

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Bank Rakyat Indonesia Unit Wahidin Tulungagung

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) kantor cabang pembantu (KCP) unit Wahidin Tulungagung terletak di jalan Wahidin Sudirohusodo nomor 09, desa Kedungwaru Tulungagung, Jawa Timur dengan kode pos 66224 nomor telepon 355323095. Instansi ini tergolong perusahaan jenis PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) yang merupakan salah satu badan usaha yang dikelola oleh negara atau khususnya daerah Tulungagung. Berbeda dengan perum atau perjan, tujuan didirikannya persero adalah mencari keuntungan dan yang kedua memberikan pelayanan kepada umum. Perusahaan ini tidak memperoleh fasilitas negara. Ciri-ciri persero adalah yang pertama tujuan utamanya mencari laba (*komersial*) yang kedua, modal sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan yang berupa saham-saham. Dipimpin oleh direksi.¹

Berikut susunan dewan direksi dan dewan komisaris Bank Rakyat Indonesia yang baru:

- a. Komisaris Utama/Komisaris Independen : Andrinof A. Chaniago
- b. Wakil Komisaris Utama : Gatot Trihargo

¹Wawancara dengan customer service bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

- c. Komisaris : A. Fuad Rahmany
- d. Komisaris : Jeffry J. Wurangian
- e. Komisaris : Adhyaksa Dault
- f. Komisaris : A. Sonny Keraf
- g. Komisaris : Vincentius Sonny Loho
- h. Komisaris : Mahmud
- i. Komisaris : Nicolaus Teguh Budi

Direksi:

- a. Direksi Utama : Suprajarto
- b. Wakil Direktur Utama : Sunarso
- c. Direktur : Randi Anto
- d. Direktur : Susy Liestiwaty
- e. Direktur : Donsuwan Simatupang
- f. Direktur : Haru Koesmahargyo
- g. Direktur : Kuswiyoto
- h. Direktur : Sis Apik Wijayanto
- i. Direktur : Priyastomo
- j. Direktur : Indra Utoyo²

2. Profil Bank Rakyat Indonesia Unit Nirwana Plaza Tulungagung

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) kantor cabang pembantu (KCP) unit Nirwana Plaza Tulungagung terletak di jalan Supriadi 15 Kelurahan Jepun Tulungagung, Jawa Timur dengan kode pos 66218

²File dokumen arsip bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung.

nomor telpon 0355-322117. Informasi bank unit sini peneliti mengambil secara umum yaitu jadwal jam operasional bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza senin sampai jum'at pukul 08.00-15.00 WIB, pada beberapa daerah lain maksudnya luar jawa umumnya beroperasi pada 08.00-16.00. Istirahat pukul 12.00-13.00 kalau hari jum'at istirahat pukul 11.30 sampai 13.00 WIB karena pada umumnya seluruh karyawan, dan anggota bank rakyat Indonesia adalah seorang muslim maka hari jum'at ada shalat jum'at. Tutup/close atau tidak beroperasi senin-jum'at pada pukul 15.00 sore-08.00 WIB pagi hari berikutnya.³

3. Profil Bank Rakyat Indonesia Unit Pasar Wage Tulungagung

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) kantor cabang pembantu (KCP) unit Pasar Wage Tulungagung terletak di jalan Abdul Fatah nomor 21 desa Mangunsari kecamatan Kedungwaru kabupaten Tulungagung, Jawa Timur dengan kode pos 66228 nomor telepon 0355-322015.⁴

Selanjutnya penyusun menyantumkan profil BRI paling *kontemporer*, Pada 26 Mei 2017 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menyalurkan kredit modal kerja kepada Perum BULOG disertai fasilitas penanguhan jaminan impor dengan maksimum fasilitas kredit senilai Rp. 29 Triliun dan fasilitas line senilai USD 200 Juta. Penandatanganan perjanjian kredit berjangka waktu 1 tahun ini dilaksanakan pada hari Jum'at 26 Mei 2017 bertempat di Kantor

³File dokumen arsip bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung.

⁴Wawancara dengan customer service(Ajeng Mega Sari) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

PusatPerum Bulog. Wakil Direktur Utama Bank BRI Sunarso menyampaikan bahwa pembiayaan ini sebagai bentuk komitmen BRI dalam menyukseskan program-program pemerintah, terutama di sector pangan. “Sektor pangan merupakan sektor yang strategis dan menjadi perhatian pemerintah, oleh karena itu bank BRI siap untuk mendukung setiap kebijakan untuk terwujudnya swasembada dan ketahanan pangan di Indonesia,” imbuh Sunarso.⁵

4. Profil Bank Rakyat Indonesia Unit Patimura Tulungagung

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) kantor cabang pembantu (KCP) unit Patimura Tulungagung terletak di jalan Patimura nomor 05 desa Gedangsewu Tulungagung, Jawa Timur dengan kode pos 66231, nomor telepon 0355-325212.⁶

Pada saat mengerjakan tesis ini penyusun akan berjumpa dengan hari raya idul fitri 2017, sejalan dengan moment ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk akan tetap aktif untuk melayani nasabah pada saat libur hari raya Idul Fitri di tahun ini, yang berlangsung antara 26 juni hingga 30 juni 2017. Pimpinan Bank BRI Unit Patimura menjelaskan, BRI berkomitmen untuk tetap dapat melayani kebutuhan perbankan nasabah pada saat libur lebaran berlangsung. “Kami menyiapkan Unit Kerja Operasional (UKO) untuk weekend banking di tanggal 24 juni dan 1-2 Juli serta UKO untuk layanan operasional

⁵Situs Resmi Bank BRI

⁶Situs Resmi Bank BRI

terbatas ditanggal 26 Juni hingga 1 Juli dengan harapan Bank BRI tetap dapat melayani publik meskipun sedang dalam suasana cuti bersama.⁷

5. Profil Bank Rakyat Indonesia Unit Sumbergempol Tulungagung

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) kantor cabang pembantu (KCP) unit Sumbergempol Tulungagung terletak di desa Sumberdadi, kecamatan Sumbergempol Tulungagung, Jawa Timur dengan kode pos 66291, nomor telepon 0355-324767.

Profil dan berita paling kontemporer dari PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) bekerjasama dengan For All Nation Campus (FAN CAMPUS) menggelar acara sosialisasi BRI peduli untuk Indonesia bebas narkoba di corporate University Bank BRI, sabtu 29 april 2017. FAN CAMPUS merupakan lembaga rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkoba. Kepedulian bank BRI terhadap pencegahan dan pemberantasan narkoba di Indonesia tidak hanya kali ini saja. Di akhir tahun 2015 lalu, Bank BRI menandatangani nota kesepahaman dengan Badan Narkotika Nasional (BNN) untuk bersinergi mewujudkan kebulatan tekad dan komitmen dalam menyikapi darurat narkoba di Indonesia. Salah satu isi dalam kerjasama tersebut adalah bank BRI akan membantu penyebaran pesan layanan masyarakat terkait pencegahan dan pemberantasan narkoba, baik audio visual atau animasi, gambar dan *running text* yang ditayangkan di setiap layar LED yang berada di seluruh kantor BRI

⁷Wawancara dengan pimpinan bank rakyat Indonesia unit Patimura Tulungagung, 10 Mei 2017

seluruh Indonesia. Selain itu, Bank BRI juga membuat koneksi (link) situs resmi BNN ke dalam situs resmi BRI.⁸

B. Temuan Penelitian Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking di BRI se-Tulungagung

Internet banking adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet. Nasabah dapat mengajukan aplikasi dan melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu.

Isi layanan internet banking bank BRI Tulungagung adalah informasi saldo, mutasi rekening, transfer antar rekening BRI, transfer ke bank lain, tambah transfer, lihat status, dan daftar transfer. Terdapat pula pembayaran dan pembelian antara lain pembayaran tagihan kartu kredit bank BRI, kartu kredit bank lain, telpon atau seluler, listrik (Perusahaan Listrik Negara), KTA bankm lain, internet (*speedy* dan *flash*), pembayaran multifinance, pembayaran terpadu (pembayaran untuk beberapa transaksi sekaligus dalam satu kali eksekusi).⁹ Fasilitas internet banking BRI lainnya adalah pembelian antara lain isi ulang pulsa (im3, mentari, simpati, kartu AS, xl, smart, axis, dan 3/three), *deposit e-money*, transaksi terjadwal yang berisi tambah pembayaran tagihan, lihat status, daftar pembayaran. Daftar pembayaran nasabah terdiri dari pesan masuk, pesan yang telah terkirim, buat pesan baru, administrasi yang terdiri dari ubah password, ubah alamat email,

⁸Situs resmi Bank BRI

⁹Data Arsip Internet Banking Unit Wahidin Tulungagung

catatan aktivitas, daftar rekening tujuan yang terdiri dari transfer dana dan pembayaran tagihan. Itulah isi dari layanan fasilitas internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tulungagung.

Sudut pandang nasabah bank pengguna internet banking antara lain:

1. 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.
2. 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.
3. Murah biaya operasional karena tidak perlu datang langsung ke unit-unit bank yang kita gunakan yang membutuhkan biaya kendaraan BBM dan lainnya. Aspek berikutnya adalah murahnya biaya untuk mengakses *Internet Banking*. Penggunaan Internet menyebabkan layanan bisa menjadi murah.
4. Keamanan, Aman mengacu pada layanan internet banking yang diberikan oleh bank harus aman dari ancaman 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.¹⁰

Internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki keamanan yang berlapis, menggunakan teknologi kriptografi seperti penggunaan enkripsi dengan menggunakan SSL (*Secure Socket Layer*) yang akan mengacak dan menyandikan data transaksi. Dilengkapi dengan mTOKEN sebagai kode pengaman tambahan yang diberikan kepada pengguna internet banking untuk dapat melakukan transaksi financial. mTOKEN dikirim melalui SMS setelah pengguna melakukan permintaan mTOKEN.

Sedangkan aspek yang dilihat dari sudut pandang penyedia jasa layanan internet banking (bank), antara lain:

1. Mudah meluncurkan aplikasi atau produk layanan internet banking, 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 dengan cepat *to market* merupakan kunci utama dalam era digital ini. Kemudahan internet banking ini bisa kita temukan salah satunya jika digunakan via handphone dalam

¹⁰Link Resmi Internet Banking BRI

browser internet karena biayanya hanya menggunakan kuota internet jadi tidak memakai pulsa.

2. Scalabilitas, 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. Jadi dalam system internet banking ini akan mengaktifkan para pekerja dalam hal ini adalah operator jaringan dengan melayani ribuan bahkan jutaan orang nasabah pengguna internet banking.¹¹
3. Dapat mengakomodasi sistem yang berbeda-beda (heterogen), *Multi-channel access* merupakan paradigma yang harus didukung. Pada masa yang akan datang, layanan diharapkan dapat diakses dari berbagai *platform*. Mulai dari datang ke konter, diteruskan dengan akses lewat internet, dan kemudian diselesaikan melalui handphone. Pada era kemajuan telekomunikasi kebanyakan orang selalu memakai handphone dan kelebihan internet banking juga bisa diakses lewat handphone yang bisa dipakai kapan saja dan dimana saja.

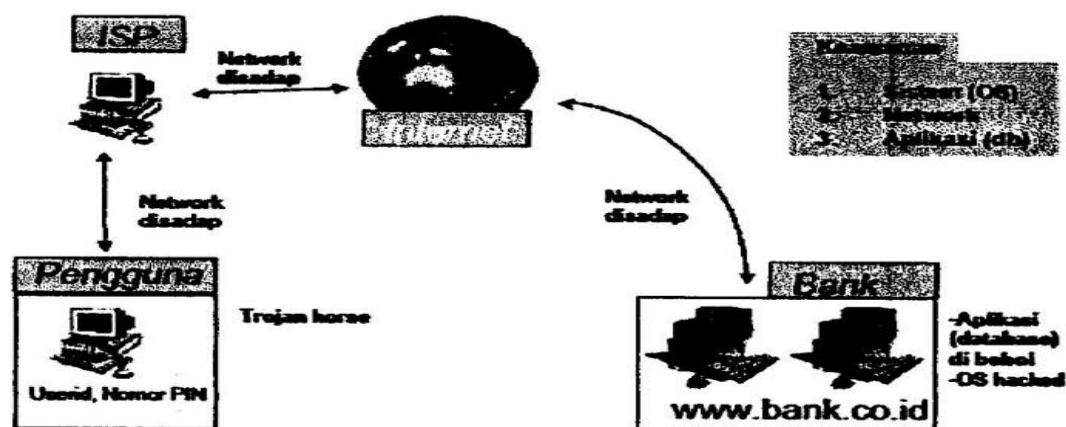
¹¹Data Arsip Internet Banking BRI Unit Patimura Tulungagung

4. Memiliki sifat *resilency*, *resilency* atau daya lentur adalah kemampuan atau kapasitas insan yang memiliki kelompok yang memungkinkan untuk menghadapi, mencegah, meminimalkan dan bahkan menghilangkan dampak-dampak yang merugikan para pihak dari kondisi-kondisi yang tidak menyenangkan, atau bahkan merubah kondisi yang menyengsarakan menjadi suatu hal yang wajar untuk diatasi. Untuk menghilangkan dampak negative kadang belum bisa seratus persen namun internet banking bagi bank rakyat Indonesia merupakan fasilitas yang lebih bagus yang dapat terlindung dari ancaman pencurian dana karena rekening seseorang atau perusahaan harus masuk menggunakan user id dan password yang berisi huruf besar, huruf kecil dan angka.
5. Manageable, sistem internet banking yang ada harus dapat dikelola dengan baik meningkatkan variasi kompleksitas dari layanan sering menyebabkan kompleksitas di sisi sistem yang mengimplementasikan layanan tersebut. Untuk itu sistem internet banking yang harus dapat dikelola secara terkendali dan teratur.¹²

Keamanan dalam bertransaksi internet banking saat ini sangat dibutuhkan. Semakin kompleks dan saling terhubungnya antar bagian dalam system internet banking, menjadikan sistem makin untuk dijamin keamanannya. Sekuriti adalah proses, bukan produk. Sebagai proses maka sekuriti ini memiliki banyak komponen. Sekuriti juga seperti rantai yang terdiri dari banyak mata rantai, maka kekuatan sistem setara dengan kekuatan

¹²Data Arsip Internet Banking BRI Unit Patimura Tulungagung

dari mata rantai yang terlemah. Masalah keamanan keamanan merupakan salah satu topik yang cukup kompleks. Secara umum potensi lubang-keamanan (*security hole*) yang dapat dieksploitasi dalam internet banking dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Pada bagan diatas terlihat bahwa keamanan tidak hanya bergantung kepada jaringan (network) saja, melainkan juga bergantung kepada operating system (OS) dan aplikasi (database).¹³ Pengamanan yang terfokus pada network saja (misalnya hanya menggunakan SSL) tanpa melihat secara keseluruhan akan berakibat fatal. SSL adalah *Sucure Socket Layer* merupakan sebuah protocol keamanan data yang digunakan untuk menjaga pengiriman data web server dan pengguna situs web tersebut umumnya di bidang perbankan. Protokol SSL mengotentikan server kepada client menggunakan kriptografi kunci public dan sertifikat digital. Protokol ini juga menyediakan otentikasi client ke server.¹⁴

¹³File Arsip BRI Sumbergempol Tulungagung

¹⁴Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), hal.

Untuk mengaktifkan SSL pada situs nasabah internet banking, nasabah perlu memasang sertifikat SSL yang sesuai dengan server dan situs anda. Setelah SSL terpasang, nasabah bisa mengakses situs atau link nasabah internet banking secara aman dengan mengganti URL yang sebelumnya http:// menjadi https://. Hal ini dapat terlihat dari indikator / ikon gembok pada browser atau juga alamat situs yang diakses diindikasikan dengan warna hijau pada baris alamat browser.

Prosedur pendaftarannya nasabah menggunakan fasilitas internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tulungagung antara lain mengisi:¹⁵

1. Formulir permohonan penambahan dan pengurangan fasilitas rekening (FR 01), formulir ini berisi beberapa item antara lain
 - a. Nama nasabah atau perwakilan nasabah dengan menyertakan surat kuasa
 - b. Jenis identitas kartu tanda penduduk (KTP), surat izin mengemudi ataupun passport dilampiri Izin Tinggal Tetap (KITAP) diberikan kepada orang asing pemegang visa tinggal terbatas dan orang asing pemegang visa terbatas yang telah tinggal di Indonesia sekurangnya lima tahun berturut-turut terhitung sejak tinggal diberikannya izin tinggal terbatas.
 - c. Nomor identitas yang umumnya berisi kartu tanda penduduk.
 - d. Alamat nasabah internet banking sesuai identitas nasabah.

¹⁵Wawancara dengan customer service (Ajeng Mega Sari) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

- e. Nomor rekening yang akan dimintakan permohonan penambahan internet banking, fasilitas yang diminta pilih e-banking (internet banking), dan lainnya tentang transaksi otomatis pernyataan nasabah sampai yang terakhir tanda tangan pemohon fasilitas internet banking dengan disertai materai Rp 6.000,-.¹⁶

Suatu formulir permohonan fasilitas rekening (FR 01) akan memberikan manfaat secara umum antara lain untuk menjamin ketenangan bagi pihak-pihak yang bersangkutan yaitu nasabah bank pengguna fasilitas internet banking dan instansi perbankan dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tulungagung, untuk mencegah dan meminimalisir masalah yang tidak diinginkan, untuk membuat sahnyanya segala sesuatu transaksi kedepannya yang digunakan nasabah dalam bertransaksi melalui internet banking, dan untuk memudahkan cara penyelesaian masalah menurut hukum (perlindungan hukum) yang berlaku.

2. Mendengarkan penjelasan customer service (CS) konsekuensi dan manfaat internet banking disertai surat pernyataan yang berisi:¹⁷
 - a. Bahwa seluruh data pada formulir permohonan dan pengurangan fasilitas rekening ini adalah benar.
 - b. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. selanjutnya disebut “Bank” telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik fasilitas produk dimaksud termasuk manfaat, resiko dan biaya-biaya

¹⁶Wawancara dengan customer servicen(Ajeng Mega Sari) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

¹⁷Formulir Permohonan Penambahan dan Pengurangan Fasilitas Rekening (FR 01) diperoleh dari bank rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Wage Tulungagung.

yang melekat dan nasabah telah membaca, mengerti dan menyetujui isi ketentuan-ketentuan dan klausula-klausula yang terkait dengan fasilitas yang nasabah ajukan seperti yang tertuang dalam syarat dan ketentuan permohonan.

- c. Memberikan kuasa kepada Bank yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak oleh Nasabah sesuai dengan pasal 1813 Undang-Undang Hukum Perdata, untuk mentransfer dana, dari rekening nasabah ke rekening tujuan sesuai rincian tersebut diatas.
- d. Tunduk pada syarat dan ketentuan pada butir 2 beserta segala perubahannya yang merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari formulir permohonan dan pengurangan fasilitas ini.
- e. Membebaskan Bank dari segala tuntutan dan/atau gugatan apapun dari pihak manapun termasuk nasabah sehubungan dengan pengisian Formulir Aplikasi rekening ini.

Setelah melakukan prosedur pengisian formulir permohonan penambahan dan pengurangan fasilitas rekening (FR 01) guna memperoleh fasilitas internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tulungagung kemudian harus mendapatkan user id dan password dengan perpaduan huruf besar, huruf kecil, dan angka. Untuk mendapatkan user id dan

password internet banking untuk bertransaksi nasabah harus membuat surat pernyataan yang berisi:¹⁸

- a. Bahwa saya telah mendapatkan penjelasan dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. pembuatan Personal Identification Number (PIN) atau Password harus dibuat dengan menggunakan angka standar atau berulang. Pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak akan pernah menanyakan informasi PIN ATM atau Mobile Banking BRI amupun User ID atau Password serta Token Internet Banking BRI milik saya.
- b. Saya akan menjaga kerahasiaan PIN ATM atau Mobile Banking maupun User ID atau Password serta Token Internet Banking BRI milik saya, dengan tidak akan menginformasikan kepada siapapun atau pihak manapun juga termasuk kepada pihak yang mengaku sebagai pekerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Segala kerugian yang timbul akibat kelalaian Saya tersebut diatas, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya. Ttd.¹⁹

Di surat pernyataan diatas poin pertama menyatakan bahwa para nasabah internet banking telah mendapat wejangan dari pihak bank agar menjaga kerahasiaan user id dan password internet banking agar dana yang ada di rekening para nasabah aman tidak tercuri oleh pihak yang tidak berhak. Apabila mendapat telepon dari orang yang tidak dikenal dan mengaku

¹⁸Formulir Permohonan Penambahan dan Pengurangan Fasilitas Rekening (FR 01) diperoleh dari bank rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Wage Tulungagung.

¹⁹Dokumen Surat Pernyataan menggunakan Internet Banking dan Mobile Banking BRI (unit Sumbergempol Tulungagung)

sebagai pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) meminta user id dan password maka sebagai nasabah tidak usah memberitahu, tentu saja hal seperti itu adalah cara criminal para penipu karena pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) tidak akan pernah menanyakan informasi PIN ATM atau Mobile Banking BRI amupun User ID atau Password serta Token Internet Banking BRI. Nasabah perlu mewaspadaai ketika ada pihak lain yang tidak dikenal meminta mengisi data pribadi dan sensitif seperti data keuangan yang bisa dilakukan nasabah via internet berupa user name dan password, lebih baik segera menghindari kontak dengan pihak yang mencurigakan tersebut.

Poin kedua dari surat pernyataan diatas Pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) memerintahkan dan nasabah menyetujuinya tentang langkah-langkah menjaga kerahasiaan PIN ATM atau Mobile Banking maupun User ID atau Password serta Token Internet Banking BRI milik saya, dengan tidak akan menginformasikan kepada siapapun atau pihak manapun juga termasuk kepada pihak yang mengaku sebagai pekerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

The image shows the BRI Internet Banking login interface. At the top, it says 'INTERNET Banking BRI' and 'By Masbroo.Com'. The login section includes a 'Login' heading, a 'username' field with 'USERID', a 'password' field with 'Password', and a security code '9105' with a refresh button. Below the form is a 'Masuk' button and a Norton Secured logo. To the right, a banner titled 'Alasan untuk bertransaksi dengan Internet Banking BRI' lists features: '24h Real Time Online 24 Jam', 'Cek mutasi rekening dari tahun 2009', and 'Mudah dioperasikan'. The bottom of the page features 'e-Pay BRI', 'BRILink', and a 'TIPS KEAMANAN PERBANKAN' logo.

Fitur unggulan internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) diatas mempunyai beberapa kemudahan dalam pendaftaran yaitu bisa datang langsung di BRI terdekat ditempat kita terlebih dahulu pastinya kita memiliki rekening di Bank Rakyat Indoneisa (BRI) dan langsung ditangani customer servise, transaksi internet banking cukup mudah hanya dengan mengakses alamat situs <https://ib.bri.co.id>, tampilan situs simple dan mudah dipahami tanpa harus membaca petunjuk seperti buku manual yang diberikan oleh pihak bank atau sejenisnya, bebas melakukan transaksi transfer, chek saldo dan lainnya kapan saja tanpa batasan. Keunggulan lain dari internet banking BRI adalah memiliki keamanan yang berlapis, menggunakan teknologi kriptografi seperti penggunaan enkripsi dengan menggunakan SSL (Secure Socket Layer) yang akan mengacak dan menyandikan data transaksi jadi cukup sulit bagi hacker atau orang yang tidak berhak mengetahui data transaksi pengguna internet banking BRI karena harus memiliki sandi yang hanya dipegang sang pemilik user id yang asli.²⁰

Permasalahandan Solusi Nasabah Pengguna Internet Banking BRI Se-TulungagungPada awal mula mendapatkan fasilitas internet banking nasabah BRI harus mendaftar ke unit terdekat Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengisi Formulir Permohonan Penambahan dan pengurangan fasilitas rekening (FR 01) dan surat pernyataan bermaterai bahwa sungguh-sungguh menggunakan fasilitas internet banking unggulan BRI ini serta merahasiakan user id dan

²⁰Wawancara dengan customer service(Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

password kepada siapapun termasuk kepada pihak yang mengaku sebagai pihak bank.²¹

Dalam temuan penelitian data dikumpulkan melalui teknik wawancara ditujukan pada 5 (lima) unit instansi Bank Rakyat Indonesia (BRI) antara lain Bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, Bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung, Bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, Bank rakyat Indonesia unit Patimura Tulungagung, dan Bank rakyat Indonesia unit Sumber Gempol Tulungagung. Peneliti akan mengklasifikasikan dalam 5 temuan penelitian karena peneliti mengambil sampel BRI se-Tulungagung pada lima unit tersebut, antara lain:

1. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia Unit Wahidin Tulungagung

Data pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah internet banking di bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung yang peneliti dapatkan sebagai berikut, sebagai unit atau kantor cabang pembantu (KCP) unit Wahidin melayani fasilitas internet banking secara individu yang langsung ditawarkan dan dijelaskan oleh customer service (CS). Cara mendapatkan fasilitas internet banking bank rakyat Indonesia melalui prosedur. Prosedur mendapatkan fasilitas internet banking yang pertama adalah mengisi surat pernyataan bermaterai bahwa sungguh-sungguh menggunakan fasilitas internet banking ini.²²

²¹Wawancara dengan customer service(Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

²²Wawancara dengan customer service(Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

Dalam layanan perbankan yang menyangkut internet banking, sebagai customer servis mereka pasti menjelaskan kekurangan dan kelebihan internet banking agar nasabah penggunaannya mengetahui segala konsekuensinya. Internet banking yang tersedia banyak sekalai cara mengaksesnya, namun kebanyakan nasabah menggunakannya via bank rakyat Indonesia(BRI) Mobile. BRI Mobile sudah tersedia di play store atau tempat mendownload aplikasi handphone android era saat ini. Saat nasabah sudah mendaftar internet banking maka mereka akan diberi user id yang merupakan serangkaian huruf yang merupakan tanda pengenal untuk masuk dan mengakses akun internet banking miliknya juga dilengkapi password.²³

Password adalah keamanan atau alat kendali umum yang sangat penting di dalam komputer maupun BRI Mobile, jadi setiap komputer atau BRI mobile yang selalu menggunakan password pasti akan lebih aman dari tangan jahil orang yang tidak bertanggung jawab. Beberapa syarat untuk menggunakan password yaitu yang pertama gunakan minimal delapan (8) karakter disisipi dengan angka dan huruf besar kecil. Yang kedua pada saat masuk log in jangan perlihatkan tangan waktu mengetik password pada orang disekeliling anda sebagai nasabah karena lupa password ataupun kebocoran password atas kelalaian nasabah adalah kerugian nasabah itu sendiri, pihak bank hanya akan membantu semaksimal mungkin dampak negatifnya. Maka dari itu yang

²³Wawancara dengan customer service(Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

ketiga adalah ingatlah selalu password milik anda guna masuk menggunakan user id internet banking maupun fasilitas lainnya.²⁴

Keluhan sebagai kelemahan utama yang sering dialami nasabah dalam penggunaan internet banking di unit wahidin sini adalah nasabah pengguna fasilitas internet banking lupa akan user id ataupun password. Untuk kelalaian pihak nasabah seperti kelupaan akan user id dan password maka itu diluar tanggung jawab pihak bank, namun pihak bank akan membantu mengatasinya dengan cepat apabila nasabah tersebut segera melapor kepada customer service. Masalah kelupaan user id dan password intyernet banking customer service bisa membantu perbaikannya melalui pengechekan data nasabah melalui buku tabungan, anjungan tunai mandiri (ATM), dan kartu tanda penduduk (KTP) milik nasabah. Gangguan semacam ini seharusnya bisa dihindari dengan cara seorang nasabah pengguna fasilitas internet banking selalu hafal serta merahasiakan user id dan password. Kelemahan yang kedua dalam internet banking adalah masalah jaringan yang biasa dikeluahkan oleh nasabah internet banking. Masalah jaringan ada tim tersendiri yang mengatasinya dengan waktu secepat mungkin biasanya maksimal tiga (3) hari.²⁵

Berikutnya peneliti menggali informasi kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking bank rakyat Indonesia unit

²⁴Wawancara dengan customer service(Fita Suci) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

²⁵Wawancara dengan customer service(Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

Wahidin adalah bapak Kisman, beliau memulai daftar menggunakan layanan internet banking pada tahun 2010 dimulai datang ke customer service dan diproses sesuai ketentuan berita acara yang tersedia di bank rakyat Indonesia. Untuk saat ini bapak Kisman jarang sekali menggunakan fasilitas internet banking, permasalahannya adalah sering terjadi fenomena hacker. Hacker adalah orang yang mempelajari, menganalisa, dan selanjutnya bila menginginkan, bisa membuat, memodifikasi, atau bahkan mengeksploitasi sistem yang terdapat di sebuah perangkat seperti perangkat lunak komputer dan perangkat keras komputer seperti program komputer, administrasi dan hal lain sebagainya yang intinya mereka mencuri dari nasabah bank. Menurut bapak Kisman isu agar berhati-hati kepada hacker seperti ini sering disebar via whatsapp yang menjelaskan ancaman hacker yang bisa mencuri dana kita terkadang memasukkan video porno sex dan video melanggar hukum lainnya yang dapat merugikan nasabah yang memiliki user id internet banking. WhatsApp adalah aplikasi pesan untuk smartphone dengan basic mirip blackberry messenger, yang mana WA merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biasa sms. Sebab gencarnya isu hacker yang mana bisa mengancam keamanan dana nasabah bank membuat bapak Kasmin enggan menggunakan fasilitas internet banking kembali.²⁶

²⁶Wawancara dengan nasabah bank internet banking(Kisman) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

Langkah-langkah untuk menghindari hacker atau cracker yaitu orang lain yang tidak berhak memasuki akun internet banking seorang nasabah, salah satunya adalah dengan mengganti password secara berkala. Prosedur mengganti password antara lain dengan cara:

- a. Nasabah mendatangi kantor BRI terdekat untuk mendapatkan user id dan membuat password baru.
- b. Registrasi ulang, agar dapat registrasi ulang maka layanan yang terdaftar sebelumnya harus terhapus terlebih dahulu syaratnya menunjukkan KTP asli, buku tabungan atau boleh juga kartu ATM.
- c. Langkah-langkah ini bisa dilakukan nasabah pengguna fasilitas internet banking BRI yang berfungsi untuk kejadian lupa atau waspada dari ckracker.²⁷

Menurut Jonathan, agar terhindar dari hacker menganjurkan internet banking milik para nasabah pengguna mengubah password user id internet banking secara berkala. Nasabah bisa melakukan sebulan sekali atau tiga puluh hari sekali. Penggantian password secara berkala sangat berpengaruh terhadap akun nasabah pengguna internet banking. Nasabah pengguna dianjurkan untuk mengganti password dengan memilih perpaduan angka, huruf besar, huruf kecil, dan angka yang rumit dengan memadukan berbagai jenis karakter, namun nasabah pengguna tetap bisa mengingatnya. Hindari memilih password dengan nama atau angka familiar misalnya, nama istri, nama suami, nama anak, atau juga

²⁷Wawancara dengan customer service (Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

tanggal lahir dari masing-masing keluarga. Password semacam itu akan sangat mudah sekali dilacak dan dibobol hacker. Cara menghindari hacker atau pembobolan yang kedua adalah perhatikan *phising alert*, kejahatan dengan modus phising sudah jamak terjadi di dunia online atau dunia maya.²⁸

Cara ini juga termasuk sering digunakan oleh pencuri atau hacker untuk membobol akun internet banking para nasabah pengguna. Yang sering terjadi adalah pelaku mengirimkan email kepada kita dengan membuat email itu sedemikian rupa sehingga email terlihat sangat otentik. Kemudian mereka akan meminta data diri milik nasabah pengguna internet banking secara lengkap dengan rekening bank beserta passwordnya. Biasanya email phising akan disertakan link dan meminta nasabah pengguna internet banking untuk melakukan klik pada link tersebut. Link ini semacam perangkat yang sengaja ditanam untuk mengambil seluruh data pribadi nasabah pengguna. Jadi mulai sekarang nasabah internet banking diperingatkan jangansemparangan melakukan klik link atau membuka file apapun yang dikirim pihak yang tidak jelas yang tentunya tidak berhak mendapat data pribadi nasabah pengguna internet banking.

Apabila terlanjur terkena hacker ada beberapa prosedur untuk menanggulangi hack. Aktivitas kejahatan dengan komputer atau jaringan

²⁸Jonathan, *7 Tips Mencegah Begal Internet Banking*, diakses di <https://www.maxmanroe.com>

komputer yang biasa disebut dengan cybercrime, beberapa langkah penanggulangan cybercrime:

- a. Melakukan modernisasi hukum pidana nasional beserta hukum acaranya, yang diselaraskan dengan konvensi internasional yang terkait dengan kejahatan tersebut.
- b. Meningkatkan sistem pengamanan jaringan komputer nasional sesuai standart internasional.
- c. Meningkatkan pemahaman serta keahlian aparaturnya mengenai upaya pencegahan, investigasi dan penuntunan perkara-perkara yang berhubungan dengan cybercrime.
- d. Meningkatkan kesadaran warga negara mengenai masalah cybercrime serta pentingnya mencegah kejahatan tersebut terjadi.²⁹ Ada berbagai cara seorang hacker (cracker) merusak sebuah system yaitu internet provider spoofing (pemalsuan alamat IP), FTP Attack dan lain-lain. Agar cracker terlindungi pada saat melakukan serangan, teknik cloacking (penyamaran) dilakukan dengan caramelompat dari mesin yang sebelumnya telah di compromised (ditaklukan) melalui program telnet atau rsh. Pada mesin perantara yang menggunakan windows serangan dapat dilakukan dengan melompat dari program wingate. Maka dari itu nasabah pengguna internet banking harus lebih berhati-hati.

²⁹ Wawancara dengan customer service (Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

- e. Meningkatkan kerjasama antar Negara, baik bilateral, regional maupun multilateral, dalam upaya penanganan cybercrime, antara lain melalui perjanjian ekstradisi dan mutual assistance treaties.³⁰

2. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia Unit Nirwana Plaza Tulungagung

Untuk perlindungan dari pihak bank rakyat Indonesia semua unit manapun umumnya sama seperti di pusat. Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis pihak bank mengadakan perlindungan hukum dimaksud diatur dalam surat edaran Bank Indonesia (SEBI) nomor 7/24/DPNP tertanggal 18 juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a. Kewajiban bank untuk menyelesaikan pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
- b. Setiap nasabah memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk atau atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

Perlindungan hukum bagi nasabah internet banking dengan nama lainnya, di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku atau setara dengan konsumen antara

³⁰Wawancara dengan customer service (Yona) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

lain adalah dengan diintroduksinya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-undang nomor 10 tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, dan lainnya. Ditingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam peraturan bank Indonesia (PBI) termasuk dalam bank rakyat Indonesia (BRI) unit Nirwana Plaza.³¹

Berikutnya peneliti mencantumkan penggalian pengalaman penggunaan yang dialami nasabah internet banking unit Nirwana Plaza yang bernama bapak Kasian, yang bertempat tinggal di desa Serut Tulungagung yang mana tempat tinggalnya dekat dengan bank rakyat Indonesia (BRI) unit Nirwana Plaza. Bapak Kasian dan istrinya bernama ibu Katmini menggunakan fasilitas internet banking secara rutin guna melakukan transfer untuk pembelian ikan hias dari bogor. Mereka daftar menggunakan fasilitas internet banking di unit Nirwana Plaza sejak tahun 2009. Pernah sekali waktu mereka mendapati masalah yang serius yaitu handphone yang mereka gunakan untuk melakukan transaksi internet banking hilang, sedangkan internet bankingnya belum di log out atau keluar akun. Kekawatiran mereka adalah user id internet banking milik mereka dibuka oleh orang lain yang menemukan handphone yang hilang dan seterusnya dikhawatirkan dana yang ada di rekening mereka

³¹Wawancara dengan nasabah bank internet banking (Nena) bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung, 10 Mei 2017

dicuri. Kemudian bapak Kasian dan Ibu Katmini melaporkan kepada pihak bank rakyat Indonesia (BRI) unit Nirwana Plaza, pihak customer service menjelaskan bahwa bapak Kasian dan Ibu Katmini harus segera mengganti password untuk masuk user id internet banking milik mereka atau menghapus user id internet banking milik mereka agar tidak hilng dicuri orang lain dana direkeningnya. Cara menutup atau menghapus user id internet banking adalah telpon ke call center dan konsultasi tentang masalah yang sedang dialami.³²

Selanjutnya peneliti mencantumkan tanggapan customer serive (CS) bank rakyat Indonesia (BRI) unit Nirwana Plaza tentang tindakan atau pemberitahuan yang diberikan kepada nasabah dengan masalah kehilangan perangkat handphone yang digunakan untuk membuka user id milik nasabah sedangkan pada saat hilang belum di log out. Pihak bank semaksimal mungkin untuk membantu permasalahan nasabah semacam ini dengan menyarankan segera menutup user id internet banking nasabah, kelanjutannya penutupan akun internet banking agar tidak terjadi pencurian dana oleh orang yang menemukan handphone dengan akun internet banking yang belum di log out dengan cara telepon ke call center. Telepon call center setelah terhubung call center bank rakyat Indonesia (BRI), katakan bahwa kita mau mengahapus user id internet banking karena kasus seperti di atas, atau kasus lupa password dan kasus lupa user id. CS BRI akan menanyakan beberapa pertanyaan sebelum

³²Wawancara dengan nasabah bank internet banking(Kasian dan Katmini) bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung, 09 Mei 2017

melakukan penghapusan user id internet banking, pertanyaannya dimulai dari nomor rekening, nama lengkap, tanggal lahir, nama ibu dan beberapa penting lainnya. Jika data yang kita berikan valid (benar) maka CS BRI akan melakukan penghapusan atau reset ulang user id internet banking BRI termasuk nomor handphone yang terdaftar. Selanjutnya kita bisa melakukan registrasi ulang internet banking BRI melalui mesin ATM atau langsung ke CS kantor BRI terdekat.³³

Nasabah pengguna internet banking yang kehilangan handphone yang digunakan untuk membuka user id internet banking BRI (bapak Kasian dan Ibu Katmini) sebelumnya pernah membuka memakai ATM dan handphone lain namun ternyata user id milik mereka telah terblokir entah apa penyebabnya, pada umumnya user id terblokir akibat salah masuk password hingga 3 (tiga kali). Solusi internet banking BRI yang terblokir memiliki beberapa prosedur antara lain:

- a. Silahkan bagi nasabah pengguna fasilitas internet banking BRI yang user id terblokir menghubungi call center BRI 14017 atau 1500017 atau 021-57987400 namun ada beberapa hal yang harus dipersiapkan nasabah sebelum menelpon call center adalah pastikan pulsa mencukupi karena tariff call center BRI itu relative mahal kurang lebih Rp 1.800,- per-menit, anggaran kami pulsa yang digunakan untuk menelpon call center BRI jangan kurang dari Rp. 25.000,-

³³Wawancara dengan customer service(Nena) bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung, 10 Mei 2017

- b. Setelah nasabah tersambung dengan call center BRI maka nasabah pengguna akan dilayani oleh system, jadi bukan customer service langsung artinya penelpon akan berbicara dengan system computer terekam yang akan memberikan pilihan-pilihan untuk menekan tombol, misalnya untuk berbicara dengan customer service produk perbankan, kartu kredit dan semuanya beda-beda. Jadi penelpon bisa memilih customer service produk perbankan, jika customer service nya sedang sibuk semua maka penelpon bisa memilih untuk menunggu sampai nanti beberapa menit kemudian customer service bisa menjawab panggilan nasabah, jangan langsung dimatikan dulu telponnya.
- c. Setelah nasabah penelpon berhasil tersambung dengan customer service BRI maka penelpon dipersilahkan perkenalan dan sebutkan permasalahannya dalam hal ini mengenai user id internet banking yang terblokir. Pihak customer service bank BRI akan menulis permasalahan yang dikeluhkan nasabah yang menelpon. Kemudian untuk mengecek sah suatu rekening pihak CS akan menanyakan beberapa hal pokok seperti nama sesuai KTP, nomor rekening, alamat sesuai KTP, tanggal lahir, kantor cabang buka rekening tersebut dan nama ibu kandung. Terkadang juga ditanyakan tentang jenis tabungan misalnya simpedes, tabungan berencana, atau tabungan BRI britama.³⁴

³⁴Wawancara dengan customer service(Nena) bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung, 10 Mei 2017

Jika penyebutan data nasabah itu semua fix dan benar maka customer service pihak bank BRI akan melanjutkan dengan langkah proses penyelesaian buka blokir user id internet banking bank BRI sang penelpon. Pihak customer service juga akan membuat laporan untuk proses permintaan buka blokir user id dengan CS menanyakan user id nasabah namun catatan penting customer service tidak akan pernah Tanya tentang password user id. Pertanyaan customer service mengenai user id berguna untuk mengetahui status user id nasabah apakah benar-benar terblokir maka disana akan diketahui dan proses permintaan buka blokir akan segera dilaksanakan.

Setelah semua pembukaan user id yang terblokir selesai maka customer service akan memberitahukan atau membacakan laporan bahwasannya permintaan buka blokir di nomor rekening yang terblokir: Buka Blokir di Nomor rekening Anda berhasil dilakukan dengan waktu system BRI Nanti pihak customer service juga akan menyebutkan tanggal, jam, dan detail laporan internet banking BRI yang terblokir tersebut. Membuktikan bahwa nasabah penelpon ini pernah meminta ataupun request untuk membuka blokir user id internet banking BRI .setelah selesai pihak customer service juga akan memberitahukan user id internet banking pengguna bisa digunakan kembali. Untuk memastikan hal tersebut nasabah pengguna diarahkan untuk log in di situs resmi internet banking bank BRI di <https://ib.bri.co.id/>.³⁵

³⁵Wawancara dengan customer service(Nena) bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung, 10 Mei 2017

3. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia Unit Pasar Wage Tulungagung

Mengenai poin-poin tentang internet banking yang ada di BRI unit Pasar Wage Tulungagung customer service Ajeng Mega Sari menjelaskan awal pendaftaran awal untuk memulai menggunakan fasilitas ini adalah dengan cara mengisi formulir permohonan fasilitas rekening (FR 01). Formulir permohonan itu berisi data nasabah antara lain:³⁶

- a. Nama nasabah atau perwakilan nasabah dengan menyertakan surat kuasa.
- b. Jenis identitas kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi ataupun passport dilampiri Izin Tinggal Tetap (KITAP) diberikan kepada orang asing pemegang visa tinggal terbatas dan orang asing pemegang visa terbatas yang telah tinggal di Indonesia sekurang-kurangnya lima tahun berturut-turut terhitung sejak tinggal diberikannya izin tinggal terbatas.
- c. Nomor Identitas: umumnya berisi nomor kartu tanda penduduk.
- d. Alamat nasabah internet banking sesuai identitas nasabah.
- e. Nomor rekening yang akan dimintakan permohonan penambahan internet banking.
- f. Fasilitas yang diminta pilih e-banking (internet banking) Dan lainnya tentang transaksi otomatis, pernyataan nasabah sampai yang terakhir

³⁶Wawancara dengan customer service(Ajeng Mega Sari) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

tanda tangan pemohon fasilitas internet banking dengan disertakan materai Rp 6.000,-

Isi dari pernyataan nasabah selaku pemohon menyatakan:³⁷

- a. Bahwa seluruh data pada formulir permohonan dan pengurangan fasilitas rekening ini adalah benar.
- b. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. selanjutnya disebut “Bank” telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik fasilitas produk dimaksud termasuk manfaat, resiko dan biaya-biaya yang melekat dan “Nasabah telah membaca, mengerti dan menyetujui isi ketentuan-ketentuan dan klausula-klausula yang terkait dengan fasilitas yang nasabah ajukan seperti yang tertuang dalam syarat dan ketentuan Permohonan.
- c. Memberikan kuasa kepada Bank yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak oleh Nasabah sesuai dengan pasal 1813 Undang-Undang Hukum Perdata, untuk mentransfer dana, dari rekening nasabah ke rekening tujuan sesuai rincian tersebut diatas.
- d. Tunduk pada syarat dan ketentuan pada butir 2 beserta segala perubahannya yang merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari formulir permohonan dan pengurangan fasilitas ini.

³⁷Formulir Permohonan Penambahan dan Pengurangan Fasilitas Rekening (FR 01) diperoleh dari bank rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Wage.

- e. Membebaskan Bank dari segala tuntutan dan/atau gugatan apapun dari pihak manapun termasuk nasabah sehubungan dengan pengisian Formulir Aplikasi rekening ini.³⁸

Para nasabah pengguna internet banking sebaiknya menggunakan internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) karena beberapa alasan:³⁹

- a. Aman

BRI internet banking menggunakan system pengamanan yang canggih, sesuai dengan standart internasional.

- b. Mudah

Setiap halaman pada BRI internet banking dirrancang untuk lebih mudah dimengerti oleh nasabah. Bila nasabah pengguna memerlukan petunjuk lebih lanjut, disediakan menu “BANTUAN” yang berisi petunjuk langkah-perlangkah untuk melakukan suatu transaksi dan pertanyaan dan jawaban yang berhubungan dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia di BRI internet banking.

- c. Akses yang tidak terbatas

Nasabah pengguna dapat selalu berinteraksi dengan bank BRI baik untuk mengetahui saldo rekening atau melakukan transaksi selama 24 jam.

- d. Hemat waktu dan biaya

Nasabah pengguna tidak perlu datang ke cabang bank BRI untuk melakukan transaksi.⁴⁰

³⁸Formulir Permohonan Penambahan dan Pengurangan Fasilitas Rekening (FR 01) diperoleh dari bank rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Wage.

³⁹Link resmi internet banking Bank Rakyat Indonesia

Pelayanan yang tersedia di BRI internet banking antara lain melihat saldo dan mutasi rekening, melakukan transfer sesama bank, transfer bank lain, dan RTGS atau *Real-Time Gross Settlement* yakni fasilitas yang digunakan transfer ke lain bank lebih cepat dengan transaksi minimal Rp 100 juta, membayar berbagai tagihan seperti tagihan Telkom, kartu kredit BRI, dan Perusahaan Listrik Negara (PLN), melakukan pembelian, seperti pulsa seluler, dan uang elektronik. Serta komunikasi dengan customer service bank BRI melalui fasilitas inbox internet Banking.⁴¹

Permasalahan para nasabah antara lain belum terlalu bisa dengan lincah menggunakan fasilitas internet banking karena awal mula menggunakannya. Dalam menggunakan fasilitas internet banking nasabah bisa masuk user id dan password yang dikombinasi huruf besar, huruf kecil dan angka bisa melalui perangkat computer maupun aplikasi handphone internet banking di link khusus bank rakyat Indonesia (BRI). Karena pass word yang sulit dengan perpaduan huruf besar, huruf kecil dan angka ini user id milik nasabah internet banking sering terblokir akibat salah memasukkan password dikarenakan lupa. Pihak perbankan akan tetap bertanggung jawab dengan cara membantu semaksimal mungkin mengatasi masalah terblokir dengan penanganan dilihat ktp milik nasabah, buku tabungan nasabah BRI dan ATM nya. Pada poin 5 pihak bank bebas dari segala tuntutan tas kesalahan nasabah pribadi

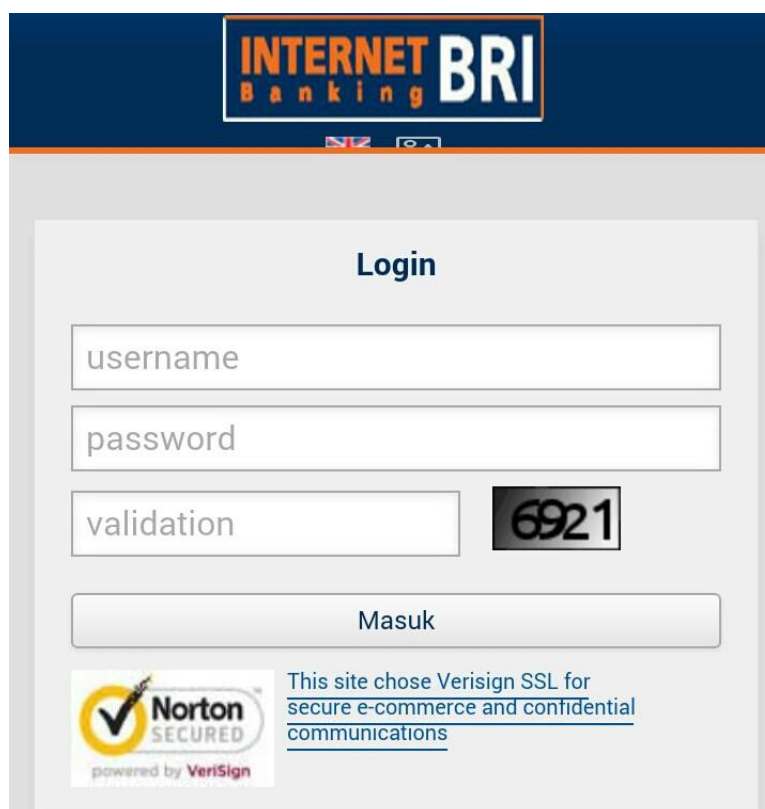
⁴⁰Link resmi internet banking BRI

⁴¹Link resmi internet banking BRI

contohnya kebocoran user id dan password. Dalam hal ini dikarenakan pihak bank BRI tidak akan pernah menanyakan informasi personal identification number ATM atau mobile banking maupun user id/password serta token internet banking BRI milik saya.⁴²

Halaman awal pada internet banking bank rakyat Indonesia

(BRI):



INTERNET BRI
Banking

Login

username

password

validation 6921

Masuk

Norton SECURED
powered by VeriSign

This site chose Verisign SSL for
secure e-commerce and confidential
communications

Tampilan pertama ini terdapat username artinya memasukkan user id, password, dan validation keamanan ini membuat akun milik nasabah pengguna aman untuk masuk. Kemudian didalam layanan internet banking BRI terdapat beberapa fasilitas antara lain:

⁴²Wawancara dengan customer service(Ajeng Mega Sari) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

- a. Informasi Rekeningening.
 - 1) Informasi Saldo.
 - 2) Mutasi Rekeningening.
- b. Transfer Dana
 - 1) Transfer.
 - a) Transfer Antar Rekening BRI.
 - b) Transfer ke Bank lain.
 - 2) Transaksi Terjadwal.
 - a) Tambah Transfer.
 - b) Lihat Status.
 - 3) Daftar Transfer
- c. Pembayaran dan pembelian.
 - 1) Pembayaran Tagihan
 - a) Kartu kredit bank BRI.
 - b) Kartu kredit bank lain: Citibank, RBS, ANZ, SCB, HSBC.
 - c) Telepon / selular: telkom, kartu halo, flexi, matrix.
 - d) Listrik (PLN)
 - e) KTA bank lain: Citibank, RBS, SCB, HSBC
 - f) Internet: speedy, flash.
 - g) Pembayaran Multifinance: FIF, BAF, Financia, OTO, Verena,
WOM

- d. Pembayaran terpadu (pembayaran untuk beberapa transaksi sekaligus dalam satu kali eksekusi.⁴³
- e. Pembelian⁴⁴
 - 1) Isi ulang pulsa: im3, mentari, simpati, kartu As, xl, smart, axis, dan 3 (three)
 - 2) Deposit e-Money
- f. Transaksi terjadwal
 - 1) Tambah pembayaran tagihan.
 - 2) Lihat status.
 - 3) Daftar pembayaran.

Daftar pembayaran pelayanan nasabah

- a. Pesan
 - 1) Pesan masuk.
 - 2) Pesan yang telah terkirim.
 - 3) Buat pesan baru.
- b. Administrasi.
 - 1) Ubah password.
 - 2) Ubah alamat email.
 - 3) Catatan aktivitas.
- c. Daftar rekening tujuan
 - 1) Transfer dana.
 - 2) Pembayaran tagihan.

⁴³Youtube : Bank BRI Internet Banking

⁴⁴Youtube : Bank BRI Internet Banking

Registrasi internet banking bank rakyat Indonesia (BRI) memiliki beberapa prosedur antara lain:

- a. Registrasi di ATM BRI dan registrasi di kantor cabang BRI atau kantor cabang pembantu BRI.
- b. Registrasi internet banking BRI di ATM BRI menggunakan kartu BRI untuk mendapatkan user id dan password.
- c. Registrasi di kantor cabang BRI atau kantor cabang pembantu BRI diperlukan agar nasabah dapat melakukan transaksi finansial di internet banking BRI.
- d. Nasabah harus mengisi dan menandatangani formulir aplikasi internet banking yang dapat diperoleh di kantor cabang BRI atau kantor cabang pembantu (KCP) BRI dengan menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, Paspor, dan KIMS) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.
- e. Nasabah memiliki handphone dan nomor handphone dari operator yang telah kerjasama dengan BRI (Telkomsel, Indosat, XL, Flexi, Esia, dan Fren).
- f. Nasabah harus memiliki alamat e-mail.

Telah membaca dan memahami syarat dan ketentuan internet banking BRI.⁴⁵

Prosedur diatas merupakan registrasi awal di ATM BRI, sedangkan terdapat juga Registrasi mTOKEN (Financial) di customer

⁴⁵Youtube: BRI internet banking

service kanca/KCP BRI dapat dilakukan di seluruh kanca/KCP BRI dengan melengkapi dan menandatangani formulir permohonan registrasi layanan internet banking BRI. Setelah anda mendapatkan user ID BRI, anda harus segera melakukan login pertama di dalam waktu 45 hari sejak registrasi awal di ATM BRI.

Selanjutnya peneliti menyantumkan gambar internet banking BRI setelah di log out:



Tampilan ini terjadi apabila nasabah pengguna fasilitas internet banking sudah menggunakan dan sudah keluar. Terdapat tulisan “pastikan anda telah menutup aplikasi layanan ini dengan aman dan benar”. Hal ini dimaksudkan apabila perangkat handphone yang digunakan pengguna selalu aman kerahasiaan user id dan password apabila ditinggal dan ditemukan orang lain yang tidak berhak menggunakan user id tersebut.⁴⁶

⁴⁶Link resmi Internet Banking BRI

Dalam berbagai kasus yang sering terjadi adalah ketika handphone yang digunakan nasabah pengguna fasilitas internet banking BRI jatuh dan bisa saja ditemukan orang lain yang tidak berhak serta disalahgunakan untuk penipuan, pencurian dana dan penggunaan kredit secara illegal.⁴⁷

Pihak yang dapat menggunakan fasilitas internet banking BRI adalah semua nasabah perorangan yang mempunyai rekening tabungan BRI dan memiliki ATM dapat menggunakan fasilitas ini dengan mendaftar terlebih dahulu. Untuk non nasabah BRI dipersilahkan membuka rekening tabungan atau giro terlebih dahulu di Cabang BRI terdekat seluruh Indonesia. Mengenai biaya yang harus nasabah pengguna internet banking BRI bayar adalah biaya pemakaian akses internet pada umumnya, misalnya biaya pemakaian pulsa telepon dan biaya administrasi/ langganan Internet Service Provider (ISP) nasabah pengguna. Saat ini nasabah pengguna hanya dikenakan biaya untuk pengiriman sms M-token yang dipotong dari pulsa handphone.⁴⁸

Nasabah pengguna internet banking di bank rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Wage Ahmad Nasrul Faruqi dan Larry Setiawan menyatakan bahwa beliau nyaman menggunakan fasilitas internet banking karena sebelum menggunakan internet banking pihak bank sudah memberitahu resiko dan manfaatnya. Para nasabah pengguna pada unit Pasar Wage percaya pada fasilitas internet banking ini aman karena

⁴⁷Link resmi Internet Banking BRI

⁴⁸Wawancara dengan customer service (Ajeng Mega Sari) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

sudah dianjurkan untuk tidak menginformasikan user id dan password kepada siapapun atau pihak manapun juga termasuk kepada pihak bank yang mengaku sebagai pekerja BRI agar tidak terjadi pencurian dana di rekening nasabah dan keamanan password terjamin. Bank BRI selalu menjaga tingkat kepercayaan nasabah internet banking dapat menyalurkan dana melalui transaksi untukm menggerakkan perekonomian bangsa Indonesia. Pak Larry Setiawan menggunakan fasilitas internet banking via handphone yaitu smarthphone karena moblitas untuk belanja barang-barang elektronik yang tinggi sedangkan pak Nasrul menggukaan fasilitas internet banking melalui pernangkat computer guna transaksi belanja ikan hias dagangan untuk dijual kembali.⁴⁹

4. Bank Rakyat Indonesia Unit Patimura Tulungagung

Dari sisi bank, adanya mekanisme penyelesaian pengaduan di unit sini tentang fasilitas internet banking umumnya mengenai trouble jaringan atau gangguan jaringan dengan beberapa hal:

- a. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk internet banking yang sudah ditawarkan dan dipakai nasabah.
- b. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor bank unit Patimura Tulungagung mengenai jaringan yang bisa mengakibatkan kerugian pada nasabah.

⁴⁹Wawancara dengan nasabah internet banking (Larry dan Nasrul) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

- c. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional.
- d. Memperbaiki karakteristik produk internet banking dalam hal jaringan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.⁵⁰

Bagi para nasabah pengguna fasilitas internet banking unit Patimura Tulungagung, apabila merasa ada gangguan transaksi dan merasa dirugikan dapat menyampaikan pengaduan terhadap instansi bank yang bersangkutan. Yang dapat mengajukan pengaduan adalah setiap pengguna jasa bank yang memiliki rekening maupun pengguna jasa bank yang tidak memiliki rekening namun melakukan transaksi keuangan melalui bank dapat mengajukan pengaduan. Nasabah pengguna fasilitas internet banking dapat mengajukan atau menyampaikan pengaduan bisa secara tertulis atau lisan langsung menghadap ke customer service bank rakyat Indonesia (BRI) unit Patimura Tulungagung. Pengaduan masalah internet banking yang dialami berisi penjelasan inti permasalahan yang diadukan dan apa yang diharapkan dari bank.⁵¹

Posisi nasabah bank pengguna fasilitas internet banking atau konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum Persatuan Bangsa Bangsa No.A/RES/39/248 tahun 1985, tentang Guidelines for Consumer Protection, yang menghendaki agar konsumen dimanapun mereka

⁵⁰Wawancara dengan customer service bank rakyat Indonesia unit Patimura Tulungagung, 12 Mei 2017

⁵¹Wawancara dengan customer service bank rakyat Indonesia unit Patimura Tulungagung, 12 Mei 2017

berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya. Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut antara lain adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut dinegaranya masing-masing.⁵²

Wawancara kepada nasabah bu Ratri Agustin nasabah pengguna fasilitas internet banking bank rakyat Indonesia (BRI) unit Patimura. Bu Ratri mengungkapkan fasilitas internet banking itu menggunakan user id atau akun pribadi dengan nama nasabah per individu dengan perpaduan masuk dengan password yang dirahasiakan. Fasilitas internet banking juga sama dengan fasilitas BRI lainnya bedanya menggunakan internet, bila menggunakan smartphone hanya menggunakan kuota internet bukan pulsa. Di fasilitas internet banking juga terdapat layanan cek saldo, layanan transfer, dan lainnya. Umumnya permasalahan yang ada di unit sini adalah nasabah mengadu pernah mengalami masalah jaringan saat menggunakan fasilitas internet banking. Pengaduan ini adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah pengguna fasilitas internet banking yang disebabkan jaringan. Akibat jaringan dapat mengakibatkan kelemahan dalam bertransaksi. Masalah jaringan ini bisa menyebabkan adanya

⁵²Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), Hal. 17

potensi kerugian financial bagi para nasabah seperti keterlambatan dana yang masuk kepada rekening penerima dengan masalah jaringan.⁵³

5. Bank Rakyat Indonesia Unit Sumbergempol Tulungagung

Dalam unit sini peneliti mendapat dokumen dari pihak bank tentang awal mula para nasabah menggunakan dan mendapatkan fasilitas internet banking karena harus memakai user id dan password, yang isinya surat pernyataan antara lain:⁵⁴

Yang bertandatangan dibawah ini, saya selaku Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. menyatakan.

- a. Bahwa Saya telah mendapatkan penjelasan dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. pembuatan Personal Identification Number (PIN) atau Password harus dibuat dengan menggunakan angka standar atau berulang. Pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak akan pernah menanyakan informasi PIN ATM atau Mobile Banking BRI amupun User ID atau Password serta Token Internet Banking BRI milik saya.
- b. Saya akan menjaga kerahasiaan PIN ATM atau Mobile Banking maupun User ID atau Password serta Token Internet Banking BRI milik Saya, dengan tidak akan menginformasikan kepada siapapun atau pihak manapun juga termasuk kepada pihak yang mengaku sebagai pekerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

⁵³Wawancara dengan nasabah internet banking (Ratri Agustin) bank rakyat Indonesia unit Patimura Tulungagung, 12 Mei 2017

⁵⁴Wawancara dengan customer service bank rakyat Indonesia (Ayu) unit Sumbergempol Tulungagung, 16 Mei 2017

Segala kerugian yang timbul akibat kelalaian Saya tersebut diatas sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya. Ttd.⁵⁵

Temuan permasalahan nasabah pengguna fasilitas internet banking bank BRI unit Sumbergempol Tulungagung adalah jaringan dan offline. Nasabah pengguna internet banking BRI unit Sumbergempol ini bernama Niko Sasongko beliau menggunakan internet banking sejak tahun 2011 guna keperluan transaksi. Masalah yang dihadapi pak Niko adalah saat transaksi dengan nominal 2 juta keatas kadang ada gangguan atau permasalahan jaringan itu menyebabkan keterlambatan dana yang masuk ke rekening kita apabila kita ditransfer dan keterlambatan dana masuk pada rekening mitra kerja kita yang kita transfer. Sedangkan transaksi dengan nominal limapuluh ribu rupiah sampai 1 juta tetap lancar tidak terjadi gangguan.⁵⁶

Pihak customer service sebagai menjawab pertanyaan atau permasalahan jaringan maka tanggung jawab hukumnya bernama Aspek non repudiation, menjamin bahwa jika nasabah melakukan transaksi maka dia tidak dapat menolak telah melakukan transaksi. Hal ini dilakukan dengan menggunakan digital signature yang diberikan oleh kriptografi kunci publik (*public key cryptosystem*). Mekanisme konfirmasi (misal melalui telepon) juga merupakan salah satu cara untuk mengurangi kasus. Penggunaan logging yang ekstensif juga dapat

⁵⁵Dokumen Surat Pernyataan menggunakan Internet Banking dan Mobile Banking BRI (unit Sumbergempol Tulungagung)

⁵⁶Wawancara dengan nasabah pengguna fasilitas internet banking (Niko Sasongko) unit Sumbergempol Tulungagung, 17 Mei 2017

mendeteksi adanya masalah. Seringkali logging tidak dilakukan secara ekstensif sehingga menyulitkan pelacakan jika terjadi masalah. Akses dari nomor ID berapa? Terminal yang mana? jam berapa apa saja yang dilakukan. Terbit undang-undang nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka tugas pembinaan dan pengawasan yang selama ini dilakukan oleh Bank Indonesia akan beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mulai 31 Desember 2013. OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam perundangan OJK. Inti dari Otoritas Jasa Keuangan adalah untuk pencegahan kerugian pada permasalahan di era sekarang ini.⁵⁷

Solusi guna kelancaran jaringan internet. Peneliti mewawancarai ahli di bidang jaringan, guna mengetahui solusi apa yang dapat ditemukan mengenai permasalahan jaringan yang kedepannya berfungsi untuk kelancaran jaringan yang mempermudah untuk transaksi internet banking. Beliau bernama pak Dodik merupakan seorang pendiri Radio RESA FM yang beralamatkan di desa Samar, kecamatan Pagerwojo Tulungagung, Jawa Timur yang telah mendapatkan izin pendirian radio dari Bupati Tulungagungkala itu di tahun 2006. Pak Dodik menjelaskan jaringan internet banking merupakan perpindahan data melalui online

⁵⁷Wawancara dengan customer service bank rakyat Indonesia (Ayu) unit Sumbergempol Tulungagung, 16 Mei 2017

antara rille yang artinya tidak langsung melalui satelit berarti memakai pemancar ulang yang sering kita kenal tower.⁵⁸

Misalnya nasabah internet banking mentransfer dana yang dilakukan di daerah pegunungan maka akan sering terganggu karena wilayah pegunungan kadang tidak tembus terbentur perbukitan. Solusi apabila ada gangguan jaringan internet perbankan maka peralatan antenna pemancar (tower) harus dirubah arahnya setidaknya-tidaknya harus tertembus antara satu antena pemancar satu dengan pemancar lainnya begitu urut seterusnya seluruh Indonesia.

C. Analisa Temuan Penelitian

Dari seluruh hasil pengamatan yang dilakukan penyusun mengklasifikasikan temuan penelitian diatas agar menghasilkan informasi yang valid dan mudah dipahami antara lain sebagai berikut:

1. Analisa Situs Tunggal

Peneliti akan menjabarkan situs atau tempat penelitian mengenai perlindungan hukum bagi nasabah internet banking di BRI se-Tulungagung dalam klasifikasi 5 unit antara lain:

a. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking di BRI Unit Wahidin Tulungagung

Ancaman dari kejahatan di dunia internet dalam hal ini adalah hacker yang mana bisa mengancam keamanan dana nasabah

⁵⁸Wawancara dengan ahli jaringan (pak Dodik) pendiri dan pemilik radio RESA FM 17 Mei 2017

pengguna internet banking dan bisa saja hacker membobol akun internet banking nasabah serta digunakannya untuk pembelian dan kredit online khususnya ditemukan penyusun di BRI unit Wahidin Tulungagung. Solusi untuk menghindari ancaman hacker adalah mengubah password user id internet banking secara berkala, hindari memilih password dengan nama atau angka familiar misalnya nama istri, nama suami, nama anak atau juga tanggal lahir dari masing-masing keluarga karena itu mudah sekali untuk dilacak dan dibobol oleh hacker jadi pilihlah password yang rumit tapi mudah diingat oleh nasabah itu sendiri.

Masalah internet banking Bank Rakyat Indonesia yang pertama di unit Wahidin Tulungagung oleh nasabah BRI bernama bapak Kisman, beliau memulai daftar menggunakan layanan internet banking pada tahun 2010 dimulai datang ke customer service dan diproses sesuai ketentuan berita acara yang tersedia di bank rakyat Indonesia. Untuk saat ini bapak Kisman jarang sekali menggunakan fasilitas internet banking, permasalahannya adalah sering terjadi fenomena hacker. Hacker adalah orang yang mempelajari, menganalisa, dan selanjutnya bila menginginkan, bisa membuat, memodifikasi, atau bahkan mengeksploitasi sistem yang terdapat di sebuah perangkat seperti perangkat lunak komputer dan perangkat keras komputer seperti program komputer, administrasi dan hal lain sebagainya yang intinya mereka mencuri dari nasabah bank.

Menurut bapak Kasmin isu agar berhati-hati kepada hacker sering disebarkan via whatsApp yang menjelaskan ancaman hacker yang bisa mencuri dana kita terkadang memasukkan video porno sex dan video melanggar hukum lainnya yang dapat merugikan nasabah yang memiliki user id internet banking. WhatsApp adalah aplikasi pesan untuk smartphone dengan basic mirip blackberry messenger, yang mana WA merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biasa sms. Sebab gencarnya isu hacker yang mana bisa mengancam keamanan dana nasabah bank membuat bapak Kasmin enggan menggunakan fasilitas internet banking kembali.⁵⁹

Kewaspadaan terhadap hacker yang dapat masuk ke user id kita memang sangat berbahaya saat ini. Prosedur mencuri para hacker tersebut adalah dengan cara mencuri data penting milik orang lain. Data penting tersebut dimulai dari data pribadi yang bisa dari nama lengkap, alamat tempat tinggal, alamat surat elektronik, nomor telephone, serta data-data pribadi lainnya. Hal semacam ini disebut *phishing* atau pencurian identitas pribadi termasuk user id dan password. Dengan data-data penting yang dimasuki hacker dan berhubungan dengan kepemilikan dana nasabah, jelas tidak mungkin bila pelaku hanya sekedar mencuri data saja namun hacker pasti berniat menggunakan kartu kredit untuk belanja kebutuhan mereka

⁵⁹Wawancara dengan nasabah bank internet banking(Kisman) bank rakyat Indonesia unit Wahidin Tulungagung, 9 Mei 2017

atau mencuri simpanan tabungan nasabah. Di zaman serba canggih ini nasabah justru rawan dengan tindakan *phishing* para hacker karena nasabah tidak pernah jauh dari koneksi internet dimanapun nasabah berada.

Cara mencegah website dan user id internet banking dari hacker yang sangat awam adalah dengan men-scan perangkat computer maupun perangkat handphone yang digunakan nasabah pengguna. Komputer yang terinfeksi oleh jenis virus, Trojan, malware tertentu dapat mengirimkan informasi user id dan password ke alamat hacker, kemudian bahayanya hacker bisa download file nasabah pengguna internet banking dan memodifikasinya lalu diupload kembali, file yang dimodifikasi bisa digunakan hacker untuk menjebol web dan server padahal hacker merupakan pihak yang tidak berhak mengetahui akun kita bahkan mereka tentu berniat tidak baik misalnya mencuri dana yang ada di rekening nasabah dan menggunakan akun nasabah dengan memanfaatkan kredit secara illegal.⁶⁰

Untuk user id dan password, ganti password panel dan database secara berkala, jangan gunakan username dan password panel untuk akses database buatlah user id dan password database tersendiri. Jangan gunakan password yang sama dengan username dan kombinasikan password dengan karakter huruf, angka dan tanda

⁶⁰Seto, *Menanggulangi Hacking Jilid I*, (Jakarta: Jasakom Pustaka, 2004) hal. 12

baca. Kewaspadaan *CMS dan Extension*, banyak web dibuat menggunakan cms, ada baiknya memilih cms yang aktif seperti cms joomla dan wordpress. *Upgrade cms, template, component, module, plugins dan extension* yang tidak pernah diupdate oleh developernya. Uninstall dan remove template, component, module, plugins dan extension yang tidak digunakan. Semakin sedikit menggunakan tambahan di cms nasabah pengguna semakin aman web nasabah pengguna internet banking. Jangan gunakan software bajakan atau nulled, biasanya software tersebut telah disusupi oleh kode jahat yang bisa digunakan untuk hack web dan server nasabah pengguna internet banking.

b. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking di BRI Unit Nirwana Plaza Tulungagung

Permasalahan nasabah internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tulungagung unit Nirwana Plaza adalah bapak Kasian dan istrinya bernama ibu Katmini menggunakan fasilitas internet banking secara rutin guna melakukan transfer untuk pembelian ikan hias dari Bogor. Mereka daftar menggunakan fasilitas internet banking di unit Nirwana Plaza sejak tahun 2009. Pernah sekali waktu mereka mendapati masalah yang serius yaitu handphone yang mereka gunakan untuk melakukan transaksi internet banking hilang, sedangkan internet bankingnya belum di log out atau belum keluar user id.

Kekawatiran mereka adalah user id internet banking milik mereka dibuka oleh orang lain yang menemukan handphone yang hilang dan seterusnya dikhawatirkan dana yang ada di rekening mereka dicuri. Kemudian bapak Kasian dan Ibu Katmini melaporkan kepada pihak bank rakyat Indonesia (BRI) unit Nirwana Plaza, pihak customer service menjelaskan bahwa bapak Kasian dan Ibu Katmini harus segera mengganti password untuk masuk user id internet banking milik mereka atau menghapus user id internet banking milik mereka agar tidak hilng dicuri orang lain dana direkeningnya. Cara menutup atau menghapus user id internet banking adalah telpon ke call center 14017 / 1500321 dan konsultasi tentang masalah yang sedang dialami.⁶¹

Gerakan cepat untuk segera melapor unit Bank Rakyat Indonesia apabila handphone yang digunakan nasabah internet banking hilang sedangkan user id internet bankingnya belum keluar atau log out diatas adalah *sangat tepat*. Pihak lain yang tidak berhak menggunakan user id nasabah internet banking bisa saja mencuri dana atau mencuri data pribadi nasabah yang bisa disalah gunakan pembayaran kredit dan tindakan pencurian lainnya. Tanggapan dari pihak bank tentunya segera menganjurkan nasabah yang kehilangan user id untuk menutup akun atau user id internet banking Bank

⁶¹Wawancara dengan nasabah bank internet banking(Kasian dan Katmini) bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza Tulungagung, 09 Mei 2017

Rakyat Indonesia (BRI) dengan menunjukkan bukti buku tabungan atau ATM.

Penghentian akses dan layanan internet banking Bank Rakyat Indonesia ada beberapa kriteria antara lain:⁶²

- 1) Nasabah pengguna internet banking BRI meminta kepada BRI untuk menghentikan akses layanan Internet Banking BRI secara permanen yang antara lain disebabkan oleh keinginan nasabah pengguna sendiri atau nasabah pengguna menutup rekeningnya yang terhubung dengan layanan internet banking BRI.
- 2) BRI berhak atas pertimbangannya sendiri untuk mengubah, menambah atau menarik biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah pengguna atas penggunaan fasilitas internet banking BRI.
- 3) Nasabah pengguna dengan ini menyetujui bahwa terhadap penggunaan fasilitas internet banking BRI akan dikenakan biaya administrasi bulanan dan atau biaya transaksi, yang akan didebet secara otomatis dari rekening nasabah.

Mengenai biaya-biaya penutupan user id internet banking BRI sangatlah terjangkau, namun ada pula prosedur apabila nasabah ingin menggunakan fasilitas internet banking itu kembali. Prosedur aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut diatas,

⁶²Situs resmi Bank Rakyat Indonesia: *Welcome to BRI Internet Banking*

nasabah pengguna harus menghubungi call BRI dan melakukan pendaftaran ulang di cabang pengelola rekening.⁶³

c. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking di BRI Unit Pasar Wage Tulungagung

Permasalahan yang ketiga mengenai internet banking khususnya di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tulungagung unit Pasar Wage Tulungagung para nasabah belum terlalu bisa dengan lincah menggunakan fasilitas internet banking karena awal mula menggunakannya. Dalam menggunakan fasilitas internet banking nasabah bisa masuk user id dan password yang dikombinasi huruf besar, huruf kecil dan angka bisa melalui perangkat computer maupun aplikasi handphone internet banking di link khusus bank rakyat Indonesia (BRI).

Karena pass word yang sulit dengan perpaduan huruf besar, huruf kecil dan angka ini user id milik nasabah internet banking sering terblokir akibat salah memasukkan password dikarenakan lupa. Pihak perbankan akan tetap bertanggung jawab dengan cara membantu semaksimal mungkin mengatasi masalah terblokir dengan penanganan dilihat ktp milik nasabah, buku tabungan nasabah BRI dan ATM nya. Pada poin 5 pihak bank bebas dari segala tuntutan tas kesalahan nasabah pribadi contohnya kebocoran user id dan password. Dalam hal ini dikarenakan pihak bank BRI tidak

⁶³Link Resmi Internet Banking BRI

akan pernah menanyakan informasi personal identification number ATM atau mobile banking maupun user id/password serta token internet banking BRI milik saya.⁶⁴

Menjaga kerahasiaan user id dan password bukan cara satu-satunya untuk pengamanan akun internet banking BRI para nasabah cara lainnya adalah mengganti password secara berkala. Password internet banking berupa huruf besar, huruf kecil dan angka merupakan sebuah kata penting dan rahasia yang harus diingat oleh nasabah pengguna. Demi keamanan transaksi perbankan, internet banking Bank Rakyat Indonesia menyarankan mengganti password secara berkala dengan tujuan tidak mudah di hack oleh pihak yang tidak berhak serta menghindari pencurian dana dan data yang ada di dalam rekening bank nasabah. Solusi penggantian password internet banking secara berkala yaitu pilihlah kata yang mudah diingat namun sulit ditebak. Jangan menggunakan potongan nama dan tanggal lahir nasabah karena mudah ditebak, meskipun juga mudah diingat. Contoh baru-baru ini beredar informasi di media social yang menyebutkan bahwa terjadi kejahatan pada internet banking terhadap nasabah pengguna, modusnya yaitu dengan menggunakan semacam *malware* atau *boot* untuk meminta pengguna internet banking memasukkan passwordnya untuk itu jika nasabah internet banking

⁶⁴Wawancara dengan customer service(Ajeng Mega Sari) bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage Tulungagung, 10 Mei 2017

termasuk pengguna yang aktif maka sebaiknya melakukan pencegahan secepatnya.

d. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking di BRI Unit Pasar Patimura Tulungagung

Permasalahan berikutnya mengenai fasilitas internet banking yang peneliti temukan di Unit Patimura Tulungagung atas nama nasabah pengguna bu Ratri Agustin. Beliau mengungkapkan permasalahan internet banking paling sering ditemukannya adalah masalah jaringan. Pengaduan ini adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah pengguna fasilitas internet banking yang disebabkan jaringan. Akibat jaringan dapat mengakibatkan kelemahan dalam bertransaksi. Masalah jaringan ini bisa menyebabkan adanya potensi kerugian financial bagi para nasabah seperti keterlambatan dana yang masuk kepada rekening penerima dengan masalah jaringan.⁶⁵

Dalam perlindungan hukum nya tentang masalah jaringan ini Bank Rakyat Indonesia memiliki jaminan pengerjaan jaringan yang trouble oleh tenaga ahli. Tenaga ahli jaringan BRI merupakan para sumber daya manusia yang terlatih dan akan bekerja sesuai ketentuan bank BRI.

Solusi yang ada guna mengatasi jaringan pada internet banking diatas maka peneliti mewawancarai ahli di bidang jaringan, guna mengetahui solusi apa yang dapat ditemukan mengenai

⁶⁵Wawancara dengan nasabah internet banking (Ratri Agustin) bank rakyat Indonesia unit Patimura Tulungagung, 12 Mei 2017

permasalahan jaringan yang kedepannya berfungsi untuk kelancaran jaringan yang mempermudah untuk transaksi internet banking. Beliau bernama pak Dodik merupakan seorang pendiri Radio RESA FM yang beralamatkan di desa Samar, kecamatan Pagerwojo Tulungagung, Jawa Timur yang telah mendapatkan izin pendirian radio dari Bupati Tulungagung kala itu di tahun 2006. Pak Dodik menjelaskan jaringan internet banking merupakan perpindahan data melalui online antara rila yang artinya tidak langsung melalui satelit berarti memakai pemancar ulang yang sering kita kenal tower.⁶⁶

Masalah jaringan dapat diatasi dengan mengelola peralatan antenna pemancar (tower) harus dirubah arahnya setidak-tidaknya harus tertembus antara satu antena pemancar satu dengan pemancar lainnya begitu urut seterusnya seluruh Indonesia. Sebenarnya jaringan internet dan *wireless* mempunyai kelebihan antara lain jangkauan luas berbeda dengan yang menggunakan kabel, jaringan rapi dan mempunyai nilai estetika tidak ada kabel yang semrawut, kemudahan proses instalasi, mudah untuk perluasan jaringan, dan pengurangan anggaran biaya. Permasalahan transaksi internet banking tidak hanya masalah jaringan namun ada yang lain yaitu tertunda di operator (operator sibuk) jadi seoptimal mungkin antara jaringan dengan operator harus dalam kondisi selalu prima.⁶⁷

⁶⁶Wawancara dengan ahli jaringan (pak Dodik) pendiri dan pemilik radio RESA FM 17 Mei 2017

⁶⁷Wawancara dengan ahli jaringan (pak Dodik) pendiri dan pemilik radio RESA FM.

Jaringan serta operator yang lancar dan tidak ada trouble akan memudahkan nasabah pengguna internet banking dalam bertransaksi misalnya menerima dan transfer dana. Keuntungan dari transfer adalah memberikan kemudahan dan keamanan dimana seseorang tidak perlu lagi merasa takut membawa uang dalam jumlah yang banyak, akan tetapi kelemahannya tidak mempunyai bukti tertulis sama sekali. Hal ini tentu akan rentan terhadap timbulnya kerawanan-kerawanan dan timbul kesalahpahaman dikemudian hari, disamping itu dapat terjadi pula penipuan atau pemalsuan. Karena dalam transfer secara internet banking ini akan mendapatkan segala data, informasi dan catatan elektronik dengan 2 orang atau lebih yang memiliki implikasi hukum tentunya kegiatan ini akan membutuhkan kerahasiaan dan pembuktian dari pihak-pihak yang terkait. Ternyata dibalik kemudahan dan keuntungan tersebut banyak menimbulkan keluhan para nasabah pengguna, untuk hal itu pihak bank menggunakan sistem konfirmasi tertulis yang dilakukan segera setelah dilakukan transfer. Solusi sederhana untuk mengetahui dana yang akan kita terima dari pihak lain yang ditransfer lewat internet banking adalah mengecek saldo melalui ATM maupun user id internet banking pengguna.

e. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking di BRI Unit Pasar Sumbergempol Tulungagung

Dalam BRI unit Sumbergempol Tulungagung ini peneliti menganalisa hukum perlindungan nasabah internet banking sudah berjalan dengan baik. Diawali dengan pihak bank memberitahu konsekuensi penggunaan fasilitas internet banking BRI, kekurangan, dan kelebihanannya. Pihak bank akan selalu menyuruh nasabah pengguna internet banking merahasiakan user id dan password kepada siapapun termasuk kepada pihak bank. karena pihak bank sendiri tidak akan pernah menanyakan user id dan password.

Di BRI Unit Sumbergempol telah ditemukan masalah seperti pada umumnya yaitu jaringan lemah atau bisa saja jaringan trouble. Dalam hal perbaikan internal (perangkat computer) yang digunakan untuk fasilitas internet terdapat langkah-langkah perbaikan antara lain yang *pertama* reboot atau restart perangkat computer milik pengguna fasilitas internet, hal ini akan memperbaiki banyak ke-eroran yang umum terjadi pada komputer. Yang *kedua* periksa nama pengguna dan password yang diberikan oleh internet server provider, terkadang permasalahan ini nama pengguna (user id) internet banking dan password telah sesuai yang diberikan oleh *internet server provider* namun juga terkadang tersembunyi dapat berubah sendiri akibat eror. Dengan adanya pengguna fasilitas internet banking memasukkan ulang user id dan password akan

memperbaiki masalah koneksi internet banking yang terjadi. Yang *ketiga* Periksa semua koneksi kabel, jika kedua perangkat diatas telah dilakukan namun tetap trouble maka langkah ketiga lepas kabel tunggu beberapa detik dan kemudian pasang kembali. Dalam banyak kasus hal ini dapat juga terjadi eror yang disebabkan karena port kabel terkadang dapat hang (mati total). Dengan melepas dan memasang kembali kabel maka masalah pengguna fasilitas internet banking akan teratasi.⁶⁸

Yang *keempat* periksa internet provider address (IP Address), cara melakukannya klik start, all programs, accessories, command prompt di windows 7 atau start, programs, accessories, command prompt ketikkan “ipconfig” (tanpa tanda petik) dan kemudian tekan enter. Disini akan ditunjukkan permasalahannya di layar computer para pengguna fasilitas inter banking. Jika pengguna internet banking tidak mendapatkan alamat seperti yang ditunjukkan yang sama seperti layar penggunasetelah menjalankan “*ipconfig*” maka sudah pasti kesalahannya pengguna terputus dari internet provider server.

Sebenarnya jaringan internet dan wireless mempunyai kelebihan antara lain jangkauan luas berbeda dengan yang menggunakan kabel, jaringan rapi dan mempunyai nilai estetika tidak ada kabel yang sembraut, kemudahan proses instalasi, mudah

⁶⁸Wawancara dengan ahli jaringan (pak Dodik) pendiri dan pemilik radio RESA FM.

untuk perluasan jaringan, dan pengurangan anggaran biaya. Terdapat banyak alasan yang menyebabkan koneksi internet banking bermasalah dan koneksi internet lambat, maka dari itu power hardware yang digunakan atau teknologi yang mendukung oleh ISP (*Internet Service Provider*) harus maksimal. Permasalahan transaksi internet banking tidak hanya masalah jaringan namun ada yang lain yaitu tertunda di operator (operator sibuk) jadi seoptimal mungkin antara jaringan dengan operator harus dalam kondisi selalu prima.⁶⁹

2. Analisa Lintas Situs

Kesimpulan analisa perlindungan hukum semua unit BRI di Tulungagung mengenai internet banking sudah sesuai perundang-undangan yang berlaku dan berjalan dengan baik sejak awal nasabah mendaftar internet banking sampai dengan penggunaan transaksinya.

Pihak bank BRI se-Tulungagung sebagai pihak yang menyediakan fasilitas internet banking menjelaskan semua kelemahan dan risiko menggunakan fasilitas internet banking ini terutama menyarankan menjaga kerahasiaan user id dan password internet banking guna menghindari hacker dan cracker serta kelebihannya.

Layanan internet banking bank Bank Rakyat Indonesia (BRI) di seluruh unit Tulungagung secara individual langsung ditawarkan dan dijelaskan oleh Customer Service (CS). Beberapa nasabah akan datang ke kantor bank BRI Tulungagung untuk meminta fasilitas internet

⁶⁹Wawancara dengan ahli jaringan (pak Dodik) pendiri dan pemilik radio RESA FM.

banking. Nasabah seperti itu menempatkan hubungan personal langsung sebagai proses yang paling utama. Pihak bank akan memberikan beberapa surat dan formulir aplikasi internet banking dengan cara nasabah menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP/SIM) dan bukti kepemilikan pemegang rekening (buku tabungan BRI). Nasabah calon pengguna internet banking BRI juga diminta mengisi surat pernyataan yang isinya akan selalu merahasiakan password dan user id miliknya agar keamanan terjamin selalu. Namun sebagian lain mendaftar internet banking melalui teknologi baru yang berkembang pesat yaitu langsung tersedia mendownload di play store atau tempat mendownload aplikasi handphone android era sekarang ini.

Customer Service menjelaskan kekurangan dan kelebihan dari fasilitas internet banking bank BRI. Pengetahuan dari *Customer Service* tentang kekurangan dan kelebihan fasilitas internet banking tentunya sangat berguna karena pihak nasabah akan menghitung-hitung resiko maupun keuntungan menggunakan fasilitas internet banking lanjut menggunakan atau membatalkannya. Sebagai nasabah prioritas utama yang dicari dalam fasilitas internet banking adalah kenyamanan dan keamanan.

Kekurangan internet banking BRI terdapat di jaringan internet kadang *trouble*. Tindakan pihak bank saat nasabah mengadu tentang masalah internet banking yang dialami selalu memberi solusi seoptimal mungkin sesuai penjelasan diatas. Solusi penyelesaian saat terjadi

gangguan difasilitas internet banking BRI, pihak bank akan mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk internet banking yang sudah ditawarkan dan dipakai nasabah, mengidentifikasi penyimpangan operasional pada unit-unit BRI di Tulungagung mengenai jaringan yang bisa mengakibatkan kerugian pada nasabah serta langsung melakukan perbaikan, menerima masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi resiko operasional, dan memperbaiki karakteristik produk internet banking dalam hal jaringan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Kelebihan atau nilai plus (+) dari internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) ialah aman maksudnya menggunakan sistem pengaman yang canggih, sesuai dengan standart internasional. Mudah maksudnya mudah dimengerti oleh nasabah pengguna serta terdapat menu “bantuan” di dalamnya. Akses tidak terbatas maksudnya dapat digunakan 24 jam dalam 1 hari serta dimanapun nasabah pengguna berada. Serta hemat waktu serta biaya maksudnya nasabah pengguna tidak perlu datang ke cabang bank BRI untuk melakukan transaksi cukup dilakukan di handphone atau perangkat computer dimanapun nasabah pengguna berada.