

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Permasalahan internet banking muncul seiring keeksisian penggunaan internet banking tersebut antara lain kualitas layanan di industry belum merata karena ada unit-unit bank yang prima memberikan layanan internet banking. Sebaliknya, ada kekecewaan nasabah akibat system pembayaran yang tidak oke. Permasalahan internet banking selanjutnya adalah terkait dengan layanan yang tidak pernah sukses dijalankan apa bila jaringan eror sehingga membutuhkan waktu lama hanya untuk menunggu jaringangan. Tarif dianggap nasabah mahal, transfer antar bank yang berbeda gagal serta gagal aktivasi. Masalah internet banking yang paling mencuat dimuka umum adalah kasus pembobolan anjungan tunai mandiri yang menghilangkan dana nasabah sekitar 5 milyar itu biasanya disebabkan nasabah yang tidak hati-hati menjaga personal identification number (PIN) sehingga bocor ke orang lain. Maka dari itu ternyata layanan internet banking tidak selamanya aman 100%.

Masalah perlindungan hukum bagi konsumen perbankan merupakan suatu hal yang sangat dilematis, sehingga sampai saat ini masalah perlindungan hukum bagi konsumen belum mendapatkan tempat yang baik dalam system Perbankan Nasional. Sebagaimana pepatah hukum yang diungkapkan Satjipto Rahardjo “hukum dibuat untuk manusia bukan sebaliknya”.¹

¹Satjipto Raharjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, (Bandung: Alumni, 1983), hal. 86

Adagium hukum diatas seharusnya mampu menjamah kepentingan perlindungan hukum bagi nasabah bank yang menggunakan fasilitas internet banking. di Indonesia terjadi lebih dari 60% transaksi itu terjadi melalui internet banking. bahkan bisnis rumahan seperti fashion dan snack kecil-kecilan pun sekarang melalui internet banking. Jadi merupakan sesuatu hal yang mutlak apabila hukum itu sangat diutamakan.

Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis. Di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan yang khusus dan jelas mengenai *internet banking*. Dalam aturan tuntunan hukum internet banking sebenarnya sudah tersinggung dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan dan undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Industri Perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berbasiskan pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa Internet Banking. Kebutuhan akan pelayanan telekomunikasi akan semakin meningkat dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula. Sistem komunikasi bergerak diyakini akan memegang peranan yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi. Karena dengan adanya fasilitas elektronik banking semakin memudahkan para nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung.²

²Muhammad Djumhana, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008), hal. 277

Pengaturan *internet banking* di Indonesia tentu saja tidak terlepas dari Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 beserta undang-undang perubahannya yakni Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008. Penyusun disini akan lebih memfokuskan dalam menganalisis Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Adanya suatu aturan hukum yang khusus mengatur tentang *internet banking* khususnya tentang perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *internet banking* tetap diperlukan. Formulasi aturan yang dibutuhkan bukan lagi pada tingkat peraturan dan keputusan, tetapi apabila melihat kompleksitas pokok permasalahannya antara lain adalah keabsahan transaksi dan kekuatan pembuktian, Sanksi hukum terhadap para pelanggar, sistem keamanan dalam transaksi, yurisdiksi hukum, dan penyelesaian sengketa. Dimana dibalik keuntungan dari *internet banking*, ada juga beberapa risiko dari kehandalan teknologi *internet banking*. Yang paling perlu diperhatikan dalam hal ini adalah tingkat perlindungan hukum bagaimana yang dapat diberikan untuk mencegah dan menanggulangi akibat dari penyelenggaraan *internet banking*.

Dari kecanggihan *internet banking* terdapat juga beberapa keluhan nasabah antara lain baru-baru ini rekeningnya dibobol dan kehilangan uang sebanyak Rp 13 juta. Penyebabnya bermula saat ia akan log in untuk bertransaksi internet banking BCA, muncul tampilan “sinkronisasi token” dan menyebabkan komputernya ngadat (hang). Tidak diduga, setelah computer

di-restart dan kembali log in ke internet banking tersebut, ia mendapati uangnya telah berkurang sebesar Rp 13 juta.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (BRI atau Bank BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.³

Dalam menggali ilmu perlindungan hukum bagi nasabah internet banking yang terdapat di bank BRI se-Tulungagung peneliti akan menfokuskan pada 5 unit bank BRI di Tulungagung ini, Peneliti akan memilih 5 unit yang memiliki jaringan yang kuat guna penggunaan internet banking dan memiliki nasabah internet banking terbanyak.

B. Fokus Penelitian

Dari uraian di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking di BRI se-Tulungagung?

³Situs resmi Bank Rakyat Indonesia:
https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia#cite_note-1, diakses 14 Maret 2017

2. Bagaimana perlindungan hukum nasabah pengguna internet banking di BRI se-Tulungagung dalam perspektif UU No. 10 tahun 1998 dan Hukum Islam?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking di BRI se-Tulungagung.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum nasabah pengguna internet banking di BRI se-Tulungagung dalam perspektif UU No. 10 tahun 1998 dan Hukum Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Penyusunan penelitian mempunyai dua kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur bagi semua element masyarakat, khususnya bagi dunia keilmuan tentang hukum terkait perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna fasilitas internet banking. Dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan literatur bagi semua pihak dalam melaksanakan penelitian-penelitian hukum perbankan berikutnya.

2. Kegunaan praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi jalan keluar terhadap permasalahan yang dihadapi. Sehingga dari sana dapat

diperoleh suatu informasi dan wacana tentang peraturan perundang-undangan perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna fasilitas internet banking di kabupaten Tulungagung.

E. Penegasan Istilah

Disini penyusun mencantumkan dua penegasan istilah yaitu:

1. Penegasan Konseptual

a. Perlindungan hukum

Menurut Muktie, A. Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.⁴

b. Nasabah Internet Banking

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.⁵ Menurut Kasmir mengemukakan bahwa nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam

⁴AbdMuktieFadjar, *Hukum Konstitusi & Mahkamah Konstitusi*, (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2006), hal. 14

⁵Undang-undang republik indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan

batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat customer service itu sendiri.⁶

Sedangkan Internet Banking adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. Internet Banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu Internet dan Banking (bank). Interconnected Network (Internet) adalah system jaringan yang menghubungkan tiap-tiap computer secara global di seluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing computer tersebut memiliki standart yang digunakan yang disebut Internet Protocol Suite disingkat dengan TCP/IP.⁷

Jika digabung dari pengertian keduanya maka kita pahami nasabah internet banking adalah pihak yang menggunakan jasa bank yang melakukan transaksi secara online menggunakan smarthphone maupun perangkat komputer.

c. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 mengenai perbankan adalah undang-undang yang meliputi perbankan, bank perkreditan rakyat, bank umum, simpanan, deposito, surat berharga, prinsip syariah,

⁶Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 230

⁷Budi AgusRiswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 21

penitipan, wali amanat, nasabah, agunan, merger, konsolidasi, pihak terafiliasi dan masih banyak selanjutnya.⁸

d. Hukum Islam

Hukum Islam secara istilah atau menurut syari'at yakni aturan-aturan yang diajarkan oleh Allah SWT kepada umatnya untuk mengatur tata kehidupan mereka, baik yang terkait hubungan antar manusia dengan Allah SWT maupun antar manusia dengan manusia. Hukum Islam ialah segala peraturan yang telah mengisyaratkan dasar-dasarnya agar manusia melaksanakannya, untuk dirinya sendiri dalam berkomunikasi dengan Tuhannya dengan sesama muslim dengan sesama manusia dengan alam semesta dan berkomunikasi dengan kehidupan.⁹

2. Penegasan Operasional

Penyusun memaparkan kegiatan pada bank BRI se-Tulungagung dalam melakukan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna fasilitas internet banking sesuai dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998 dan hukum Islam adalah terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku dan telah tertuang dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Produk Perbankan. Pihak bank berkewajiban mengungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank, termasuk mengenai fasilitas layanan internet banking sehingga secara tidak langsung dapat mengurangi keluhan atau pengaduan nasabah. Bank Indonesia juga telah ikut serta mengawasi

⁸Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas UU nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

⁹Mohammad Daud Ali, *Hukum Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), hal. 235

mengenai transaksi elektronik yang tertuang dalam pasal 23 ayat PBI No. 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, dimana disebutkan bahwa: Setiap rencana penerbitan produk elektronik atau internet banking yang bersifat transaksional wajib dilaporkan kepada Bank Indonesia paling lambat 2 (dua) bulan sebelum produk tersebut diterbitkan.