

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep-Konsep dan Teori

1. Perlindungan Hukum

Di Indonesia, masalah perlindungan hukum untuk konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an. Ini terutama ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) pada tanggal 11 Mei 1973. Secara historis, pada awalnya Yayasan ini berkaitan dengan rasa mawas diri terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan suara-suara dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitasnya terjamin. Bertitik tolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil. Sejak awal produksi perlindungan konsumen harus benar-benar dimulai.¹

Sejarah perkembangan perlindungan hukum bagi konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Barang

¹ Romli Atmasasmita, *Teori Hukum Integratif, Rekonstruksi Terhadap Teori Hukum Pembangunan dan Teori Hukum Progresif* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2012), hal. 93

dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan diversifikasi produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan jasa, melintasi batas-batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik dimana konsumen berkediaman maupun yang berasal dari luar negeri.²

Bertitik tolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil. Sejak awal produksi perlindungan konsumen harus benar-benar dimulai. Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan. Setelah hubungan bersifat personal, hukum perdata yang akan lebih dominan dalam rangka melindungi kepentingan masing-masing para pihak.³

² Peter Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hal. 64

³ *Ibid*, hal.65

Asas-asas perlindungan hukum untuk konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen pasal 2, ada lima asas perlindungan konsumen.

a. Asas manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan undang-undang perlindungan harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

b. Asas keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di pasal 4 sampai 7 undang-undang perlindungan konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

c. Asas keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan dan kebutuhan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada salah satu pihak yang lebih dilindungi.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan undang-undang perlindungan konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan

keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.⁴

e. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁵

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian *restitusi*, *kompensasi*, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁶

Istilah hukum *restitusi* atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak terjadi apabila jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang atau telah dilakukan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang, dengan catatan WP tidak punya hutang pajak lain. Tata cara pengembalian kelebihan pembayaran pajak:⁷

- a. Wajib pajak (WP) dapat mengajukan permohonan *restitusi* ke Direktur Jendral Pajak melalui kantor pelayanan pajak setempat.

⁴ Peter Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hal. 65

⁵ Peter Marzuki, *Penelitian Hukum*, *ibid.* hal. 66

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI PRESS, 1984), hal. 133

⁷ Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Bandung: PT. Citra Adytia Bakti, 2012), hal. 30

- b. Direktur jenderal pajak setelah melakukan pemeriksaan atas permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak, menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar (SKPLB) dalam hal: pajak penghasilan, apabila jumlah kredit pajak lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang. Pajak pertambahan nilai, apabila jumlah kredit lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang. Jika terdapat pajak yang dipungut oleh pemungut pajak pertambahan nilai, jumlah pajak yang terutang dihitung dengan cara jumlah pajak pengeluaran dikurangi (-) dengan pajak yang di pungut atau pajak penjualan atas barang mewah, apabila jumlah pajak yang dibayar lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang.
- c. SKPLB diterbitkan oleh direktur jenderal pajak paling lama 12 (dua belas) bulan sejak surat permohonan diterima secara lengkap. Apabila dalam jangka waktu 12 (dua belas) sejak permohonan restitusi, direktur jenderal pajak tidak memberikan keputusan, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan SKPLB diterbitkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir.

Sedangkan penjabaran mengenai kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima dapat berupa fisik maupun non fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada seseorang yang umumnya merupakan

objek yang dikecualikan dari pajak pendapatan.⁸ Beberapa terminologi dalam kompensasi akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Upah/gaji. Upah (*wages*) biasanya berhubungan dengan tariff gaji perjam (semakin lama kerjanya, semakin besar bayarannya). Upah merupakan basis bayaran yang kerap digunakan bagi pekerja-pekerja produksi dan pemeliharaan. Sedangkan gaji (*salary*) umumnya berlaku tarif mingguan, bulanan atau tahunan.
- b. Insenti (*incentive*) merupakan tambahan-tambahan gaji diatas atau diluar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi. Program-program insentif disesuaikan dengan memberikan bayaran tambahan berdasarkan produktivitas, penjualan, keuntungan-keuntungan atau upaya-upaya pemangkasan biaya.
- c. Tunjangan (*Benefit*). Contoh-contoh tunjangan seperti asuransi kesehatan, asuransi jiwa, liburan-liburan yang ditanggung perusahaan, program pensiun dan dan tunjangan-tunjangan lainnya yang berhubungan dengan kepegawaian.
- d. Fasilitas (*Facility*) adalah kenikmatan atau fasilitas seperti mobil perusahaan, keanggotaan klub, tempat parkir.

Penjabaran bantuan hukum dalam pengertian yang paling luas dapat diartikan sebagai upaya untuk membantu golongan yang tidak

⁸ Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008), hal. 12

mampu dalam bidang hukum. Di Indonesia telah didirikan Lembaga bantuan hukum yang bertujuan:⁹

- a. Memberikan bantuan hukum secara cuma-cuma kepada masyarakat luas yang tidak mampu.
- b. Menumbuhkan, mengembangkan, serta meninggikan kesadaran hukum dari masyarakat umumnya dan khususnya kesadaran akan hak-haknya sebagai subjek hukum.
- c. Memajukan hukum dan pelaksanaan hukum sesuai zaman (modernisasi).

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Prinsip selanjutnya yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.¹⁰

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia baik yang berupa undang-undang maupun hukum tidak tertulis, dengan demikian berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi

⁹ Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2004), hal. 03

¹⁰ Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2004), hal. 05

pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum. Dengan demikian kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu yang pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan dan yang kedua adalah berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa pasal dalam undang-undang, melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim yang lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.¹¹

2. Nasabah Bank

Kasmir mengemukakan kedatangan nasabah ke bank bertujuan untuk memenuhi keinginan agar terpenuhi baik berupa informasi, pengisian aplikasi, transaksi maupun keluhan-keluhan. sebagai nasabah pengguna layanan dari bank mereka tidak mau didebat dan tidak mau disinggung. Usaha setiap palayan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah

¹¹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 157

tidak tersinggung. Nasabah yang datang ke bank pada hakekatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, bank memberikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar diperhatikan.¹²

Semua sikap baik dan transparan oleh bank terhadap nasabah disini memang sangat urgen sebab pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan sebagian besar pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

Menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 yang dinamakan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut terbagi dua pengertian didalamnya. Yang pertama pasal 1 ayat 17 menyatakan bahwa nasabah penyimpang adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Yang kedua pasal 1 ayat 18 menyatakan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasar perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan nasabah adalah “orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadipelanggan bank (dalam hal keuangan), dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi

¹²Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja grafindo Persada, 2008), hal. 222

tanggung asuransi, perbandingan pertalian.¹³ Sedangkan Muhammad Djumhana menyebutkan nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.¹⁴

Tiga macam nasabah dalam praktek perbankan dikenal ada tiga macam nasabah yaitu:

- a. Nasabah *deposan* yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank. Sebagai nasabah deposan atau penyimpan dana yang besar maupun kecil sekarang tidak hanya menikmati fasilitas ATM, tetapi juga menikmati fasilitas SMS banking, mobile banking, dan internet banking. Semakin banyaknya nasabah deposan yang ingin menabungkan dananya membuat bank-bank berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik. Orang-orang pun juga mulai jeli dalam memilih bank dengan membandingkan kelebihan dan kekurangan tiap-tiap bank.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan. Dalam melakukan layanan kredit perbankan terdapat prinsip 5 (lima C) antara lain:¹⁵
 - 1) C yang pertama *Character*, prinsip ini dilihat dari segi kepribadian nasabah. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara antara customer service kepada nasabah yang hendak

¹³Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hal. 775

¹⁴Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 282

¹⁵ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 284

mengajukan kredit mengenai latar belakang, kebiasaan hidup, pola hidup nasabah, dan lain-lain. Inti dari prinsip *character* ini adalah menilai calon nasabah apakah bisa dipercaya dalam menjalani kerjasama dengan bank.

- 2) C yang kedua adalah *Capacity* adalah yang menilai nasabah dari kemampuan nasabah dalam menjalankan keuangan yang ada pada usaha yang dimilikinya. Apakah nasabah tersebut pernah mengalami sebuah permasalahan keuangan sebelumnya atau tidak, dimana prinsip ini menilai akan kemampuan membayar kredit nasabah terhadap bank.
- 3) C yang ketiga *Capital* ini adalah terkait akan kondisi asset dan kekayaan yang dimiliki, khususnya nasabah yang mempunyai sebuah usaha. *Capital* dinilai dari laporan tahunan perusahaan yang dikelola oleh nasabah, sehingga dari penilaian tersebut pihak bank dapat menentukan layak atau tidaknya nasabah tersebut mendapat pinjaman, lalu seberapa besar bantuan kredit yang akan diberikan.
- 4) C yang keempat *collateral* adalah sebuah jaminan, ketika mereka tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam mengembalikan pinjaman dari pihak bank. Jika hal demikian terjadi, maka sesuai dengan ketentuan yang ada pihak bank bisa

saja menyita asset yang telah dijanjikan sebelumnya sebagai jaminan.¹⁶

- 5) C yang kelima *condition* prinsip ini dipengaruhi oleh factor di luar dari pihak bank maupun nasabah. Kondisi perekonomian suatu daerah atau negara memang sangat berpengaruh kepada kedua belah pihak, dimana usaha yang dijalankan oleh nasabah sangat tergantung pada kondisi perekonomian baik *mikro* maupun *makro*, sedangkan pihak bank menghadapi permasalahan yang sama. Untuk melancarkan kerjasama dari kedua belah pihak, maka penting adanya untuk memperlancar komunikasi antara nasabah dengan bank.
- c. Jenis nasabah yang ketiga adalah nasabah yang menjadikan bank sebagai perantara atau pihak ketiga dalam bertransaksi. Para nasabah ini tentunya menuntut kepuasan dalam bertransaksi tidak terganggu oleh human error maupun masalah jaringan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan sebagai penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu layanan sedangkan kepuasan nasabah adalah respon dari penilaian tersebut. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Semua pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa perbankan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda

¹⁶Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia, ibid...* Hal. 284

terhadap kualitas layanan. Hal ini disebabkan oleh layanan perbankan memiliki karakteristik *variability*, sehingga kinerja yang dihasilkannya acapkali tidak konsisten. Untuk itu nasabah menggunakan isyarat *intrinsic* atau *output* dari penyampaian jasa dan isyarat ekstrinsik atau unsure pelengkap jasa sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitas layanan.¹⁷

Selain disebutkan diatas beberapa kategori nasabah bank, penyusun juga menjabarkan apa saja hak dan kewajiban bank maupun seseorang nasabah. Yang pertama adalah hak bank antara lain sebagai berikut:

- a. Mendapatkan *provisi* terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama.
- c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak.
- d. Pemutusan rekening nasabah (klausul ini banyak dalam prakteknya).
- e. Mendapatkan buku cek, bilyet giro yang berisi keterangan atau perintah membayar, buku tabungan, kartu kredit dalam hal terjadi penutupan rekening. Cek (*cheque*) adalah perintah tertulis nasabah

¹⁷ Al Arif, Mohammad NurRianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 78

kepada bank untuk menarik dananya sejumlah tertentu atas namanya.¹⁸

Sedangkan berikut ini beberapa kewajiban bank adalah:

- a. Mengembalikan agunan, ketika kredit telah lunas. Agunan (*collateral*) adalah jaminan yang diserahkan nasabah debitur kepada bank dalam rangka pemberian fasilitas kredit atau pembiayaan.
- b. Menjamin kerahasiaan identitas nasabah beserta dana yang disimpan nasabah di bank, kecuali ketika peraturan perundang-undangan menentukan lain. Semisal terindikasi hasil korupsi maupun gratifikasi.
- c. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian. Bunga bank (*interest*) adalah sejumlah imbalan yang diberikan oleh bank kepada nasabah atas dana yang disimpan di bank yang dihitung sebesar presentase tertentu dari pokok simpanan dan jangka waktu simpanan ataupun tingkat bunga yang dikenakan terhadap pinjaman yang diberikan kepada debiturnya.
- d. Mengganti kedudukan debitor dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakannya kepada pihak ketiga.
- e. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan dananya di bank.

Berikutnya penyusun juga mencantumkan hak nasabah sebagai berikut:

¹⁸Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, ibid...* Hal. 13

- a. Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas ATM, Internet banking maupun mobile banking dan sebagainya.
- b. Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank.
- c. Menuntut bank dalam hal pembocoran rahasia nasabah.
- d. Mendapat kembali agunan setelah pembiayaan atau kredit lunas.
- e. Mendapat sisa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tak terbayar.¹⁹

Kewajiban dari nasabah pengguna perbankan adalah sebagai berikut:

- a. Mengisi dan menandatangani formulir yang disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh nasabah.
- b. Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh bank.
- c. Membayar *provisi* yang telah ditentukan oleh bank.
- d. Menyetor dana awal yang telah ditentukan oleh bank.
- e. Menyerahkan buku cek/giro bilyet tabungan. Giro (*current Accounts*) adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

3. Internet Banking

Internet banking ini termasuk saluran teranyar e-banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan computer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat

¹⁹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, *ibid*...hal. 19

dilakukan sama dengan phone banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran kartu kredit, listrik, dan telepon. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC atau PDA.²⁰ Pihak-pihak yang terlibat dalam Layanan *Internet Banking*,

Teknologi telah begitu maju dalam segala bidang dan begitu terbuka bagi semua orang, menyebabkan perusahaan harus berpacu dengan kebutuhan teknologi yang tumbuh di dalam perusahaan dengan tingkat kemajuan teknologi di luar perusahaan. Semua pihak bisa menggunakan fasilitas *internet banking* yang merupakan pihak terkait. Beberapa pihak yang terkait dalam penyelenggaraan layanan internet banking, yaitu:

a. Bank

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang tentang Perbankan menyebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bidang jasa perbankan meliputi berbagai kegiatan dalam rangka penyelenggaraan transaksi-transaksi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan dunia usaha. Dalam layanan *internet*

²⁰ Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hal.7

banking bank dapat menyelenggarakan teknologi informasi sendiri atau menggunakan pihak penyedia jasa teknologi informasi, sebagaimana diatur dalam dalam pasal 18 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh pihak Bank Umum.

b. Nasabah

Nasabah tentu pihak yang terlibat dalam penggunaan internet banking. Umumnya nasabah menggunakan internet banking untuk dua hal yaitu yang pertama transaksional, melakukan transaksi keuangan misalnya transfer, payment gateway (pembayaran fasilitas jasa tertentu), *kliring*, pengajuan permohonan pinjaman, pembukaan rekening baru dan lain-lain. Yang kedua, non-transaksional misalnya informasi saldo, informasi kartu kredit, notifikasi, registrasi layanan lain, informasi administrasi, dan lain-lain.

c. *Internet Service Provider (ISP)*²¹

Dalam Pasal 1 angka 12 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi disebutkan bahwa penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi. ISP merupakan perusahaan yang menjual koneksi internet kepada pelanggan. Pada awalnya ISP lebih dikenal dengan jaringan telepon, sebab ISP pertama kali menjual koneksi internet

²¹*Ibid.*, hal. 8.

melalui jaringan telepon, namun telah menggunakan teknologi fiber optic, wireless, dan lainnya. Layanan ISP dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu *deal on demand* yang merupakan sebuah layanan internet dimana pelanggan tidak dapat selalu terhubung dengan internet, dan *dedicated* yaitu sebuah layanan internet dimana pengguna selalu terhubung dengan internet.

Dalam bertransaksi melalui internet banking terkadang nasabah menemui permasalahan yang timbul dalam penggunaan internet banking yang jamak dijumpai adalah masalah jaringan. Perkembangan teknologi computer, telekomunikasi dan informasi perbankan yang diwujudkan melalui internet banking merupakan suatu usaha dari bank untuk menarik animo masyarakat untuk menjadi nasabah bank. Internet banking merupakan suatu layanan elektronik kepada nasabah bank secara online. Beberapa permasalahan yang timbul dari internet banking adalah:²²

- a. Kerusakan atau kehilangan yang diderita oleh bank atau nasabah diakibatkan juga oleh petugas internal atau manajemen bank.
- b. Permasalahan yang kedua adalah internet banking menjadi salah satu target dari *cybercrime* yang memiliki kendala dalam hal pembuktian baik secara teknis maupun non-teknis.
- c. Ketiga kegiatan internet banking masih belum memiliki payung hukum yang akurat dan stagnerannya RUU informasi dan transaksi elektronik. Hal ini mengenai siapa yang bertanggung jawab (secara

²² Nita Rahmawati, *Masalah IT pada Perbankan Internet Banking*, (Jakarta: 2012)

perdata) terhadap kerugian materiil berupa hilangnya sejumlah uang dari rekening nasabah bank pengguna *internet banking* di bank yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking dalam mekanisme internet, yang disebabkan karena kesalahan dari nasabah bank pengguna internet banking itu sendiri, sebab kesalahan dari pihak bank, serta kesalahan pihak ketiga.

Adapun yang menjadi arsitektur dari suatu internet banking adalah dari segi persyaratan bisnis antara lain:

- a. Aplikasi mudah digunakan. Beberapa implementasi dari elektronik banking sebelum internet populer adalah dengan mengembangkan aplikasi sendiri. Namun pendekatan ini mulai ditinggalkan karena penyedia jasa harus menyediakan berbagai versi dari program aplikasi itu, misalnya untuk versi *Microsoft windows*, *macintosh*, dan system operasi yang populer lainnya. Agar mudah digunakan akhirnya banyak pelaku internet banking yang memilih menggunakan web browser.
- b. Layanan dapat dijangkau dimana saja. Aspek kedua layanan dapat dijangkau dari mana saja. Aspek ini dapat dipenuhi dengan menggunakan internet sebagai jaringan penghubung. Internet sudah dapat diakses darimana saja di seluruh dunia.²³

²³Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, *ibid*...hal. 9

c. Murah

Aspek berikutnya adalah murahnya biaya untuk mengakses Internet Banking. Penggunaan Internet menyebabkan layanan bisa menjadi murah.²⁴

d. Aman

Aman mengacu pada layanan internet banking yang diberikan oleh bank harus aman dari acaman fisik maupun non fisik. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian.

Aspek-aspek diatas merupakan aspek yang dilihat dari sudut pandang nasabah bank pengguna internet banking, ada juga aspek yang dilihat dari kacamata penyedia jasa (bank), antara lain:²⁵

a. Mudah meluncurkan aplikasi / produk / layanan lain.

Saat ini mungkin bank baru memikirkan internet banking. Akan tetapi di kemudian hari akan muncul layanan mobile banking, TV banking, dan berbagai layanan baru lainnya yang belum terbayang pada saat ini. Sistem yang ada harus dapat meluncurkan layanan ini

²⁴Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, *ibid*...hal. 9

²⁵Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, *ibid*...hal. 12

dengan cepat time to market merupakan kunci utama dalam era digital ini.

- b. *Scalability*, baik dalam ukuran maupun dalam kecepatan. Skalabilitas berarti kemampuan sistem untuk menangani pertumbuhan jumlah data dan concurrency tanpa memberikan dampak pada pekerja. Sistem yang ada harus dapat melayani nasabah dalam jumlah kecil, misalnya ribuan orang sampai ke nasabah dalam jumlah besar, misalnya belasan juta orang. Seringkali sistem yang dikembangkan hanya dapat bekerja untuk jumlah nasabah yang sedikit sehingga ketika servis menjadi populer dan nasabah mulai banyak menggunakan servis tersebut maka servis menjadi sangat lambat.
- c. Dapat mengakomodasi system yang berbeda-beda (*heterogen*)
Multi-channel access merupakan paradigm yang harus didukung. Pada masa yang akan datang, layanan diharapkan dapat diakses dari berbagai platform. Mulai dari dating ke konter, diteruskan dengan akses lewat internet, dan kemudian diselesaikan melalui handphone.²⁶
- d. Memiliki sifat *resilency*. Resilency atau daya lentur adalah kemampuan atau kapasitas insan yang dimiliki seseorang, kelompok atau masyarakat yang memungkinkan untuk menghadapi, mencegah, meminimalkan dan bahkan menghilangkan dampak-dampak yang

²⁶Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia, ibid...*hal. 14

- merugikan dari kondisi-kondisi yang tidak menyenangkan, atau bahkan merubah kondisi yang menyengsarakan menjadi suatu hal yang wajar untuk diatasi. Yang sangat dibutuhkan dalam setiap orang.
- e. *Manageable* sistem yang ada harus dapat dikelola dengan baik. Meningkatnya variasi kompleksitas dari layanan sering menyebabkan kompleksitas di sisi system yang mengimplementasikan layanan tersebut. Untuk itu sistem internet banking yang ada harus dapat dikelola (*manageable*). Jika tidak, system akan menjadi kacau balau dan tidak terkendali.²⁷

Persyaratan keamanan yang harus dijaga dari internet banking adalah:

- a. *Confidentiality* Aspek member jaminan bahwa data-data tidak dapat disadap oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Serangan terhadap aspek ini adalah penyadapan nama account dan PIN dari pengguna internet banking. Penyadapan dapat dilakukan pada sisi terminal (computer) yang digunakan oleh nasabah atau pada jaringan (network) yang mengantarkan data dari sisi nasabah ke penyedia jasa internet banking. Penyadapan di sisi computer dapat dilakukan dengan memasang program keylogger yang dapat mencatat kunci yang diketikkan oleh pengguna. Penggunaan key/ogger ini tidak terpengaruh oleh pengamanan di sisi jaringan karfena apa yang diketikkan oleh nasabah (sebelum terenripsi) tercatat dalam sebuah

²⁷Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia, ibid...*hal. 14

berkas.²⁸ Penyadapan di sisi jaringan dapat dilakukan dengan memasanag program sniffer yang dapat menyadap data-data yang dikirimkan melalui jaringan internet.

Pengamanan di sisi network dilakukan dengan menggunakan enkripsi. Teknologi yang umum digunakan adalah secure socket (SSL) dengan panjang kunci 128 bit. Pengamanan di sisi computer yang digunakan nasabah. Jika nasabah mengakses internet banking dari tempat yang dia tidak kenal atau yang meragukan integritasnya seperti misalnya warnet yang tidak jelas, maka kemungkinan penyadapan di sisi terminal dapat terjadi. Untuk itu perlu disosialisasikan untuk memperhatikan tempat dimana nasabah mengakses internet banking. Penggunaan key yang berubah-ubah pada setiap sesi transaksi (misalnya dengan menggunakan token generator) dapat menolong. Namun hal ini sering menimbulkan ketidaknyamanan. Sisi back-end dari bank sendiri harus diamankan dengan menggunakan virtual private network (VPN) antara kantor pusat dan kantor cabang. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya eror yang dilakukan dari dalam (internal).²⁹

- b. Integrity Aspek, menjamin integritas data. Dimana data tidak boleh berubah atau diubah oleh pihak yang tidak berwenang. Salah satu cara untuk memproteksi hal ini adalah dengan menggunakan

²⁸*Ibid...*hal. 16

²⁹Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hal. 18

checksum, signature, atau certificate. Mekanisme *signature* akan dapat mendeteksi adanya perubahan terhadap data. Selain pendeteksian (dengan menggunakan *checksum*, misalnya) pengamanan lain yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan mekanisme *logging* (pencatatan) yang ekstensif sehingga jika terjadi masalah dapat dilakukan proses mundur (*rollback*).

c. Authentication, digunakan untuk meyakinkan orang yang mengakses servis dan juga server (web) yang memberikan servis. Mekanisme yang umum digunakan untuk melakukan authentication di sisi pengguna biasanya terkait dengan:³⁰

- 1) Sesuatu yang dimiliki (misalnya kartu ATM, chipcard).
- 2) Sesuatu yang diketahui (misalnya user id, password, PIN).
- 3) Sesuatu yang menjadi bagian dari kita (misalnya sidik jari, iris kornea mata).

Salah satu kesulitan melakukan authentication adalah hanya menggunakan user id atau *account number* dan *password*. Keduanyahanya mencangkup satu hal saja (yang diketahui) dan mudah disadap. Pembahasan cara pengamanan cara pengamanan hal ini ada pada bagian lain. Sementara itu mekanisme untuk menunjukkan keaslian server (situs) adalah dengan *digital certificate*. Seringkali hal ini terlupakan dan sudah terjadi kasus di

³⁰Desmita, *Perkembangan Perbankan* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 228

Indonesia dengan situs palsu “klikbca.com.situs palsu akan memiliki sertifikat yang berbeda dengan situs internet banking yang asli.³¹

d. *Availability*

Aspek availability difokuskan kepada ketersediaan layanan. Jika sebuah bank menggelar layanan internet banking dan kemudian tidak dapat menyediakan layanan tersebut ketika dibutuhkan oleh nasabah, maka nasabah akan mempertanyakan keandalannya dan meninggalkan layanan tersebut. Bahkan dapat dimungkinkan nasabah akan pindah ke bank yang dapat memberikan layanan lebih baik. Serangan terhadap *availability* dikenal dengan istilah *Denial of Service* (DoS) attack. Sayangnya serangan seperti ini mudah dilakukan di internet dikarenakan teknologi yang ada saat ini masih menggunakan IP (internet protocol) versi 4. Mekanisme pengamanan untuk menjaga ketersediaan layanan antara lain menggunakan *backup sites*, *DoS filter*, *Intrusion Detection System (IDS)*, *network monitoring*, *Disaster Recovery Plan (DRP)*, *Business Process Resumption*. Istilah-istilah ini memang sering membingungkan (dan menakutkan). Mereka adalah teknik dan mekanisme untuk meningkatkan keandalan.

4. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 adalah undang-undang tentang perbankan yang merupakan perubahan dari undang-undang

³¹ Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hal. 20

nomor 7 tahun 1992. Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan ini mulai berlaku sejak tanggal 25 maret 1992.³²

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 pada pasal 1 mengatur tentang pengertian istilah yang digunakan di dalamnya. Pasal 2, pasal 3, pasal 4 menjelaskan tentang asas, fungsi, dan tujuan perbankan. Pasal 5, pasal 6, pasal 7, pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 11, pasal 12, pasal 13, pasal 14, dan pasal 15 memaparkan tentang jenis-jenis bank dan usaha-usaha perbankan. Pasal 16, pasal 17, pasal 18, pasal 19 dan pasal 20 memaparkan tentang perizinan untuk mendirikan bank dan cadangannya. Pasal 21 memaparkan tentang bentuk hukum dari bank umum. Pasal 22, pasal 23, pasal 24, pasal 25, pasal 26, pasal 27, dan pasal 28 memaparkan tentang kepemilikan bank umum. Pasal 29, pasal 30, pasal 31, pasal 31 A, pasal 33, pasal 34, pasal 35, pasal 36, pasal 37, pasal 37 A dan pasal 37 B memaparkan tentang pembinaan dan pengawasan bank oleh Bank Indonesia. Pasal 38 serta pasal 39 memaparkan tentang Dewan Komisaris, Direksi, dan Tenaga Asing dalam perbankan. Pasal 40, pasal 41, pasal 41 A, pasal 42, pasal 42 A, pasal 43, pasal 44, pasal 44 A dan pasal 45 tentang rahasia bank. Pasal 46, pasal 47, pasal 47 A, pasal 48, pasal 49, pasal 50, pasal 50 A, pasal 51, pasal 52, dan pasal 53 memaparkan tentang ketentuan pidana dan sanksi administratif dan perbankan. Pasal 54, pasal 55, pasal 56, pasal 57, pasal 58, pasal 59, serta

³²Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

pasal 59 A menjelaskan tentang ketentuan peralihan. Yang terakhir pasal 60 memaparkan tentang ketentuan penutup.³³

Untuk bagian dari undang-undang nomor 10 tahun 1998 yang berkaitan dengan perlindungan nasabah dalam melakukan internet banking adalah dalam pasal 1 ayat 24 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan sebagai pengontrol semua keamanan transaksi perbankan. Berdasarkan pasal 1 ayat 24 Lembaga Penjamin Simpanan adalah badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya.

5. Hukum Islam

Istilah hukum Islam berasal dari dua kata dasar, yaitu ‘hukum’ dan ‘Islam’. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata ‘hukum’ diartikan dengan: 1) peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat; 2) undang-undang, peraturan, dsb untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat; 3) patokan (kaidah, ketentuan) mengenai peristiwa tertentu; dan 4) keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (di pengadilan) atau vonis. Secara sederhana hukum dapat dipahami sebagai peraturan-peraturan atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia dalam suatu masyarakat, baik peraturan atau norma itu berupa kenyataan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat maupun

³³Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

peraturan atau norma yang dibuat dengan cara tertentu dan ditegakkan oleh penguasa.³⁴

Adapun kata yang kedua, yaitu 'Islam', oleh Mahmud Syaltout didefinisikan sebagai agama Allah yang diamanatkan kepada Nabi Muhammad saw. untuk mengajarkan dasar-dasar syariatnya dan juga mendakwahnya kepada semua manusia serta mengajak mereka untuk memeluknya. Dengan pengertian yang sederhana, Islam berarti agama Allah yang dibawa oleh Nabi Muhammadsaw. lalu disampaikan kepada umat manusia untuk mencapai kesejahteraan hidupnya baik di dunia maupun di akhirat kelak.³⁵

Dari gabungan dua kata 'hukum' dan 'Islam' tersebut muncul istilah hukum Islam. Dengan memahami arti dari kedua kata yang ada dalam istilah hukum Islam ini, dapatlah dipahami bahwa hukum Islam merupakan seperangkat norma atau peraturan yang bersumber dari Allah SWT. Dan Nabi Muhammad saw. untuk mengatur tingkah laku manusia di tengah-tengah masyarakatnya. Dengan kalimat yang lebih singkat, hukum Islam dapat diartikan sebagai hukum yang bersumber dari ajaran Islam.³⁶

Hukum Islam yang penyusun bahas kali ini terkait mengenai ruang lingkup Muamalah tentang syirkah, Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking. Secara etimologis kata muamalah berasal dari bahasa Arab *al-mu'amalah* yang berpangkal pada kata dasar

³⁴ Mohamad Daud Ali, *Bangunan-bangunan Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1968), hal. 7

³⁵ Mahmud Syaltut, *Islam aqidah dan syari'ah*, (Jakarta: Putaka Amani, 1986), hal. 9

³⁶ Mahmud Syaltut, *Islam aqidah dan syari'ah*, *ibid*... hal. 12

'*amila*-*ya*'*malu*-'*amalan* yang berartimembuat, berbuat, bekerja, atau bertindak. Dari kata '*amila* muncul kata '*amala*-*yu*'*amilu*-*mu*'*amalah* yang artinya hubungan kepentingan (seperti jual beli, sewa, dsb). Sedangkan secara terminologis muamalah berarti bagian hukum amaliah selain ibadah yang mengatur hubungan orang-orang mukallaf antara yang satu dengan lainnya baik secara individu, dalam keluarga, maupun bermasyarakat. Syirkah secara harfiah berarti "percampuran" yang maksudnya adalah bercampurnya salah satu dari kedua harta dengan lainnya, sehingga tidak dapat dibedakan diantara keduanya. Menurut diantara fuqaha, yang dimaksud dengan syirkah adalah "*Akad antara dua orang yang berserikat atau lebih untuk bertasharruf dalm modal dan keuntungan sesuai kesepakatan*". Dengan kata lain, syirkah adalah suatu akad antara dua pihak atau lebih, yang bersepakatan untuk melakukan usaha dengan tujuan keuntungan mirip dengan yang dibahas peneliti mengenai transaksi dalam *internet banking*.³⁷

Di bidang muamalah dalam hal ini menyangkut tentang transaksi internet banking terdapat keterkaitan ke beberapa asas pokok dalam transaksi ekonomi secara Islam antara lain³⁸:

- a. Semua pihak yang bertransaksi harus memenuhi kewajiban yang telah disepakati dan tidak boleh saling mengkhianati, sesuai dengan Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 1:³⁹

³⁷ Burhanuddin S, *Huukum Kontrak Syariah*, (Yogyakarta : BPFE,2009), hal. 111

³⁸ Abdullah Siddiq, *Asas-asas hukum Islam*, (Jakarta: Wijaya Press, 1982), hal. 14

³⁹ D.B. Mirchandani, *The Holy Qur'an Colour coded Tajweed Rule in Indonesian language*, (Jakarta: Lautan Lestari, 2002), hal. 88

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمٌ مَا يُرِيدُ ﴿١٠١﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*

- b. Syarat-syarat transaksi dirancang dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab tidak menyimpang dari hukum syara' dan adab sopan santun.
- c. Setiap transaksi manual maupun internet banking dilakukan secara sukarela, tanpa ada paksaan dan ancaman serta intimidasi dari pihak manapun. Sesuai dengan Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 29:⁴⁰

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

- d. Setiap transaksi dilandasi niat yang baik dan ikhlas karena Allah, sehingga terhindar dari penipuan, kecurangan, dan penyelewengan.

Hal-hal tersebut termaktub juga dalam hadist “Nabi Muhammad

⁴⁰D.B. Mirchandani, *The Holy Qur'an Colour coded Tajweed Rule in Indonesian language*, (Jakarta: Lautan Lestari, 2002), hal. 69

SAW melarang jua beli yang mengandung unsur penipuan (HR. Muslim).

Syirkah secara terminologi perserikatan dalam kepemilikan hak untuk melakukan *tasharruf* (pendayagunaan harta). Menurut *Malikiyah* syirkah adalah izin untuk mendayagunakan harta yang dimiliki dua orang secara bersama-sama oleh keduanya yakni saling mengizinkan kepada salah satunya untuk mendayagunakan harta milik keduanya, namun masing-masing memiliki hak untuk *bertasharruf*. Menurut *Hanabilah* syirkah merupakan hak atau kewenangan atau pengelolaan harta (*tasharruf*).⁴¹

Fatwa DSN-MUI tentang ketentuan *Syirkah*, Dalam fatwa Dewan Syari'ah Nasional mengenai *Syirkah* atau *Musyarakah* No. 08/DSN-MUI/IV/2000, Dewan Syaria'ah Nasional mengatur mengenai ketentuan dalam pembiayaan *Musyarakah* antara lain pernyataan ijab-qabul, pihak-pihak yang berkontrak harus cakap hukum, terdapatnya obyek akad (modal, kerja, keuntungan dan kerugian), serta biaya operasinal yang dipersengketakan yang apabila terjadi sengketa pada umumnya akan diselesaikan melalui BASYARNAS setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.⁴²

Dalil-dalil lainnya mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna internet banking disusun cantumkan di bawah ini:

⁴¹ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Hal. 261

⁴² DSN MUI, *Himpunan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional*, Cet. II, (Jakarta: PT. intermasa, 2003), hal. 53-56

Ayat Al-Qur'an yang terkait perlindungan hukum bagi nasabah, antara lain:

Al-Ashr ayat 2-3:⁴³

إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا
بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya: 2. Sungguh manusia berada dalam kerugian, 3. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasihati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran.

Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 26:⁴⁴

قَدْ مَكَرَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ فَأَتَى اللَّهُ بُنْيَانَهُمْ مِنَ الْقَوَاعِدِ فَخَرَّ
عَلَيْهِمُ السَّقْفُ مِنْ فَوْقِهِمْ وَأَتَنَّهُمْ الْعَذَابُ مِنْ حَيْثُ لَا يَشْعُرُونَ ﴿٢٦﴾

Artinya: Sungguh, orang-orang yang sebelum mereka telah mengadakan tipu-daya, maka Allah menghancurkan rumah-rumah mereka mulai pondasinya, lalu atap (rumah itu) jatuh menimpa mereka dari atas, dan siksa itu datang kepada mereka dari arah yang tidak mereka sadari.

Surat An-Nahl diatas menyadarkan dan memperingatkan secara tegas bahwasannya orang yang yang malakukan tipu-daya akan mendapat balasan yang sangat pedih dari Yang Maha Kuasa. Maka dalam bertransaksi manual maupun melalui internet banking kita kita harus menghindari tipu-daya, unsur maisir maupun unsur ghoror agar terhindar dari siksaan Allah.

⁴³ D.B. Mirchandani, *The Holy Qur'an Colour coded Tajweed Rule in Indonesian language*, (Jakarta: Lautan Lestari, 2002), hal. 486

⁴⁴ D.B. Mirchandani, *The Holy Qur'an Colour coded Tajweed Rule in Indonesian language*, (Jakarta: Lautan Lestari, 2002), hal. 219

Dalam Hadist Nabi Muhammad SAW juga sering membahas dan mementingkan masalah hukum. Ketegasan Rasulullah SAW dalam masalah hukumbisa kita lihat dalam sebuah kisah yaitu ketika orang-orang Quraisy disusahkan dengan seseorang perempuan Makhzumi (Fatimah binti al-Aswad) yang mencuri, kemudian dibawalah perempuan tersebut ke hadapan Rasulullah SAW untuk menjalani hukuman yaitu potong tangan. Tetapi ada beberapa orang yang merasa iba dan meminta tolong kepada Usamah bin Zaid untuk memohon kepada Rasulullah SAW agar meringankan hukumannya, maka bersabda Rasulullah SAW kepada Usamah, “Apakah kamu mau menolong (untuk menghindari) hukum Allah?” Kemudian Rasulullah SAW berdiri dan berkhotbah:⁴⁵

إِنَّمَا أَهْلَكَ الَّذِينَ قَبْلَكُمْ، أَنَّهُمْ كَانُوا إِذَا سَرَقَ فِيهِمُ الشَّرِيفُ تَرَكَوهُ، وَإِذَا سَرَقَ فِيهِمُ الضَّعِيفُ أَقَامُوا عَلَيْهِ الْحَدَّ، وَإِنَّمَا اللَّهُ لَوْ أَنَّ فَاطِمَةَ بِنْتَ مُحَمَّدٍ سَرَقَتْ لَقَطَعْتُ يَدَهَا (رواه البخاري)

Artinya: *Sungguh rusak orang-orang sebelum kalian, bahwa yang terjadi pada mereka adalah jika ada orang mulia berbuat mencuri maka mereka meninggalkannya (tidak dihukum), tetapi jika yang mencuri adalah orang yang lemah, maka hukum mereka tegakkan. Demi Allah, seandainya Fathimah binti Muhammad mencuri, maka aku potong tangannya.*⁴⁶

Perlindungan hukum lain terdapat dalam dalil hadis berikut ini:

أَقِيمُوا حُدُودَ اللَّهِ فِي الْقَرِيبِ وَالْبَعِيدِ، وَلَا تَأْخُذْكُمْ فِي اللَّهِ لَوْمَةٌ لَائِمٍ (رواه ابن ماجه)

⁴⁵ Gemala Dewi, *Hukum Acara Perdata Peradilan Agama di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005), hal. 17

⁴⁶ Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Shahih Sunan Ibnu Majah jilid 2* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2000), hal. 52

Artinya: Tegakkanlah hukum-hukum Allah, terhadap orang yang dekat (ada hubungan kerabat) dan orang jauh, dan janganlah cacian orang yang mencaci mempengaruhi kalian dalam urusan Allah.⁴⁷

مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا، كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ، فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلَاهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا، فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقَوْا مِنَ الْمَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ، فَقَالُوا لَوْ أَنَّا خَرَقْنَا فِي نَصِينَا خَرْقًا وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا، فَإِنْ يَتْرُكُوهُمْ وَمَا أَرَادُوا هَلَكُوا جَمِيعًا، وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ نَجَوْا، وَنَجَوْا جَمِيعًا (رواه البخاري)

Artinya: Perumpamaan orang yang menegakkan hukum-hukum Allah dan orang yang melanggarnya adalah seperti orang yang melakukan undian (untuk mendapatkan tempat duduk) di dalam perahu, sehingga sebagian dari mereka memperoleh tempat duduk di bagian atas dan sebagian yang lain bagian bawah. Mereka yang berada di bawah, ketika hendak mengambil air minum melewati mereka yang di atas, kemudian mereka berkata, “Kita lubangi saja bagian bawah perahu yang kita lewati ini agar kita tidak mengganggu orang-orang yang di atas”. Apabila orang-orang yang diatas membiarkan orang-orang yang di bawah melaksanakan niat mereka itu, pasti semua penumpang akan tenggelam, namun jika orang-orang yang diatas mencegah orang-orang yang dibawah untuk melaksanakan niat mereka itu semua penumpang akan selamat.⁴⁸

Sebagai manusia yang melakukan kegiatan transaksi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari kita wajib tetap memiliki sikap zuhud. Akan terpancar keindahan pada diri orang yang alim apabila dalam hidup dan kehidupannya tercermin lebih mementingkan kampung akhirat dari pada segala kesenangan dunia, lebih mencintai yang kekal dari pada yang fana, yang ghaib dari pada yang nyata, lebih memikirkan kontribusinya terhadap keadilan dari pada menguntungkan diri sendiri, intinya cukup

⁴⁷ Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Shahih Sunan Ibnu Majah jilid 2* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2000), hal. 66

⁴⁸ Imam Al Bukhari, *Shahih Al-Bukhari*, (Jakarta: Pustaka As Sunnah, 2000), hal. 153

bisa mengabaikan segala kesenangan dan gemerlap dunia untuk menuju kerinduan bertemu dengan Allah SWT dan masuk surga. Intinya, orang yang *zuhud* bukan berarti meninggalkan dunia tetapi orang yang tidak menjadi bangga karena memiliki dunia dan tidak menjadi sedih karena kehilangan dunia.

Sebagaimana diceritakan dalam Hadist berikut ini:

إِذَا رَأَيْتُمُ الرَّجُلَ قَدْ أُعْطِيَ زُهْدًا فِي الدُّنْيَا، وَقَلَّةَ مَنْطِقٍ، فَاقْتَرِبُوا مِنْهُ، فَإِنَّهُ يُلْقِي الْحِكْمَةَ (رواه ابن ماجه)

Artinya: *Ketika kalian semua melihat seorang laki-laki yang sungguh diberi sifat zuhud dalam urusan dunia dan sedikit berbicara (hal-hal yang tidak bermanfaat), maka jadilah kalian orang yang dekat dengannya, karena sesungguhnya dia mengajarkan/ menyampaikan hikmah.*⁴⁹

Dalam beberapa hadist diatas menganjurkan sikap zuhud sebagai dasar kita dalam melakukan transaksi agar kita tidak menghalalkan segala cara untuk meraih keuntungan lebih, seperti tipu-daya, judi atau untung-untungan dan ketidak jelasan karena di akhir hidup dunia ini masih ada kehidupan diakhirat yang akan kita tanggung segala perilaku kita baik yang tercela maupun perbuatan kebajikan. Berikutnya peneliti akan menyantumkan beberapa data dan pengetahuan tentang bank BRI (Bank Rakyat Indonesia).

6. Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia)

Sejarah pada awalnya Bank Rakyat Indoneisa (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama

⁴⁹ Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Shahih Sunan Ibnu Majah jilid 2* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2000), hal. 69

Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan simapanan milik kaum priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia (BRI).⁵⁰

Pendiri BRI Raden Aria Wirjaatmadja pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia serikat. Pada waktu itu melalui PERPU nomor 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peeburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (PenPres) nomor 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia urusan Koperasi Tani dan Nelayan.⁵¹

Setelah berjalan selama satu bulan keluar PenPres nomor 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama

⁵⁰ Hasil wawancara awal dengan bagian Customer Service (CS) Bank Rakyat Indonesia cabang Sumbergempol, 09 Mei 2017

⁵¹ Hasil wawancara awal dengan bagian Customer Service (CS) Bank Rakyat Indonesia cabang Sumbergempol, 09 Mei 2017

Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM mnejadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang nomor 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan nomor 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 21 tahun 1992 status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan pemerintah.⁵²

Anggaran dasar perusahaan perseroan (Persero) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. mengalami beberapa perubahan yaitu seluruh perubahannya dimuat dalam akta nomor 51 tanggal 26 mei 2008 yang telah disetujui Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI nomor AHU-48353.AH.01.02 Thaun 2008 tanggal 06 Agustus 2008 beserta perubahan-perubahannya. Akta penyertaan keputusan rapat umum pemegang saham perusahaan (Persero) PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk

⁵² *Ibid*

disingkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk nomor 51 tanggal 26 mei 2008. Akta pernyataan keputusan rapat umum pemegang saham luar biasa perusahaan perseroan (Persero) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk disingkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan focus pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Visi Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI) melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.⁵³

Dalam landasan internet banking bank BRI Tulungagung terupdate memakai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, berlaku sejak 16 juli 2008. Rangkumannya peneliti sebutkan sebagai berikut:

⁵³ Hasil wawancara awal dengan Direksi Bank Rakyat Indonesia cabang Pagerwojo Tulungagung, 03 Mei 2017

1. Dengan telah diberlakukannya UU tentang Perbankan Syariah, maka terdapat 2 (dua) UU yang mengatur perbankan di Indonesia, yaitu UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
2. Dalam definisi Prinsip Syariah terdapat dua hal penting yaitu: (1) prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam, dan (2) penetapan pihak/lembaga yang berwenang mengeluarkan fatwa yang menjadi dasar prinsip syariah.⁵⁴
3. Fungsi dari perbankan syariah, selain melakukan fungsi penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat, juga melakukan fungsi sosial yaitu:(1) dalam bentuk lembaga baitul maal yang menerima dana zakat, infak, sedekah, hibah dan lainnya untuk disalurkan ke organisasi pengelola zakat, dan (2) dalam bentuk lembaga keuangan syariah penerima wakaf uang yang menerima wakaf uang dan menyalurkannya ke pengelola (nazhir) yang ditunjuk (Pasal 4).
4. Pihak - pihak yang akan melakukan kegiatan usaha Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS) wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank Syariah atau UUS dari Bank Indonesia.
5. Selain mendirikan Bank Syariah atau UUS baru, pihak-pihak yang ingin melakukan kegiatan usaha perbankan syariah dapat

⁵⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syari'ah

melakukan perubahan(konversi) bank konvensional menjadi Bank syariah. Perubahan dari Bank Syariah menjadi bank konvensional merupakan hal yang dilarang dalam UU ini (Pasal 5).⁵⁵

6. Bank Umum Syariah hanya dapat didirikan dan/atau dimiliki oleh warga negara Indonesia (WNI) dan/atau badan hukum Indonesia, WNI dan/atau badan hukum Indonesia dengan warga negara asing (WNA) dan/atau badan hukum asing secara kemitraan, atau Pemerintah daerah. Sedangkan BPRS hanya dapat didirikan dan/atau dimiliki oleh WNI dan/atau badan hukum Indonesia yang seluruh pemiliknya WNI, pemerintah daerah, atau gabungan dua pihak atau lebih dari WNI, badan hukum Indonesia dan pemerintah daerah (Pasal 9).
7. UU Perbankan Syariah hanya mengenal bentuk badan hukum Perseroan Terbatas (Pasal 7). Setiap upaya penggabungan, peleburan dan pengambilalihan Bank Syariah wajib mendapat izin terlebih dahulu dari Bank Indonesia. Hasil penggabungan dan peleburan antara Bank Syariah dengan bank lainnya diwajibkan untuk menjadi Bank Syariah (Pasal 17).
8. Istilah Bank Perkreditan Rakyat yang diubah menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perubahan ini untuk lebih menegaskan adanya perbedaan antara kredit dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

⁵⁵ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

9. Secara umum bank syariah dan UUS dilarang untuk melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah, melakukan kegiatan jual beli saham secara langsung di lantai bursa serta kegiatan perasuransian kecuali sebagai agen pemasaran produk asuransi syariah (Pasal 24 dan Pasal 25). Bagi BPRS, selain larangan tersebut, juga dilarang untuk membuka produk simpanan giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran serta kegiatan valuta asing kecuali penukaran *valuta* asing (Pasal 25).⁵⁶
10. UU Perbankan Syariah juga mewajibkan dibentuknya Dewan Pengawas Syariah di setiap Bank Syariah dan Bank Umum konvensional yang memiliki UUS, dengan tugas antara lain memberikan nasihat dan saran kepada direksi serta mengawasi kegiatan bank agar sesuai dengan prinsip syariah (pasal 32). Dewan Pengawas Syariah tersebut diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia.
11. Pengaturan mengenai rahasia bank pada umumnya sama dengan UU Perbankan konvensional, yang wajib dirahasiakan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, serta kewajiban tersebut berlaku bagi bank dan pihak terafiliasi.⁵⁷

⁵⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

⁵⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

B. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti akan menekankan pada penelusuran karya-karya dan penelitian dengan tema yang sama atau mirip pada masa sebelumnya. Pokok-pokok penting yang ditulis dalam penelitian terdahulu meliputi judul penelitian, rumusan masalah atau pertanyaan penelitian, metode dan hasil penelitian.⁵⁸

Penelitian terdahulu yang pertama ditulis oleh Tri Puji Lestari mahasiswi yang kuliah di Universitas Indonesia menyusun tesis yang berjudul analisis perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking. Fokus penelitian Tesis Tri Puji adalah bagaimana peraturan perundang-undangan melindungi nasabah pengguna internet banking dan fokus penelitian berikutnya adalah bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking. Tesis yang dibuat pada tahun 2012 Tri tersebut memiliki hasil penting yang pertama adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk internet banking belum ada, namun peraturan perundang-undangan yang sudah ada sudah mencakup aspek perlindungan internet banking. Hasil yang kedua adalah pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking dilakukan mulai tahap pra transaksi, tahap pada saat terjadinya transaksi, maupun pada saat pasca transaksi.⁵⁹

⁵⁸ TIM Penyusun Penulisan Tesis, *Pedoman Tesis, Disertasi, dan Makalah Pascasarjana*, (Tulungagung: IAIN TA Press, 2016), hal. 61

⁵⁹Tri Puji Lestari, Tesis berjudul: *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2012)

Di dalam penelitian terdahulu selanjutnya terdapat dalam jurnal umum yang ditulis oleh Dwi Ayu Astrini Mahasiswi hukum Universitas Sam Ratulagi (UNSRAT) yang merupakan perguruan tinggi negeri yang berada di Kota Manado, Sulawesi Utara. Dalam jurnal penelitian beliau berjudul perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna internet banking dari ancaman cyber crime. Fokus penelitian jurnal umum milik Dwi ayu yang pertama adalah bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bank terhadap nasabah bank pengguna internet banking dari ancaman cyber crime. Fokus yang kedua adalah bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan internet banking. Hasil dari penelitian Dwi Ayu Astrini: yang pertama sumber hukum formal mengenai bidang perbankan adalah UUD 1945 (Pasal 1 ayat 3), Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 diubah menjadi undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Yang kedua Mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam pengguna internet banking, Perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan internet banking yang diberikan oleh pihak bank, yaitu dari segi keamanan teknologi, yang ketiga Perlindungan dari segi hukum dan juga kebijakan privasi, Sedangkan dari segi tanggungjawab pihak bank sebagai

pihak penyelenggara layanan internet banking membebaskan kepadanasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking.⁶⁰

Penelitian terdahulu yang ketiga ditulis oleh Ivansyah Mahasiswa asal Medan yang berjudul perlindungan hukum terhadap nasabah atas penggunaan layanan elektronik banking (E-Banking) pada bank rakyat Indonesia (riset pada bank rakyat Indoneisa unit melati Medan). Ivansyah mencantumkan beberapa fokus penelitian antara lain apa saja bentuk-bentuk layanan Elektronik Banking? Bagaimana tanggung jawab bank rakyat Indonesia sebagai penyedia layanan Elektronik Banking? Hasil dari penelitian Ivansyah yang berjudul perlindungan hukum terhadap nasabah atas penggunaan layanan elektronik banking (E-Banking) pada bank rakyat Indonesia (riset pada bank rakyat Indoneisa unit melati Medan) adalah yang pertama, bentuk-bentuk layanan *Elektronik Banking* yang terdapat pada Bank Rakyat Indonesia terdiri atas *ATM BRI, SMS Banking Banking BRI, Phone Banking BRI, Internet Banking BRI, E-Buzz, KIOSK BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, dan MoCash*. Hasil yang kedua dari penelitian Ivansyah adalah tanggung jawab Bank Rakyat Indonesia sebagai penyedia layanan Elektronik Banking ialah berdasarkan pada Peraturan Bank Indonesia menjaga keamanan serta pelayanan yang terbaik kepada nasabah.⁶¹

⁶⁰ Dwi Ayu Astrini, Jurnal umum berjudul: *perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna internet banking dari ancaman cyber crime*, (Sulawesi Utara: Universitas Sam Ratulagi)

⁶¹ Ivansyah, *perlindungan hukum terhadap nasabah atas penggunaan layanan elektronik banking (E- Banking) pada bank rakyat Indonesia (riset pada bank rakyat Indoneisa unit melati Medan)*, (Medan: Universitas Medan Area, 2013)

Penelitian terdahulu yang keempat ditulis oleh Gusti Ayu Putu Wulan Pradnyasari, seorang mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Udayana berjudul perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah dalam layanan internet banking. Gusti Ayu mencantumkan beberapa focus penelitiannya adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan internet banking?. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Gusti Ayu adalah penelitian normatif, dimana dalam penelitian tersebut mengkaji hukum tertulis, penjelasan umum, pasal demi pasal dan undang-undang. Hasil dari penelitian Gusti Ayu yang berjudul perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah dalam layanan internet banking adalah Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna internet banking ialah dilakukan dalam wujud perlindungan hukum *preventif* yaitu dengan pendekatan *self regulation* dan *government regulation*.⁶²

Penelitian terdahulu yang kelima ditulis oleh Ratna Suryani seorang mahasiswi di universitas sebelas maret Surakarta pada tahun 2008 yang berjudul tinjauan yuridis terhadap transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia. Fokus penelitian dari penelitian Ratna Suryani ini adalah apakah pengaturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia dapat menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak yang terkait? Bagaimana upaya penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan hukum dalam transaksi perbankan melalui internet banking? Metodologi penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang merupakan

⁶² Gusti Ayu, *perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah dalam layanan internet banking*, (Badung Bali: Universitas Udayana Press, 2015)

penelitian terhadap sistematik hukum. Hasil dari penelitian Ratna Suryani ini adalah transaksi perbankan melalui internet banking belum diatur secara khusus dalam sistem perundang-undangan di Indonesia. Namun upaya perlindungan hukum bagi nasabah internet banking sudah dilakukan oleh pemerintah, namun substansi-substansi dari peraturan-peraturan yang ada belum menunjukkan adanya upaya perlindungan hukum telah dilakukan yang optimal bagi para pihak.⁶³

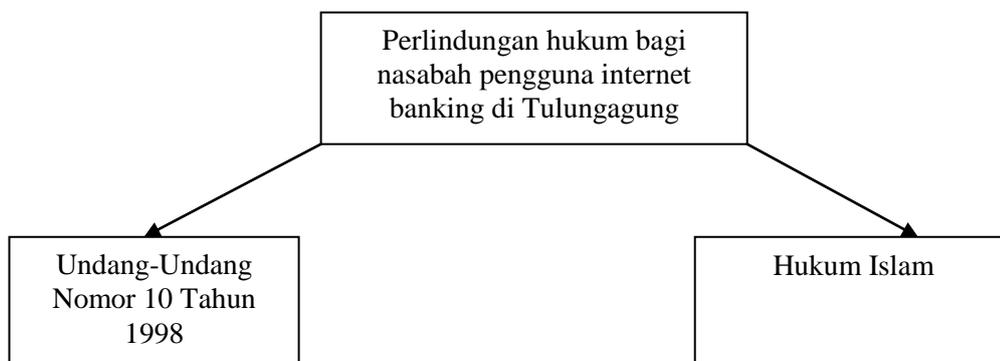
Pembeda dalam penelitian terdahulu dalam penelitian ini akan lebih berfokus pada perlindungan hukum terhadap nasabah internet banking dalam perspektif undang-undang nomor 10 tahun 1998 dan hukum Islam studi kasus di bank BRI se-Tulungagung sebagai sampel di beberapa unit, antara lain unit Wahidin, unit Nirwana Plaza, unit Pasar Wage, unit Patimura, dan unit Sumbergempol. Pada instansi tersebut nasabah bank pengguna internet banking berkembang pesat, terlebih mereka melakukan transaksi internet banking hanya melalui handphone. Sebab bank rakyat Indonesia menyediakan fasilitas internet banking di dalam aplikasi handphone *mobile banking*.

C. Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penyusunan ini yang digunakan adalah paradigma positivisme. Menurut Ardianto paradigma adalah komunikasi merupakan

⁶³ Ratna Suryani, *Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Indonesia*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2008)

sebuah proses linier atau proses sebab-akibat yang mencerminkan upaya pengirim pesan untuk mengubah pengetahuan penerima pesan yang pasif.⁶⁴



Disini penyusun memperhatikan permasalahan penting mengenai perlindungan hukum bagi nasabah pengguna fasilitas internet banking adalah mengenai siapa yang bertanggung jawab secara perdata terhadap kerugian materiil berupa hilangnya sejumlah uang dari rekening nasabah bank pengguna internet banking di bank BRI se-Tulungagung. Terkadang disebabkan karena kesalahan dari nasabah bank pengguna internet banking sendiri, karena kesalahan dari pihak bank, serta karena kesalahan dari pihak ketiga.

Sebab akibat yang terjadi misalnya apabila kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah bank itu sendiri, maka nasabah bank pengguna internet banking tidak dapat mengajukan tuntutan kepada instansi perbankan. Dikarenakan pihak bank tidak melakukan kelakaian maupun wanprestasi pun sebaliknya.

⁶⁴ Ardianto, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Rekatama Media, 2009), hal. 33