

BAB II

**KAJIAN TEORETIK TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH
ATAS DANA SIMPANAN DALAM INTERNET BANKING DAN
PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI OTORITAS JASA
KEUANGAN DAN BANK INDONESIA**

A. Kajian tentang Perlindungan Hukum Nasabah Bank

1. Pengertian Nasabah Bank

Nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang memiliki rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.⁵⁴ Berdasarkan Pasal 1 Ayat (17) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Nasabah adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, di mana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Nasabah adalah pelanggan (*costomer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.⁵⁵

⁵⁴ Wiryaningtyas, D.P. 2016. “Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. No. 2. Vol. 14. hlm. 50.

⁵⁵ Nasution, M.H. dan Sutisna. 2015. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking,” *Jurnal Nisbah*. No. 1 Vol. 1. hlm. 65.

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah bank dibagi menjadi:

- a) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. Perlindungan Hukum Nasabah Bank

Pada dasarnya setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum, berhak atas pengakuan jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama didepan hukum. Perlindungan kepada konsumen dapat diberikan:⁵⁶

1. Sebelum terjadinya sengketa yaitu melalui pengaturan hukum material, yang lebih memberikan perhatian kepada kepentingan konsumen, misalnya dengan memperluas tanggung jawab perdata dalam perbuatan melanggar hukum, atau dengan melunakkan kewajiban pembuktian bagi yang lemah dan mengalihkannya pada pihak yang kuat.

⁵⁶ Waluyo, B.M. 2003. "Pembentukan Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen secara Perdata sebagai Upaya Pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Disertasi*, Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, hlm. 13.

2. Setelah terjadinya sengketa yaitu melalui pengaturan hukum formal, yang lebih memberikan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum dalam proses berperkara, dengan membentuk pola penyelesaian sengketa dengan proses persidangan yang sederhana, cepat, tepat dan biaya yang ringan.

Perlindungan kepada nasabah sebelum terjadinya sengketa telah dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui sejumlah Peraturan dan Surat Edaran OJK yang terkait dengan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, yaitu:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431;
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499;
3. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen Dan/Atau Masyarakat;
4. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan;

5. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan;
6. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku; dan
7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Perlindungan kepada nasabah setelah terjadinya sengketa dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 39 Ayat (1) POJK No. 01/POJK.07/2013 yang menjelaskan bahwa konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Berdasarkan Pasal 39 Ayat (2) POJK No. 01/POJK.07/2013 penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 39 Ayat (3) POJK No. 01/POJK.07/2013 dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan. Berdasarkan ketentuan diatas maka dapat dilihat bahwa perlindungan kepada nasabah setelah terjadinya sengketa diberikan melalui bentuk penyelesaian sengketa baik di luar pengadilan ataupun di dalam pengadilan.

3. Hak dan Kewajiban Nasabah Bank

Hak-hak konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, meliputi:

- a. Mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan;
- b. Memilih produk dan/atau layanan;
- c. Mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan sesuai dengan ketentuan;
- d. Mengakses data dan/atau informasi konsumen yang dikelola oleh penyelenggara;
- e. Mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
- f. didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
- g. mendapat edukasi keuangan;
- h. diperlakukan atau dilayani secara benar;
- i. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan;
- j. mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan; dan
- k. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak-hak konsumen perbankan dalam hal ini nasabah memiliki hak, yaitu⁵⁷:

- a. Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan dan juga atas transparansi informasi produk bank. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, sehingga nasabah harus mendapatkan penjelasan yang jelas, terperinci, dengan bahasa mudah dimengerti, dan juga kesetaraan ataupun keseimbangan dalam perjanjian perbankan.⁵⁸

⁵⁷ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*. (Bandung: Mandar Maju, 2012), hlm. 181.

⁵⁸ Lukman Santoso, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011). hlm. 94.

- b. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah dijanjikan terlebih dahulu.
- c. Nasabah berhak untuk mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank, mendapatkan agunan kembali bila kredit yang dipinjam telah lunas, dan mendapat jasa uang pelelangan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayar.
- d. Nasabah berhak mendapatkan uang Rupiah dalam kondisi asli, masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah, layak edar, dan jenis pecahan ataupun nominal yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- e. Nasabah berhak memberikan pengaduan dan wajib ditindaklanjuti.
- f. Nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diberikan. Kompensasi atau ganti rugi juga wajib diberikan jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagai bentuk kewajiban dari bank.

Ketentuan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat empat kewajiban nasabah sebagai konsumen, yaitu:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa;

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati; dan
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patuh.

4. Pengertian Bank dan Prinsip Hukum Perbankan

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran vital bagi negara Indonesia. Suatu perekonomian suatu negara maju atau berkembang dapat dilihat dari kualitas keadaan perbankannya.⁵⁹ Pada akhirnya kondisi dari suatu bank yang akan menjadi suatu cerminan dari kinerja bank yang akan dapat digunakan menjadi suatu sarana dan prasarana dalam menetapkan sebuah strategi yang bertujuan untuk kepentingan suatu perbankan.⁶⁰ Pemerintah, Lembaga Perbankan, dan *Stakeholder* terkait terus bekerja sama untuk membentuk suatu kebijakan tentang perbankan yang tentunya digunakan untuk meningkatkan kualitas dari perbankan itu sendiri.⁶¹

Bank dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan dan kekuatan ekonomi yang bekerja sama atas dasar kepercayaan dalam operasional bank untuk menggalang modal dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan juga untuk mentransfer dana tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk

⁵⁹ Hermanto, *Faktor-Faktor Kredit Macet Pada Perusahaan Dagang*. (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 2.

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*

pinjaman.⁶² Bank memiliki peran dan posisi yang strategis dalam dunia perekonomian negara.⁶³ Bahkan suatu negara dapat dinilai sehat atau tidak perekonomiannya, tolak ukurnya tersebut dapat dilakukan dan dilihat dari kegiatan perbankannya.⁶⁴ Pengertian bank menurut kamus perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Menurut Lukman Dendawijaya, definisi dari bank ialah: Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyelurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana (*deficit unit*) pada waktu yang ditentukan.

Bentuk hukum dari suatu bank yang berbentuk perseroan terbatas dapat juga dalam bentuk perseroan terbuka. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas “perseroan terbatas, yang selanjutnya disebut perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta pertauran pelaksanaannya,” yang berarti bank merupakan suatu badan hukum sehingga bank dapat memiliki hak dan kewajiban-kewajiban untuk melakukan

⁶² *Ibid.*

⁶³ Perbawa, I.K.S.L. 2016. “Penyelesaian Kredit Macet Dalam Perbankan.” *Jurnal Advokasi*, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati, Denpasar, hlm. 14.

⁶⁴ *Ibid.*

perbuatan sendiri. Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bidang usahanya mengerahkan dana masyarakat, bank wajib memiliki pengurus yakni paling sedikit terdapat dua anggota direksi, kelengkapan organ yang merupakan satu kesatuan dan merupakan pengertian yang lengkap bagi perseroan terbatas yakni:

- a. Adanya rapat umum pemegang saham (RUPS) yaitu organ perseroan yang bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.⁶⁵
- b. Adanya direksi yaitu organ perseroan yang bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.⁶⁶
- c. Adanya komisaris yaitu organ yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan atau khusus serta memberikan nasihat kepada direksi dalam menjalankan perseroan.⁶⁷

Perbankan dalam eksistensinya turut menjalankan kegiatan usaha bank untuk tetap dapat menunjukkan keberadaan dirinya dan fungsinya. Bank Umum adalah bank yang turut melakukan kegiatan usaha dengan cara

⁶⁵ Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas

⁶⁶ Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas

⁶⁷ Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas

konvensional dan/atau melakukan kegiatan usahanya untuk memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dijelaskan di dalam Pasal 21 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, “bahwa bentuk hukum suatu bank umum dapat berupa Perseroan Terbatas, Koperasi, dan juga Perusahaan Daerah.” Kegiatan usaha perbankan yang diberikan dalam hal ini berkenaan dengan layanan-layanan yang turut diberikan oleh perbankan kepada masyarakat.⁶⁸ Perbankan juga merupakan suatu aspek yang penting dalam suatu negara sebagai bentuk arus kas dan juga kebutuhan finansial dari setiap warga negara dalam mendukung untuk menjalankan kegiatan sehari-harinya.

Berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) UU Perbankan, jenis bank terdiri dari Bank Umum dan juga Bank Perkreditan Rakyat.

“Bank Perkreditan Rakyat adalah sebuah lembaga keuangan bank yang dalam hal ini hanya menerima simpanan dalam bentuk tabungan deposito berjangka, dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana untuk meningkatkan suatu taraf hidup masyarakat yang turut melakukan kegiatan usaha melalui sebuah prinsip konvensional atau turut berdasar prinsip syariah yang mana dalam kegiatannya tidak turut memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”⁶⁹

Bank Perkreditan Rakyat memiliki kegiatan yang turut lebih terbatas

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Pasal 13, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

dibandingkan dengan Bank Umum. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat dalam hal ini didukung juga Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2016 tentang Kegiatan Usaha dan Wilayah Jaringan Kantor Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Modal Inti.

Keberadaan lembaga perbankan menjadi suatu hal yang sangat berkembang dengan pesat dan terus mengalami perubahan. Eksistensi lembaga keuangan khususnya sektor perbankan memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dengan pemilik dana.⁷⁰ Fungsi utama sektor perbankan dalam infrastruktur kebijakan makro ekonomi memang diarahkan dalam konteks bagaimana menjadikan uang efektif untuk meningkatkan nilai tambah ekonomi.⁷¹ Selain itu, lembaga keuangan perbankan memberikan akses kemudahan bagi masyarakat untuk menjalankan roda perekonomiannya, baik itu dalam hal penyaluran/ pembiayaan dana (*lending financing*), maupun dalam hal penghimpunan dana (*funding financing*) serta dalam hal pelayanan jasa (*service*).⁷²

Pada dasarnya usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan masyarakat sebagai nasabah bank. Dalam pengelolaannya, usaha perbankan perlu dilandasi dengan prinsip-prinsip perbankan yang menegaskan hubungan hukum antara bank dengan nasabah, diantaranya yaitu:

⁷⁰ Herli, A.S. 2013. *Pengelolaan BPR dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*. Yogyakarta: Andi. hlm. 3.

⁷¹ *Ibid.*

⁷² *Ibid.*

1. Prinsip Demokrasi Ekonomi

Hukum Perbankan cakupannya sangat luas, karena terhubung kepada banyak sektor terutama perekonomian Indonesia. Perbankan Indonesia dalam melaksanakan kegiatan usahanya dilandaskan atas demokrasi ekonomi, dengan mengutamakan kemakmuran rakyat disusun bersama berdasarkan asas kekeluargaan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.⁷³ Demokrasi ekonomi dengan prinsip dasar kegiatan perekonomian dapat diartikan bahwa perbankan dalam menjalankan kegiatannya terdapat masyarakat yang juga turut memegang peran aktif, sesuai dengan arahan dan bimbingan yang diberikan pemerintah terhadap pertumbuhan ekonomi guna menciptakan iklim yang sehat bagi perkembangan dunia usaha.⁷⁴

2. Prinsip Kepercayaan

Dalam menjalankan hubungannya nasabah dengan bank dilandaskan atas kepercayaan, sebab diperlukan kepercayaan nasabah terhadap bank bahwa bank akan tetap memegang teguh norma dalam dunia usaha perbankan serta akan memenuhi janji yang disepakati.⁷⁵ Sebagaimana pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa fungsi perbankan sebagai penghimpun yang berarti pihak bank menghimpun dana dari

⁷³ Pasal 2, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

⁷⁴ Fitriah. 2018. "Bentuk dan Tanggungjawab Pihak Bank Terhadap Dana Simpanan Para Nasabah," *Jurnal Hukum*, No. 3 Vol. 16, Fakultas Hukum Universitas Palembang, hlm. 304.

⁷⁵ Sentosa Sembiring, *Op. Cit*, hlm. 30.

masyarakat dalam bentuk simpanan seperti simpanan tabungan, giro, deposito dan lain-lain.⁷⁶ Prinsip kepercayaan ini sangat penting dalam kegiatan usaha bank, karena dengan kepercayaan yang terjalin oleh kedua belah pihak sehingga cukup memberikan keyakinan untuk mengikat dirinya kepada kontrak yang mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang sesuai yang tercantum pada pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Secara tidak langsung prinsip ini juga digunakan sebagai perlindungan kepada nasabah dari risiko atau kerugian yang timbul dari suatu tindakan yang dilakukan oleh bank, atau sebagai suatu upaya dan tindakan pencegahan atas penyimpangan yang bersifat internal oleh bank yang bersangkutan.⁷⁷

3. Prinsip Kerahasiaan

Berdasarkan pasal 1 butir 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menyatakan bahwa “Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.”⁷⁸ Dalam memberikan jasanya serta mendapat kepercayaan agar masyarakat mau menyimpan dan menyalurkan dana ke dalam suatu bank, perlu memberikan jaminan guna memberikan perlindungan kepada nasabahnya mengenai segala informasi atau data keuangan maupun data diri nasabah, atau disebut

⁷⁶ Pasal 3, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

⁷⁷ Hermansyah. 2015. “Perwujudan Asas Kepercayaan Dalam Pengaturan Kegiatan Usaha Bank,” *Tesis Magister Hukum Universitas Tanjungpura*, Pontianak, hlm. 7.

⁷⁸ Pasal 1 butir 28, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

dengan “Rahasia Bank”.⁷⁹ Seperti yang dikemukakan oleh Yunus Husein, yang menyatakan bahwa: “Kerahasiaan bank merupakan jiwa dari sistem perbankan yang didasarkan pada kelaziman dalam praktik perbankan, perjanjian atau kontrak antara bank dengan nasabah, serta peraturan tertulis yang ditetapkan negara. Rahasia bank ini dianggap sebagai hak asasi manusia yang harus dilindungi dari campur tangan negara dan orang lain.”⁸⁰ Ketentuan tersebut dapat dikesampingkan dalam hal-hal tertentu, seperti untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank, peradilan pidana, perkara perdata antara bank dan nasabahnya, tukar menukar informasi antara bank atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan dana dibuat secara tertulis dan permintaan ahli waris yang sah dari nasabah yang telah meninggal dunia.⁸¹

4. Prinsip Kehati-hatian

Dalam menyelenggarakan fungsi serta kegiatan usahanya, bank harus dilandaskan dengan prinsip kehati-hatian, guna melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepada bank. Prinsip kehati-hatian adalah suatu langkah yang ditempuh oleh bank untuk meminimalisir resiko usaha operasional bank dengan berpedoman kepada ketentuan bank sentral dan ketentuan bank dari segi *internal*, yang bertujuan agar

⁷⁹ Sentosa Sembiring, *Op Cit*, hlm. 31.

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ Pasal 2, Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank.

bank selalu dalam keadaan sehat, likuid dan *solvent*.⁸² Hal ini untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan masyarakat agar tetap dan bersedia untuk menyimpan serta menghimpun dana di bank.⁸³ Penerapan prinsip kehati-hatian ini penting untuk menciptakan sistem perbankan yang sehat dan kuat.⁸⁴

5. Prinsip Mengenal Nasabah

Mengenai prinsip mengenal nasabah ini diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.01/2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan, bahwa penyedia jasa keuangan perlu melakukan uji tuntas nasabah dan uji tuntas lanjut.

Penyedia jasa keuangan perlu memantau seluruh kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah termasuk pelaporan atas transaksi yang mencurigakan. Yang dimaksud dengan transaksi mencurigakan adalah transaksi keuangan yang menyimpang dari profil, karakteristik, atau kebiasaan pola transaksi dari nasabah yang bersangkutan, transaksi keuangan oleh nasabah yang patut diduga dilakukan dengan tujuan untuk menghindari pelaporan transaksi yang bersangkutan yang wajib dilakukan oleh bank sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 15

⁸² Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi*. (Bandung: Mandar Maju 2011), hlm. 119.

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ *Ibid.*

Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang, dan Undang-Undang yang mengatur mengenai pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pendanaan terorisme. Guna dalam mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan tersebut ialah untuk meminimalisir terjadinya berbagai risiko, seperti risiko operasional, risiko hukum, risiko terkonsentrasinya transaksi, dan risiko reputasi.⁸⁵ Dalam penerapan prinsip mengenal nasabah juga penting dalam rangka meningkatkan kualitas manajemen risiko sehingga dapat menjaga stabilitas kesehatan bank.

5. Hubungan Hukum Nasabah dengan Bank

Hubungan antara bank dengan nasabahnya adalah hubungan kontraktual atau perjanjian. Hal tersebut dapat terlihat dari penjelasan Pasal 5 UU Perbankan, yaitu: “Simpanan merupakan dana yang dipercayakan kepada pihak bank itu berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.”

Perjanjian berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata, yaitu: “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.” Pasal 1313 KUHPdata tersebut memiliki 4 (empat) kekeliruan/kelemahan. Kekeliruan/kelemahan dari definisi yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPdata meliputi: pertama, frasa “mengikatkan” dalam definisi tersebut berarti hanya salah satu pihak yang berkehendak

⁸⁵ Nindyo Pramono, *Hukum Bisnis*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2020), hlm. 218.

untuk mengikatkan diri. Kedua, frasa “perbuatan” dalam definisi dapat diberi makna luas, yaitu meliputi perbuatan yang sesuai dengan hukum dan perbuatan yang tidak sesuai dengan hukum. Ketiga, bahwa perjanjian yang timbul tidak hanya perjanjian dalam lapangan hukum kekayaan tetapi juga termasuk lapangan hukum. keluarga; dan yang keempat, batasan/definisi tentang perjanjian tidak menyebut tujuan pembuatan perjanjian.⁸⁶ Berdasarkan pemaparan keempat kelemahan dari Pasal 1313, KUH Perdata tersebut di atas maka Johannes Gunawan merumuskan definisi perjanjian sebagai berikut:⁸⁷ “perjanjian adalah suatu persetujuan atau kesepakatan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan hukum kekayaan.” Selanjutnya suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat bagi kedua belah pihak jika telah memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;

Sepakat dimaksudkan bahwa kedua subjek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau sekata-kata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Artinya, apa yang dikehendaki oleh pihak satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain.

Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal-balik.⁸⁸

⁸⁶ Rachmanto, A.D. 2018. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan,” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, No. 4 Vol. 48, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hlm. 827.

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2014), hlm. 17.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Cakap dimaksudkan bahwa orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Setiap orang yang sudah dewasa atau akil baliq dan sehat pikirannya, adalah cakap menurut hukum. Sedangkan, berdasarkan Pasal 1330 KUH Perdata orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian, yaitu:⁸⁹

- a) Orang-orang yang belum dewasa
- b) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan
- c) Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. (tidak berlaku lagi dengan dikeluarkannya SEMA No. 3 Tahun 1963)

3. Suatu pokok persoalan tertentu;

Suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya. Bahwa barang itu sudah ada atau sudah berada di tangannya si berutang pada waktu perjanjian dibuat, tidak diharuskan oleh undang-undang.⁹⁰

4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ *Ibid.*

Suatu sebab yang halal dimaksudkan pada isi perjanjian, dimana isi dari perjanjian atau sebab yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian yang termaksud tidak bertentangan dengan hukum.⁹¹

Syarat keabsahan perjanjian seperti dikemukakan di atas, harus dipenuhi agar perjanjian yang dibuat oleh para pihak mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya. Apabila syarat pertama dan/atau syarat kedua yang merupakan Syarat Subjektif tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan. Apabila syarat ketiga dan/atau syarat keempat yang merupakan Syarat Obyektif tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Namun, apabila ke 4 syarat tersebut dipenuhi, perjanjian sah sehingga berakibat perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

6. Kegiatan Usaha Bank

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Perbankan, Berdasarkan fungsinya sebagai *intermediary* usaha bank umum meliputi:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberikan kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- d. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 - 1) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 - 2) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 - 3) Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah;

⁹¹ *Ibid.*

- 4) Sertifikat bank Indonesia (sbi);
 - 5) Obligasi;
 - 6) Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
 - 7) Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
 - f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;
 - g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
 - h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
 - i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
 - j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
 - k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat;
 - l. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia; dan
 - m. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Selain itu bank juga mempunyai berbagai macam jasa. Jasa-jasa

Bank Umum yang ditawarkan meliputi⁹²:

- a. Transfer (jasa pengiriman uang lewat bank);
- b. Kliring (*Clearing*), penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota;
- c. Inkaso (*Collection*), penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri.
- d. Safe Deposit Box Memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-

⁹² Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 376-377.

barang berharga milik nasabah;

- e. Bank Card (Kartu kredit) Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan;
- f. Bank Notes Merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing);
- g. Bank Garansi Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha;
- h. Bank Draft Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjualbelikan apabila nasabah membutuhkannya;
- i. *Letter of Credit* (L/C) Surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis L/C, sehingga nasabah dapat meminta sesuai dengan kondisi yang diinginkannya;
- j. Cek Wisata (*Travellers Cheque*) Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan;
- k. Menerima setoran-setoran, membantu nasabahnya menampung setoran dari berbagai tempat;
- l. Melayani pembayaran, diantaranya :
 - 1) Pembayaran pajak, telepon, air, listrik, serta uang kuliah;

- 2) Membayar Gaji/Pensiun/honorarium; dan
 - 3) Pembayaran deviden, pembayaran kupon, serta pembayaran bonus/hadiah.
- m. Bermain di dalam pasar modal, bank dapat memberikan atau bermain surat-surat berharga di pasar modal.

B. Kajian tentang Tanggung Jawab Bank atas Dana Simpanan dalam Layanan Internet Banking

1. Dana Simpanan

Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan itu.⁹³ Simpanan menurut Undang- Undang Perbankan nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Syarat-syarat penarikan tertentu maksudnya sesuai perjanjian antara lembaga keuangan dan penabung.

2. Internet Banking

Electronic Banking pada mulanya dalam bentuk ATM dan transaksi melalui telepon, namun dalam perkembangannya dengan inovasi di bidang teknologi internet telah membentuk *delivery channel* baru yang memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. *Electronic Banking*

⁹³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 288.

berbasis internet yang dikenal sebagai *internet banking* muncul sebagai aplikasi *e-business* bagi kegiatan dunia perbankan. Bank menggunakan fasilitas internet untuk menawarkan produk jasa pelayanan perbankan dengan cara yang lebih efisien. *Internet banking* adalah bentuk *E-commerce* yang dilakukan oleh pihak bank.

Pada prinsipnya layanan *internet banking* hampir serupa dengan layanan ATM. Layanan *internet banking* dirancang sebagai salah satu sarana akses ATM dimana saja yang disebut dengan virtual ATM sehingga apa yang dilakukan di ATM dapat dilakukan kecuali mengambil uang tunai. Perbedaan utama antara ATM dengan virtual adalah terletak pada awal dan akhirnya yaitu untuk mulai melakukan transaksi pada virtual ATM, nasabah terlebih dahulu harus mempunyai user ID dan nomor PIN. Sedangkan ATM cukup dengan nomor PIN saja. Perbedaan lainnya yaitu cara memberikan bukti transaksi. ATM akan mengeluarkan kertas dari mesin tersebut, sedangkan virtual ATM akan memberikan konfirmasi melalui layar komputer dan mengirim ulang konfirmasi tersebut melalui e-mail nasabah.

Internet banking atau yang biasa disebut online banking merupakan sebuah sistem yang memungkinkan individu untuk melakukan kegiatan perbankan dari mana saja melalui internet. Online banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi rutin semua, seperti transfer rekening, pertanyaan saldo, pembayaran tagihan, dan stop-pembayaran permintaan, dan beberapa bahkan menawarkan pinjaman online dan aplikasi kartu kredit.

Menurut David Whiteley, internet banking didefinisikan sebagai salah satu jasa pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya, dengan maksud agar nasabah dapat mengecek saldo rekening dan membayar tagihan selama 24 jam tanpa perlu datang ke kantor cabang.⁹⁴ Dapat disimpulkan bahwa internet banking merupakan salah satu layanan jasa bank melalui jaringan internet yang memungkinkan nasabah mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan transaksi perbankan.

3. Layanan Internet Banking

Era digital merupakan suatu masa di mana sebagian besar masyarakat bergantung pada sistem digital dalam menjalankan kehidupan sehari-harinya.⁹⁵ Perkembangan teknologi digital ini dimulai dengan adanya komputer, lahirnya internet, telepon seluler, dan juga jejaring sosial.⁹⁶ Teknologi komunikasi dari media elektronik yang awalnya masih menggunakan sistem analog, menjadi beralih ke sistem digital dengan ditandai hadirnya transformasi produk media seperti *e-book*, internet, koran digital, *e-library*, *e-shop*, *e-banking*, dan sebagainya. Pada era digital seperti ini, manusia juga mengalami pergeseran kebiasaan sehingga

⁹⁴ Whiteley, D. 2000. *E-commerce: Strategy, Technology and Application*. London: Mc.Graw-Hill. hlm. 226-227.

⁹⁵ Rahayu, P. 2019. "Pengaruh Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak," *Jurnal Al-Fathim*, Vol. 2, Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdhotul Ulama, hlm. 56.

⁹⁶ *Ibid.*

memiliki gaya hidup baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik.⁹⁷

Teknologi menjadi alat yang mampu membantu sebagian besar kebutuhan manusia, dapat digunakan untuk mempermudah melakukan apapun tugas dan pekerjaan.⁹⁸ Menurut Lev Monovich, Era digital bukanlah digitalisasi konten media ke bit, tetapi kehidupan yang dinamis dari “*new media*” isi dan hubungan interaktif dengan konsumen media itu sendiri, jadi terletak pada pengaksesannya secara mudah dan dapat dilakukan kapan saja.⁹⁹ Era digital kini telah melekat menjadi bagian dari kehidupan dan keseharian masyarakat. Dunia digital berbasis internet membuat seluruh aktivitas para penghuninya menjadi tanpa batas ruang dan waktu.¹⁰⁰

Internet saat ini merupakan salah satu kebutuhan pokok terutama bagi pengguna teknologi informasi, saat ini sudah merambah ke seluruh bidang kehidupan mulai dari bisnis, pendidikan, kesehatan dan lain-lain sebagai wujud kemajuan teknologi dan informasi.¹⁰¹ Perkembangan teknologi digital turut mempengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan dan berbagai aspek lainnya.¹⁰² Hal ini dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan yang diiringi dengan perkembangan teknologi digital yang begitu pesat

⁹⁷ Setiawan, W. 2017. “Era Digital dan Tantangannya,” makalah disampaikan dalam Seminar *Nasional Pendidikan*, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, hlm. 1.

⁹⁸ *Ibid.*

⁹⁹ Aji, R. 2016. “Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital),” *Jurnal Islamic Communication Journal*, No. 1 Vol. 1, hlm. 47.

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ Hendarsyah, D. 2012. “Keamanan Layanan Internet Banking dalam Transaksi Perbankan,” *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syari’ah Bengkalis*, No. 1 Vol. 1, hlm. 12.

¹⁰² Marlina, A dan Bimo, W.A. 2018. “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank,” *Jurnal Ilmiah Inovator*, No. 1 Vol. 7, hlm. 18.

selama beberapa dekade terakhir.¹⁰³ Dunia perbankan juga tidak mau ketinggalan dengan kemajuan teknologi dan informasi, seperti pada saat ini sudah mengembangkan layanan dan jasa-jasa perbankan yang diselaraskan dengan kemajuan teknologi dan informasi. Pelaku industri di sektor perbankan tidak hanya dituntut untuk menerapkan teknologi digital, namun juga mampu dalam menangkap berbagai peluang dengan lebih memahami perubahan perilaku konsumen yang semakin mengarah ke ranah digital yang dapat lebih memudahkan kebutuhan transaksi nasabahnya.¹⁰⁴ Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, untuk mendorong efektivitas, efisiensi serta dalam rangka pelayanan bank terhadap nasabahnya, bank perlu meningkatkan kecakapannya diikuti dengan penyesuaian strategi bisnis agar lebih tepat sasaran, salah satu upaya yang dapat dilakukan yakni dengan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih optimal dalam mendukung inovasi layanan yang diberikan oleh bank. Sebagai contoh saat ini perbankan sudah mengeluarkan suatu layanan yang bernama *Electronic Banking* (E-Banking).¹⁰⁵

Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum yang di dalamnya mengatur mengenai upaya peningkatan dalam hal kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan

¹⁰³ *Ibid.*

¹⁰⁴ Decky Hendarsyah, *Loc. Cit.*

¹⁰⁵ *Ibid.*

teknologi informasi secara lebih optimal, yang akan menjadi suatu layanan perbankan. Seperti yang dijelaskan di dalam Pasal 1 Angka 3 POJK tersebut menjelaskan bahwa: “Layanan Perbankan Elektronik adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik”

Kemudian dijelaskan di dalam Pasal 1 Angka 4 POJK Nomor 12 Tahun 2018 mengenai apa yang dimaksud dengan Layanan Perbankan Digital. Adapun pengertian tersebut menyatakan bahwa: “Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.”

Adapun jenis bank yang dapat menyelenggarakan layanan di bidang perbankan elektronik yang ketentuannya telah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah jenis Bank Umum. Kegiatan perbankan yang dilakukan secara digital juga harus selaras dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun hal-hal yang berkenaan dalam ruang lingkup UU ITE dalam undang-undang tersebut menegaskan bahwa bank, sebagai pihak penyelenggara sistem elektronik, bertanggung jawab secara hukum terhadap kerugian yang dialami nasabah

berkaitan dengan pemanfaatan layanan yang disediakan.¹⁰⁶ Bank juga wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagaimana diatur dalam UU ITE.¹⁰⁷ Bukan hanya itu saja, Undang-Undang ITE juga berperan dalam mengungkap bukti-bukti elektronik. Berdasarkan Pasal 184 Ayat (1) KUHAP menyatakan alat bukti dalam hukum acara pidana meliputi: 1) keterangan saksi; 2) keterangan ahli; 3) surat; 4) petunjuk; dan 5) keterangan terdakwa. Pasal tersebut telah menentukan secara limitatif alat bukti yang sah menurut Undang-Undang. Namun, karena mendapatkan sentuhan digitalisasi tersebut, lahirlah pembuktian elektronik yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE memberikan legalitas dan dasar penerapan diakuinya segala informasi dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti elektronik karena keberadaan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik mengikat serta diakui sebagai alat bukti yang sah dalam memberikan suatu kepastian hukum dalam penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, khususnya yang berkaitan dengan pembuktian.¹⁰⁸

Salah satu layanan dari *E-Banking* adalah *Internet Banking* yang berfungsi sebagai alternatif melakukan transaksi perbankan secara *online*

¹⁰⁶ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁰⁷ *Ibid.*

¹⁰⁸ Penjelasan Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

menggunakan internet.¹⁰⁹ *Internet Banking* mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan secara *online* baik transaksi finansial maupun transaksi non finansial kecuali melakukan transaksi setoran atau penarikan tunai.¹¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan payung regulasi yang meliputi pengaturan transformasi digital perbankan. Salah satunya ialah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, POJK ini mempertegas pengertian bank digital, yaitu bank yang saat ini melakukan digitalisasi produk dan layanan ataupun mendirikan layanan bank baru yang langsung *digital banking*, serta memberikan pengaturan mengenai pengamanan data dan transaksi, penyelenggaraan layanan digital perbankan, kemitraan, perlindungan nasabah, dan layanan pengaduan 24 jam.¹¹¹

Jenis transaksi *internet banking* dibagi menjadi dua, yaitu transaksi finansial dan nonfinansial, menu transaksi finansial yang dapat diakses oleh nasabah diantaranya seperti mentransfer dana, membayar listrik, membayar *e-commerce*, membeli tiket pesawat dan lain-lain, sementara untuk menu transaksi non finansial diantaranya seperti mengecek saldo serta melihat mutasi rekening.¹¹² Layanan digital tersebut membuat nasabah mendapatkan keuntungan dari segi waktu dan biaya karena nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimanapun selama terhubung dengan

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ *Ibid.*

¹¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Payung Regulasi dari OJK Terkait Pengaturan Transformasi Digital Perbankan*, Diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/berikut-payung-regulasi-dari-ojk-terkait-pengaturan-transformasi-digital-perbankan> pada 16 November 2023.

¹¹² *Ibid.*

internet.¹¹³ Nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang atau mencari mesin ATM untuk melakukan sebuah transaksi, sehingga dapat menghemat waktu serta biaya.

Terdapat POJK yang memayungi pengaturan transformasi digital perbankan, khususnya dalam memberikan legitimasi terhadap *internet banking* tersebut. Peraturan tersebut adalah POJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.¹¹⁴ Selain terdapat POJK No. 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi *Anti Fraud* bagi Bank Umum, yang mengatur kewajiban bagi bank umum untuk menerapkan strategi *Anti Fraud*, dan kewajiban pelaporan bagi bank yang lebih komprehensif, serta terdapat POJK Nomor 06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur penyelenggaraan perlindungan konsumen yang melibatkan pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen.¹¹⁵

4. Internet Banking

Internet banking merupakan wujud dari perkembangan industri perbankan modern. Internet banking digunakan sebagai platform baru dalam sistem jaringan serta layanan dan transaksi perbankan baik secara personal maupun komersial. Dalam internet banking, bank dibangun pada lingkungan virtual dengan layanan berbasis non-kantor yang ditujukan

¹¹³ *Ibid.*

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ *Ibid.*

sebagai alternatif saluran distribusi. Layanan internet banking dapat dinikmati tanpa harus datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi-transaksi seperti pengecekan saldo rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, belanja online, pembayaran kartu kredit, pembayaran dan permintaan buku cek dan sebagainya. Banyaknya orang yang menggunakan internet, maka layanan internet banking diperkirakan akan ikut berkembang.

Internet banking lebih fleksibel dibandingkan dengan pelayanan sistem kantor karena tidak mengenal batas waktu dan tempat. Produk dan jasa perbankan yang diberikan melalui jaringan internet dan interaktif secara langsung kepada nasabah didefinisikan sebagai internet banking. Secara umum terdapat beberapa jenis produk/ jasa yang ditawarkan melalui internet banking seperti:

- a. Informasi saldo;
- b. Pembukaan rekening;
- c. Transfer;

Transfer dengan menggunakan layanan internet banking adalah cara yang paling efisien dan murah karena nasabah dapat melakukannya dimana saja tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu

- d. *Payment gateway*;

Payment gateway merupakan fasilitas pembayaran tagihan tertentu (misalnya pembayaran tagihan telepon, listrik dan air PAM) yang disediakan oleh bank sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran langsung melalui internet. Bahkan saat ini telah berkembang layanan

account aggregation yaitu layanan bank yang menyatukan informasi dari berbagai website dan menampilkan informasi tersebut dalam format terkonsolidasi kepada nasabah. Informasi dapat berkisar antara informasi untuk konsumsi publik sampai dengan informasi rekening pribadi nasabah. *Account aggregation* banyak digunakan untuk bill presentment and payment, dimana nasabah mendelegasikan kepada bank atau pihak ketiga untuk mendebet rekening milik nasabah dalam melakukan pembayaran sejumlah tagihan.

- e. Kliring;
- f. *Trade service and finance*;
- g. Penutupan rekening;
- h. Transaksi lainnya.

Bank penyedia layanan internet banking dapat juga menyediakan pelayanan jasa bagi korporasi seperti cash management service, analisis *foreign exchange transaction*, hingga transaksi *spot, swap, forward* dan lain sebagainya melalui internet banking. Disamping itu, bank dapat memberikan layanan lainnya di luar produk perbankan seperti pembelian pulsa isi ulang telepon genggam, pembelian saham secara online, pembayaran polis asuransi dan sebagainya. Internet banking memiliki berbagai manfaat baik bagi bank maupun nasabah.

a. Manfaat Bagi Bank

Manfaat utama internet banking bagi bank diantaranya adalah penghematan biaya, jangkauan terhadap segmen pasar yang lebih luas,

efisiensi, peningkatan reputasi bank dan pelayanan yang lebih baik. Biaya transaksi yang dilakukan secara online jauh lebih kecil dibandingkan biaya transaksi yang dilakukan melalui kantor cabang. Internet banking sangat berperan dalam memperkuat cross-selling dan diferensiasi harga. Internet banking juga memungkinkan bank untuk memberikan berbagai layanan kepada nasabah selama 24 jam dalam 7 hari. Alasan yang paling mendasar di balik implementasi layanan internet banking oleh bank adalah kebutuhan untuk menciptakan hambatan yang kuat agar nasabah tidak beralih.

b. Manfaat Bagi Nasabah

Internet banking juga menawarkan nilai baru bagi nasabah. Munculnya internet telah menciptakan dampak yang signifikan terhadap difusi layanan perbankan. Dengan adanya internet, perbankan tidak lagi terikat waktu maupun tempat. Nasabah di seluruh dunia memiliki akses yang relatif mudah terhadap rekening mereka. Berbagai layanan tersedia bagi nasabah termasuk beberapa layanan yang tidak diberikan di kantor fisik bank.

Manfaat pertama bagi nasabah dari layanan internet banking adalah biayanya yang murah atau bahkan gratis. Walaupun, menurut Sathye, hal tersebut tergantung pada kondisi geografis serta disparitas biaya koneksi internet dan panggilan telepon. Manfaat lainnya dari internet banking yaitu nasabah tidak perlu datang langsung ke bank, sehingga lebih menghemat waktu dan uang. Internet banking juga memberikan kemudahan bagi