen nasabah ditinjau dari Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan**

Peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK melainkan dapat ditarik lebih spesifik lagi dalam peraturan perundang-undangan dibidang perbankan. Karena bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha menarik dana langsung dari masyarakat, oleh karena itu dalam melaksanakan segala aktivitasnya bank juga harus menerapkan prinsip bank, diantaranya prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), serta prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*) (Indriani *et al.*, 2016; Nofita *et al.*, 2016; dan Hidayati, 2018).

*Pertama*, guna memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah, maka undang-undang No. 10 Tahun 1998 mengamatkan dibentuknya sutau Lembaga Penjamin Simpan (LPS) dan mewajibkan bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan (Pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998). LPS memiliki fungsi menjamin simpanan nasabah penyim-

pan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya (Pasal 4 Undang-Undang No. 24 Tahun 2004).

*Kedua*, perlindungan hukum bagi nasabah apabila terjadi suatu sengketa merujuk pada Peraturan Bank Indonesia (BI) Nomor 10/10/PBI/2008 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 pasal 6 yang menerangkan bahwa:

- (1) Bank wajib menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan.
- (3) Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotocopy identitas dan dokumen pendukung lainnya.
- (4) Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja
- (5) 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).

Konsep perlindungan hukum yang berkaitan dengan *Electronic banking* adalah perlindungan terhadap data pribadi nasabah. Perlindungan hukum atas data nasabah dalam penyelenggaraan *electronic banking* dengan pendekatan *self regulation*. Lahirnya UUPK diharapkan menjadi payung hukum (*umbrella act*) dibidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya

peraturan perundang-undangan yang lain dimana materinya memberikan perlindungan terhadap konsumen (Rajagukguk, dkk, 2000).

### **Praktek Perlindungan Konsumen Pengguna e-Banking Di Indonesia**

#### **Sistem e- Banking di Indonesia**

Semakin majunya suatu teknologi informasi lembaga perbankan mengikuti perkembangan sebagai bentuk pelayanannya yang dikenal dengan nama *electronic banking* (*e-banking*). Perkembangan ini tentunya akan mengubah sistem transaksi perbankan yang pada akhirnya pada budaya perbankan.

Nsouli dan Schaechter (2022) menggambarkan *electronic banking* (*e-banking*) sebagai gelombang masa depan, yang memberikan kemudahan bagi konsumen dalam hal kemudahan dan biaya transaksi. Namun sebenarnya dibalik itu juga mengandung tantangan bagi pemerintah dalam hal pengawasan dan pengaturan sistem finansialnya dalam kaitannya dengan design dna implementasi kebijakan makro ekonominya.

Jasa layanan internet banking merupakan sebuah perkembangan dari teknologi telekomunikasi. Yang dimaksud dengan sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/ atau menyebarkan informasi elektronik (Pasal 1 angka 5, Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik). Sedangkan pengertian dari informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan daata elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *elektrinic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic email*), telegram, teleks, telecopy atay sejenisnya, huruf, tanda, angka,

kode akses, simbol, atau perforasi yang telah dioleh dan memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya (Pasal 1 angka 1, Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).

#### **Perkembangan Transaksi *Electronic Banking* (E-Banking)**

Transaksi yang dapat dilakukan via "*Electronic Banking*" akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *e-Banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologilah yang turut mendorong ke arah itu. Tetapi dalam praktiknya secara *hardware* dan *software* tidak bisa langsung di-koneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server Bank A dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (operator) sebagai penengah untuk menjembatani kedua *server* tersebut sebagai interfacing. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan langsung *host to host* apabila seluruh sistem sudah mendukung (*support*). Sebagai ilustrasi, ada 2 orang bicara dengan bahasa yang berbeda, maka perlu penerjemah agar bisa bicaranya saling dimengerti. Demikian pula *host to host* pada mitra-mitra lainnya: kantor Pajak, Telkom, dan mitra lainnya (Supriyono, 2011).

#### **Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Oleh Bank Kepada Nasabah Apabila Terjadi Kerugian Dalam Transaksi *e-Banking***

Perlindungan hukum ialah cara memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum ada karena adanya suatu perjanjian, perjanjian itu sendiri memiliki

pengertian berdasarkan pasal 1313 KUH Perdata yaitu: "Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih".

Menurut Muhammad (1999: 78) ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata sebenarnya kurang begitu memuaskan, sehingga dalam Pasal 1313 tersebut terdapat kelemahan-kelemahan, yaitu: 1) Hanya menyangkut sepihak saja. Yang dimaksud adalah "satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya". Kata kerja "mengikatkan sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya "saling mengikatkan diri", jadi ada konsensus antara para pihak. 2) Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus. Dalam pengertian "perbuatan" termasuk juga tindakan melaksanakan tugas tanpa surat kuasa (*Zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung suatu konsensus, seharusnya dipakai kata "persetujuan". 3) Pengertian perjanjian terlalu luas, pengertian perjanjian dalam pasal tersebut terlalu luas, karena mencakup juga pelaksanaan perkawinan, janji kawin yang diatur dalam lapangan hukum keluarga. Adapun yang dimaksud ialah hubungan antara kreditur dan debitur dalam lapangan harta kekayaan saja. Perjanjian yang dikehendaki oleh buku ketiga KUH Perdata sebenarnya hanyalah perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan perjanjian yang bersifat personal. 4) Tanpa menyebut tujuan. Dalam perumusan pasal ini tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.

Konsep awal suatu perlindungan hukum sangat terkait dengan pemerintahan dan tindak pemerintahan sebagai titik sentral, sehingga lahirnya konsep ini dari perkembangan hukum administrasi negara barat. Tindak pemerintah sebagai titik sentral

yang dibedakan menjadi dua macam perlindungan hukum, yaitu (Hadjon, 1987; Asri, 2018; dan Widiatama *et al.*, 2020):

### **Perlindungan Hukum Preventif**

Pada perlindungan hukum preventif ini subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu putusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dimana tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif ini sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia sendiri belum ada pengaturan secara khusus mengenai sarana perlindungan hukum preventif.

### **Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum represif.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam pasal 1 ayat (2) menyatakan transaksi elektronik adalah:

"Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan jaringan computer dan atau media elektronik lainnya".

Gunawan (1999) berpendapat bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*).

Perlindungan hukum kepada konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum ter-

jadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dengan menggunakan cara sebagai berikut: 1) *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Hal ini menjadi *umbrella act* sebagai batasan serta ketentuan sebelum adanya transaksi. 2) *Voluntary Self Regulation*, ialah perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, yang mana dengan cara ini mengharapkan pelaku usaha sukarela membuat dirinya sendiri lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya (Gunawan (1999)). Dalam hal perlindungan konsumen setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.

### **Penyempurnaan Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna *Electronic Banking* (*E-Banking*)**

#### **Kekurangan Dalam Perlindungan Konsumen Pengguna *Electronic Banking* (*E-Banking*)**

Pada bagian penjelasan pasal 20 UU ITE berbunyi: "*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)*".

*E-banking* merupakan *delivery channel* dalam industri perbankan, dan hubungan keperdataan yang timbul terkait *e-banking* berupa hubungan rekening antara bank dan nasabahnya. Dalam hal ini terbentuk sebuah hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen (nasabah) yang mana akan me-

lahirkan suatu hak dan kewajiban mendasar dengan terciptanya suatu tanggung jawab (Makarim, 2006).

### **Penambahan Yang Dapat Dilakukan Agar Perlindungan Konsumen Pengguna *Electronic Banking* (*e-Banking*) Semakin Sempurna**

Guna mengantisipasi berbagai masalah terkait dengan keamanan sistem informasi, maka perlu diimplementasikan sebuah kebijakan dan prosedur pengamanan yang mencakup: 1) Identifikasi sumber-sumber dan aset-aset yang dilindungi; 2) Analisa kemungkinan ancaman dan konsekwensinya; 3) Perkiraan biaya atau kerugian-kerugian yang dapat ditimbulkan. 4) Analisa potensi tindakan penangkalan dan biaya kerugian lainnya; 5) Mekanisme pengamanan yang sesuai

Selain daripada itu diperlukan pengaturan perbankan nasional yang memiliki pusat penyimpanan, pemrosesan data/ informasi dan transaksi perbankan yang letaknya diluar negeri. Perlu dibentuk unit kerja khusus/devisi pengamanan-pencegahan kejahatan perbankan didalam struktur bank yang berfungsi untuk penerapan kebijakan pengamanan sistem. Dalam rangka pengawasan perbankan Bank Indonesia perlu melakukan audit terhadap Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan oleh perbankan untuk setiap kurun waktu tertentu. Memperketat pengendalian dengan akses nasabah maupun pegawai dengan sistem ICT (*Information and Communication Technology*). Perlu ketentuan agar perbankan bertanggungjawab tidak bersalah atas dakwaan yang dituduhkan kepada terdakwa (Sudaryatmo, 1999: 89).

*Information security* merupakan bagian yang sangat penting dan sistem *e-banking*. Tingkat keamanan informasi yang dapat diterima di dalam *e-banking* mutlak dibutuhkan



kan. Di era internet, semua kebutuhan dan keinginan sedapat mungkin diterima dengan cepat, mudah dan aman. Untuk itulah peranan teknologi keamanan informasi benar-benar dibutuhkan.

Sejalan dengan UU ITE untuk memberikan perlindungan kepada penyedia jasa, Bank Indonesia menerbitkan berbagai pengaturan (regulasi) yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi bagi perbankan dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Pengaturan ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan *electronic banking*. Contohnya dengan menggunakan chip pada kartu-kartu pembayarannya, mengandung 'two factors authentication' pada transaksi online yang bersifat *financial*, melakukan enkripsi pada transaksi *mobile banking* (PBI No. 7/52/PBI/2005 tanggal 28 Desember 2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (PBI APMK).

Dalam hubungan dengan pertanggungjawaban, terdapat pengecualian tertentu dimana para pihak tidak dapat dimintai pertanggungjawaban. Salah satu pengecualian tersebut adalah adanya *force majeure* atau keadaan memaksa yang membuat salah satu pihak tidak dapat melaksanakan prestasinya. Bank dalam syarat dan ketentuan layanan internet banking juga mengatur adanya *force majeure* yang terjadi dalam layanan internet banking. Dalam KUH Perdata *force majeure* diatur di dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUH Perdata. Ketentuan ini memberikan kelonggaran kepada debitur untuk tidak melakukan penggantian biaya, kerugian, dan bunga kepada kreditur, oleh karena suatu keadaan yang berada di luar kekuasaannya (Salim, 2008: 101). Selain terdapat dalam KUH Perdata, pengaturan mengenai *force majeure* juga terdapat dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam UU ITE *force majeure* diatur

dalam Pasal 15 ayat (3) yang menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik dapat tidak melakukan pertanggungjawaban dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pegguaan sistem elektronik.

#### 4. Simpulan dan Saran

##### Simpulan

Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah/konsumen dari penyalahgunaan keadaan dalam perjanjian baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah bentuk perlindungan secara preventif dan represif. Bentuk perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum secara preventif diaplikasikan dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf g dan huruf h. Selain bentuk perlindungan hukum preventif, dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 juga diatur perlindungan hukum secara represif. Pelaksanaan perlindungan konsumen/nasabah pengguna jasa *e-banking* dilakukan dengan menekankan kedalam beberapa aspek yaitu keamanan teknologi *electronic banking*, pengaduan nasabah, dan pendidikan konsumen. Dalam hal keamanan teknologi menerapkan 3 prinsip diantaranya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*) dan ketersediaan (*availability*). Teknologi lainnya seperti penerapan SLL yang bertujuan untuk meyakinkan dan menyandikan informasi agar informasi tersebut tidak disadap oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

Upaya menyempurnakan perlindungan terhadap nasabah dilakukan dengan melakukan kerjasama dan peningkatan koordinasi pihak-pihak yang terkait.

##### Saran

Data pribadi merupakan data yang sangat penting. Untuk itu Perlindungan na-

sabah dalam *e-banking* harus dilakukan dalam upaya melindungi data-data pribadi nasabah.

#### Daftar Pustaka

- Alamsyah, D. P., & Anugrah, R. (2015). Membangun Kepercayaan Nasabah Pada Internet Banking. *Ecodemica*, 3(2), 464-473.  
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/33>
- Armiani, A., Basuki, B., & Suwarno, N. (2021). Teknologi Digital Memediasi Dampak Strategi Bisnis Terhadap Kinerja Umkm Di Nusa Tenggara Barat. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 3(5), 300-320.  
<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4892>
- Ashsifa, I. (2020). *Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi sebagai Variabel Moderasi)* (Vol. 3, Issue 1).
- Asri, D. P. B. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Kebudayaan Melalui World Heritage Centre Unesco. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 25(2), 256-276.  
<https://doi.org/10.20885/iustum.vol25.iss2.art3>
- Asyati, S., & Farida, F. (2020). Pengaruh Good Corporate Governance, Leverage, Profitabilitas dan Kualitas Audit terhadap Praktik Manajemen Laba (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Periode 2014-2018). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(1), 36-48.  
<https://doi.org/10.32500/jematech.v3i1.1073>
- Cahyaningtyas, A. W., & Witono, B. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Risiko, dan Lifestyle Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking. *EQien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 149-159.
- Djumhana, M. (2000). *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Farida, F., Ramadhan, A., & Wijayanti, R. (2019). The Influence of Good Corporate Governance and Corporate Social Responsibility on Firm Value: Evidence from Indonesia. *International Journal of Economics and Financial Research*, 5(57), 177-183.  
<https://doi.org/10.32861/ijefr.57.177.183>
- Fuady, M. (2004). *Bisnis Kotor: Anatomi Kejahatan Berkerah Putih*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Gunawan J. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan
- Hadjon, P.M. (1987). *Pelindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya : Bina Ilmu.
- Haryanto, S. (2014). Identifikasi Ekspektasi Investor Melalui Kebijakan Struktur Modal, Profitabilitas, Ukuran Perusahaan Dan Gcpi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 5(2), 183-199.  
<https://doi.org/10.15294/jdm.v5i2.3660>
- Haryanto, S., Aristanto, E., Assih, P., Aripin, Z., & Bachtiar, Y. (2021). Loan to Deposit Ratio , Risiko Kredit , Net Interest Margin dan Profitabilitas Bank. *AFRE Accounting and Financial Review*, 4(1), 146-154.
- Haryanto, S., Chandrarin, G., & Bachtiar, Y. (2019). Bank Size, Risk and Market Discipline with A Deposit Insurance: Evidence of Banking in Indonesia. *AFRE (Accounting and Financial Review)*, 2(2), 81-90.

- <https://doi.org/10.26905/afr.v2i2.3717>
- Hendri, D. (2016). Biaya Intermediasi Keuangan Perbankan Indonesia: Peranan Regulasi dan Institusi (Indonesian Banking Financial Intermediation Costs: Roles of Regulation and Institution). *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 7(1).
- Hidayati, A. (2018). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Akibat Pemalsuan Tanda tangan. *LamLaj*, 3(2), 119-128.
- Indriani, S. M., Budiharto, B., & Njatrijani, R. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank dalam Penyalahgunaan Deposito Berjangka (Studi kasus Commonwealth Bank Cabang Palembang Putusan Nomor 59/Pdt.G/2013/PN.PLG). *Diponegoro Law Journal*, 5(4), 1-13.
- La Porta, R., Lopez-de-Silanes, F., & Shleifer, A. (1999). Corporate ownership around the world. *Journal of Finance*, 54(2), 471-517. <https://doi.org/10.1111/0022-1082.00115>
- Listri, H. (2021). Fungsi Bank Sebagai Lembaga Intermediasi di Masa Pandemic COVID-19: Analisis Komparatif. *Jurnal Indonesia Membangun*, 20(1), 28-42. <https://jurnal.inaba.ac.id/index.php/JIM/article/view/284/186>
- Makarim, E. (2006). *Pengantar Hukum Telematika*. Badan Penerbit FH UI. Jakarta : Rajawali Pers.
- Muhammad. A. (1999). *Hukum Perikatan*. Bandung : Citra Aditya Bak
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Nandavita, A. Y. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Risiko Menggunakan Layanan E-Banking. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 28-38.
- Nofita, F. N., Wiletno, S., & Saptono, H. (2016). Upaya Bank Dalam Menjaga Rahasia Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah. *Diponegoro Law Review*, 5(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/10859>
- Nsouli, S.M. & Andrea Schaechte, A. (2022). Challenges of the "E-Banking Revolution". *Finance & Development*. Vol. 39 (3)
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.2487-104>
- Poerwanto, P., & Shambodo, Y. (2020). Revolusi Industri 4.0: Googelisasi Industri Pariwisata dan Industri Kreatif. *Journal of Tourism and Creativity*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.19184/jtc.v4i1.16956>
- Putri, E. L., Haryanto, S., & Firdaus, R. M. (2018). Mampukah Good Corporate Governance dan Risiko Kredit Sebagai Prediktor Financial Distress? *AFRE (Accounting and Financial Review)*, 1(1), 26-35. <https://doi.org/10.26905/afr.v1i1.2291>
- Putri, T. A., & Sitabuana, T. H. (2022). Pengawasan Pengelolaan Keuangan Negara Terhadap Badan Usaha Milik Negara (Bumn). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1003-1018. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.118>
- Rajagukguk, E. dkk, (2000). *Hukum Perlin-*

- dungan Konsumen. Bandung: Mandar Maju
- Ratayah, R., Hartanti, H., & Setyaningsih, E. D. (2021). Inovasi dan Daya Kompetitif Para Wirausahawan UMKM: Dampak dari Globalisasi Teknologi Informasi. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 152–163. <https://doi.org/10.31294/eco.v5i2.10582>
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389–406. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Rustam, A. R., & Narsa, I. M. (2021). Good Corporate Governance: A Case Study of Family Business in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 69–79. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vo18.no5.0069>
- Setiawan, H., Ghufron, M. A., & Mochtar, D. A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *MLJ Merdeka Law Journal*, 1(2), 102–111. <https://doi.org/10.14710/lr.v3i1.12340>
- Setiawati, R. I. S. (2020). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Fundamental Kinerja Bank Dan Makro Ekonomi Terhadap Stabilitas Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 14(2), 123–132. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i2.194>
- Sugiharto, A. J. (2021). Kerugian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Sebagai Kerugian Keuangan Negara. *Jurnal Education And Development*, 9(1), 158–160. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/view/2329%0Ahttps://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/download/2329/1274>
- Sulistianingsih, I., & Trishananto, Y. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Ulang E-Banking. *Indonesian Journal of Economics, Entrepreneurship and Innovation*, 2(1), 2721–8287. <https://doi.org/10.31960/ijoei.v2i1.1013>
- Sundari, C. (2019). Revolusi Industri 4.0 Merupakan Peluang Dan Tantangan Bisnis Bagi Generasi Milenial Di Indonesia. *Prosiding Seminar NAsional Dan Call Papers Fakultas Ekonomi Tidar, Fintech dan E-Commerce untuk Mendorong Pertumbuhan UMKM dan Industri Kreatif*, 555–563.
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI.
- Susilo, A., Sulastri, S., & Isnurhadi, I. (2018). Good Corporate Governance, Risiko Bisnis Dan Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 16(1), 63–72. <https://doi.org/10.31603/bisnisekonomi.v16i1.2132>
- Susilo, G. F. A., & Rani, U. (2020). Peran ekonomi digital terhadap hubungan ASEAN-Korea Free Trade Area (AKFTA). *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 16(2), 66–72. <https://doi.org/10.21067/jem.v16i2.4827>
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75.

<https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>

- Theresia, M., & Budi, A. B. (2020). Tata Kelola Perusahaan dan Pengakuan Pendapatan Prematur. *AFRE Accounting and Financial Review*, 3(1), 25-34.
- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Bank Konvensional dan Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Hukum, Perundang - Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113-126.
- Wati, L. M. (2014). Pengaruh Praktek Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Di BEI. *Jurnal Manajemen , Volume 01, Nomor 01, September 2012, 01(01)*, 1-7.
- Widiatama, W., Mahmud, H., & Suparwi, S. (2020). Ideologi Pancasila Sebagai Dasar Membangun Negara Hukum Indonesia. *Jurnal Usm Law Review*, 3(2), 310. <https://doi.org/10.26623/julr.v3i2.2774>
- Yaniariza, W., & Syafrizal, S. (2020). Pengaruh E-Serqual Terhadap Commitment Dan Satisfaction Sebagai Variabel Intervening "Kasus Pengguna E-Banking Di Kota Padang." *Ekonis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 22(1), 1-8. <https://doi.org/10.30811/ekonis.v22i1.1903>