



## Analisis Yuridis Penerapan Perlindungan Hukum dalam Melindungi Pengguna Layanan Internet Banking dari Cyber Crime

**Tri Nugraheni**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Korespondensi penulis: [nugratry@gmail.com](mailto:nugratry@gmail.com)

**Aksi Sinurat**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Darius Antonius Kian**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Abstract.** *The purpose of this research is to analyze the juridical application of legal protection in protecting internet banking service users from cyber crime. This research is a type of empirical juridical research, or called field research, which examines the applicable legal provisions and what happens in the reality of society. Empirical juridical research is legal research on the enactment or implementation of normative legal provisions in action on every legal event that occurs in society. The results of this study show: (1) The implementation of legal protection provided by the East Nusa Tenggara Regional Development Bank has not been fully implemented properly because victims have not felt protected by the regulations implemented by the East Nusa Tenggara Regional Development Bank. (2) The responsibility of legal protection provided by the Regional Development Bank of East Nusa Tenggara is to follow up and examine complaints of problems of victims of cyber crime and will examine all transactions that occur and carry out legal protection responsibilities by providing assistance and reporting problems that occur to be followed up according to applicable laws and regulations. In accordance with the results of this study, it is hoped that there will be an increase in legal protection and a quick response to users of internet banking services and a form of legal protection that is specifically regulated to protect customers from increasingly widespread cyber crime.*

**Keywords:** *Cyber Crime, Legal Protection, Internet Banking.*

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini ialah menganalisis yuridis penerapan perlindungan hukum dalam melindungi pengguna layanan internet banking dari *cyber crime*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan masyarakat. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara in action pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Penerapan perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur belum sepenuhnya terlaksana secara baik karena korban belum merasa terlindungi oleh peraturan-peraturan yang diimplementasikan oleh Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur. (2) Pertanggungjawaban perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur adalah dengan menindaklanjuti dan meneliti pengaduan permasalahan korban *cyber crime* dan akan memeriksa semua transaksi yang terjadi serta melakukan tanggungjawab perlindungan hukum dengan memberikan pendampingan dan pelaporan masalah yang terjadi agar ditindak lanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai hasil penelitian ini diharapkan adanya peningkatan perlindungan hukum serta respon cepat terhadap para pengguna layanan internet banking serta adanya bentuk perlindungan hukum yang secara khusus diatur untuk melindungi nasabah dari tindak pidana *cyber crime* yang semakin marak terjadi.

**Kata Kunci:** *Cyber Crime, Perlindungan Hukum, Internet Banking.*

## **LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia saat ini mengubah pandangan masyarakat agar lebih mau mempelajari akan kemajuan dan kecanggihan yang ada. Seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, akhirnya memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang kian meningkat adalah internet.

Internet menjadi salah satu kebutuhan pokok terdepan bagi para pengguna teknologi informasi. Internet sendiri juga sudah merambah ke berbagai bidang kehidupan mulai dari bisnis, Pendidikan, kesehatan, bahkan keseharian pun memerlukan internet hal ini sebagai wujud dari kemajuan teknologi dan informasi. Salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yakni mengubah strategi dalam berbisnis di dunia usaha termasuk Perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai salah satu produk atau pemberian jasa. Perkembangan dalam dunia teknologi informasi juga diterapkan dalam dunia perbankan. Layanan internet banking merupakan salah satu perkembangan baru dalam industri perbankan. Hal ini merupakan cara bagi pengguna layanan untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan untuk dilakukan.

Kehadiran layanan Internet Banking ini merupakan suatu sarana media alternatif dengan memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah oleh suatu bank yang ingin menjadikan suatu solusi yang efektif dalam melakukan transaksi pembayaran apapun dengan mudah, cepat, di mana saja dan kapan saja.

Internet Banking menawarkan 3 keunggulan layanan kepada nasabahnya, yaitu : pertama, layanan informasi dimana bank menawarkan layanan keuangan di website mereka, seperti informasi nilai tukar, suku bunga bank, informasi saldo dan transaksi. Kedua, komunikasi yaitu website juga memungkinkan nasabah untuk berkomunikasi dengan pihak bank. Ketiga, transaksi yang sudah memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara virtual seperti tranfer dana, pengecekan saldo, dan berbagai jenis pembayaran pra bayar (listrik, air, asuransi, dan lain sebagainya) bahkan pembelian voucher pulsa (Riswan, B. A., 2003).

Internet Banking bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet. Melalui penggunaan internet sebagai sarana pertukaran informasi di bidang komunikasi, maka waktu dan tempat bukanlah menjadi penghalang untuk melakukan transaksi perbankan.

Keunggulan dari layanan Internet Banking adalah waktu yang relative singkat dan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya dikarenakan nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja asalkan tersedianya layanan internet. Di balik keunggulan yang diberikan oleh layanan Internet Banking terdapat permasalahan-permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan Internet Banking. Kerugian yang dialami para nasabah dapat disebabkan oleh kesalahan dari pengguna sendiri yang kurang mengetahui cara penggunaan layanan Internet Banking, atau kesalahan itu bisa dilakukan oleh pihak bank, biasanya hal ini berkaitan dengan keamanan yang diterapkan dalam penggunaan Internet Banking.

Dibalik kemudahan yang didapat dari pengguna Internet Banking, ada juga resiko yang diperoleh dalam penggunaan layanan ini, antara lain banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai resiko financial yang di derita oleh nasabah bank dalam penggunaan Internet Banking karena ulah para pelaku kejahatan tersebut. Selain risiko terkait data pribadi risiko finansial juga menyertai penggunaan internet banking oleh nasabah bank. Semua itu adalah risiko yang terdampak dari penggunaan internet banking karena ulah para pelaku kejahatan teknologi informasi, kejahatan seperti ini sering juga disebut sebagai cyber crime, dan dimanfaatkannya kecanggihan teknologi informasi dan komputer oleh pelaku kejahatan untuk tujuan pencucian uang dan kejahatan terorisme.

Kejahatan cyber merupakan tindak kriminal yang dilakukan dengan menggunakan teknologi komputer dan internet sebagai alat (tools) kejahatan utama. Cyber crime adalah kejahatan yang memanfaatkan adanya perkembangan teknologi komputer. Definisi dari kejahatan cyber sendiri adalah perbuatan melanggar hukum yang memanfaatkan teknologi komputer yang berbasis pada kecanggihan perkembangan teknologi internet. Cyber crime adalah salah satu bentuk atau dimensi baru dari kejahatan yang mendapat perhatian luas di dunia internasional (Kusuma, M. J., 2015).

Contoh kasus yang dialami nasabah yakni pelaku (A) mengirimkan link website yang sangat mirip dengan website asli yang digunakan nasabah (B) mengatasnamakan bank yang berisi perintah pembaruan biaya transaksi melalui website tersebut. Lalu nasabah meng-klik website tersebut dan mengisi beberapa pertanyaan sensitif, akibatnya pelaku berhasil membobol Internet Banking milik korban (nasabah), sedangkan korban kehilangan uang yang berada dalam layanan Internet Banking tersebut dalam sekejap. Hal seperti ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran korban terhap modus penipuan yang

mengatsnamakan pihak layanan Internet Banking, serta kurangnya pemahaman akan syarat dan ketentuan yang sudah tertera dalam Internet Banking.

Kasus selanjutnya yaitu kasus phishing dengan modus penipuan undian berhadiah. Korban yang bersangkutan mengunduh sebuah tautan gebyar berhadiah melalui pesan link undian berhadiah Bank Pembangunan Daerah NTT, dengan hadiah berupa sebuah mobil. Pelaku menggunakan identitas palsu dan mengaku dirinya sebagai pegawai bank dan melancarkan aksinya dengan memancing korban dengan iming-iming hadiah mobil. Ketika link tersebut dibuka maka ponsel milik korban sudah teretas dan uang dalam rekening korban hilang seketika.

Faktor penyebab munculnya ancaman serangan phishing ketika pengguna menggunakan layanan online banking adalah minimnya pengetahuan pengguna, psikologis, dan privasi social networking services pengguna. Peristiwa cyber crime yang timbul akibat penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak berwenang masih sering terjadi. Dapat kita lihat masih banyak telepon, sms atau email dari seseorang yang tidak kita kenal atau menyamar sebagai pihak dari institusi yang berwenang, menawarkan beraneka ragam tawaran yang menarik bagi calon korban, padahal calon korban tersebut tidak pernah memberikan data pribadi kepada siapapun. Nasabah yang tidak memiliki edukasi yang cukup tentunya akan berpikir bahwa penyalahgunaan data pribadi tersebut berasal dari kebocoran data pribadi nasabah pada bank yang bersangkutan.

Kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna layanan Internet Banking sangat beragam, tapi tetap saja harus adanya legalitas hukum atau aturan perundangan yang baik dan pasti untuk memberikan perlindungan bagi para nasabah sebagai konsumen pengguna layanan Internet Banking. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk mendeskripsikan perlindungan hukum yang diberikan pada konsumen dalam usahannya untuk memenuhi kebutuhannya, dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, hak-hak nasabah pengguna Internet Banking sebagai bagian dari nasabah perbankan perlu dilindungi dari aspek-aspek yang dapat menimbulkan kerugian nasabah baik dalam perolehan informasi yang merupakan regulasi ataupun dampak yang terjadi akibat penggunaan produk perbankan. Perlindungan hukum sudah selayaknya diberikan bank kepada nasabah sebagai upaya memelihara serta menjaga kepercayaan (trust) nasabah kepada bank karena kepercayaan masyarakat sebagai nasabah merupakan faktor penting dalam berjalannya kegiatan usaha perbankan. Tanggung jawab perlindungan hukum bank terhadap hak pengguna layanan internet banking merupakan bagian

dari kewajiban bank untuk memberikan perlindungan hukum yang dapat di percaya oleh para pengguna layanan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis yuridis penerapan perlindungan hukum dalam melindungi pengguna layanan internet *banking* dari *cyber crime*.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang di dapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung (Marzuki, P. M., 2005). Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dan melakukan wawancara. Penelitian kepustakaan (*library research*) yang berasal dari bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan bahan hukum sekunder berasal dari literatur yang sesuai dengan masalah penelitian serta makalah-makalah atau jurnal dan jenis tulisan lain yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini juga akan menggunakan internet sebagai media dalam penelusuran data yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Melakukan wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada informan atau narasumber yang menguasai masalah yang akan di teliti.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan studi kepustakaan. Teknik pengolahan data dengan klasifikasi permasalahan, melakukan sistematisasi data, dan Analisa data. Teknik analisis data dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis, sedangkan kualitatif adalah data yang digambarkan dengan kata-kata atau dengan kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan (Arikunto, 1991).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Perlindungan Hukum dalam melindungi pengguna layanan Internet Banking dari ancaman Cyber crime**

Teori perlindungan hukum menjelaskan bahwa perlindungan hak-hak nasabah harus dilakukan pada sebelum terjadinya transaksi ataupun setelah transaksi. Perlindungan hak-hak nasabah pra-transaksi meliputi perlindungan kebutuhan nasabah atas informasi tentang

spesifikasi produk atau jasa perbankan. Informasi yang disediakan bank harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah.

Perlindungan diciptakan agar meminimalisir hal-hal yang bisa saja merugikan dan menimbulkan resiko yang kapan saja bisa terjadi. Dengan adanya perlindungan, diharapkan bisa meminimalisir hal-hal yang dapat merugikan bank maupun nasabah.

Masalah keamanan tidak hanya menjadi kepentingan pengguna layanan internet banking hal ini juga menjadi kepentingan bank penyelenggara internet banking itu sendiri maupun industri perbankan secara keseluruhan. Namun, masalah keamanan bertransaksi serta perlindungan nasabah menjadi perhatian khusus untuk perkembangan layanan internet banking kedepannya, hal ini dikarenakan tidak adanya kepastian hukum bagi pengguna layanan internet banking dimana belum terdapat suatu peraturan atas kegiatan internet di Indonesia.

Di Indonesia, belum ada undang-undang khusus yang mengatur mengenai internet banking. Namun, dapat ditemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah internet banking dengan cara mengaitkan peraturan tersebut dengan pemahaman mengenai internet banking atau mengkaitkan peraturan satu dengan peraturan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anton Matutina sebagai Officer Litigasi, pada Sub Divisi Legal Perusahaan, Divisi Corporate Secretary & Legal, PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur menyebutkan Bank Nusa Tenggara Timur memiliki ketentuan internal berupa Pedoman Layanan Pengaduan Nasabah dan Perlindungan Konsumen yang mana juga mencakup perlindungan hukum bagi pengguna layanan internet banking dari ancaman cyber crime (Perlindungan Preventif dan Represif). Pedoman ini merupakan Implementasi dari Undang-undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, serta UU ITE.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka, dapat dijelaskan mengenai peraturan-peraturan yang di implementasikan oleh Bank NTT dalam perlindungan hukum pidana terhadap nasabah pengguna layanan internet banking:

### **Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan**

Berkenaan dengan konsep Internet Banking, terdapat hal serius yang harus di cermati yaitu mengenai privacy atau keamanan data nasabah. Hal ini dikarenakan layanan internet banking yang memiliki karakteristik yang rawan akan aspek perlindungan data pribadi pengguna layanan internet banking.

Ketentuan yang dapat di pergunakan dalam menetapkan dan memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan Internet Banking dapat dicermati dalam Pasal 29 ayat (4)

Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.

Dalam penyelenggaraan layanan internet banking sudah seharusnya aturan ini di berlakukan karena sudah seharusnya bank harus secara pro aktif memberikan informasi mengenai resiko kerugian atas pemanfaatan layanan internet banking oleh nasabah.

Prinsip kerahasiaan bank pada ketentuan tersebut tidak dapat diterapkan secara optimal terhadap perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggara layanan internet banking. Hal ini dikarenakan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yang ada pada ketentuan tersebut terbatas hanya pada data yang disimpan dan dikumpul oleh bank, padahal data nasabah di dalam penyelenggara layanan internet banking tidak hanya data yang disimpan dan dikumpulkan tetapi termasuk data yang ditransfer oleh pihak nasabah dari tempat komputer dimana nasabah melakukan transaksi.

### **Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

Landasan Konstitusional bagi perlindungan hukum di Indonesia terdapat dalam Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28D Ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Hal ini dikarenakan dalam ketentuan tersebut jelas dinyatakan bahwa menjadi hak setiap orang untuk memperoleh keamanan dan perlindungan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Menjadi tanggungjawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen pengguna berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Bank Pembangunan Daerah NTT dalam hal ini sebagai pelaku usaha berusaha mematuhi dengan menerapkan sistem keamanan berlapis seperti yang telah dikemukakan

diatas, namun pengamanan yang ada sepertinya masih kurang, hingga menyebabkan terjadinya kerugian yang diderita oleh nasabah. Undang-undang telah berusaha sebaik mungkin mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen, namun faktor lain penyebab tidak dapat terwujudnya aturan diatas. Hal ini merupakan bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen. Diharapkan dengan mengetahui hak-haknya konsumen tidak mudah tertipu dan mengalami kerugian terus-menerus.

Pasal 26 dalam UUPK menyatakan bahwa, pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Seperti iklan yang disebutkan dalam setiap promosi bank penyedia layanan internet banking, bahwa kelebihan penggunaan jasa ini salah satunya, yaitu keamanan. Meski pada kenyataannya keamanan yang diberikan bank masih dapat dibobol dengan berbagai cara. Ini menunjukkan kewajiban keamanan yang diberikan oleh bank masih belum terpenuhi dengan baik. Ternyata, pasal dalam undang-undang tersebut menunjukkan belum ada kepastian hukum, karena tidak adanya pelaksanaan hukum atau aturan lain yang mampu menindak tegas bahkan memberikan sanksi atas pelanggaran dan/atau belum terpenuhinya aturan hukum.

Perlindungan hukum juga memerlukan penerapan sanksi yang bersifat respresif untuk membuat jera para pelanggar peraturan. Pasal 60–63 dari Peraturan Perundang-undangan ini menunjukkan jenis perlindungan hukum ini. Pasal-pasal ini membahas sanksi yang dikenakan untuk pelanggaran beberapa pasal dalam undang-undang ini. Sanksi terdiri dari sanksi administratif dan pidana. Dalam undang-undang ini, hanya beberapa pasal saja yang dapat dikenai sanksi pidana atau administrative. Setidaknya tetap dapat disebutkan sanksi hukum yang dapat dikenakan, berupa surat peringatan pengumuman penurunan nama baik-baik atau denda sebagai pemberi sanksi ringan yang dapat membuat jera para pelaku untuk tidak merugikan pengguna layanan internet banking.

### **Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Undang-undang ITE merupakan undang-undang yang dirancang khusus untuk mengatur berbagai aktivitas manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi, termasuk beberapa tindak pidana yang dikategorikan sebagai tindak pidana siber. Namun, berdasarkan luas lingkup dan kategorisasi tindak pidana siber, ada peraturan perundang-undangan lainnya yang secara eksplisit atau implisit mengatur tindak pidana siber.

Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang ITE dirasa telah cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem internet banking sebagai salah satu



layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi dan informasi. Faktor-faktor seperti masalah teknologi dan hukum tidak lagi menghalangi pertumbuhan internet banking di Indonesia. Namun, Undang-undang ITE memiliki pasal yang mengatur transaksi dengan media Internet, bukan Internet banking itu sendiri.

Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. “Andal” artinya sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. “Aman” artinya sistem elektronik terlindungi secara fisik maupun nonfisik. “Beroperasi sebagaimana mestinya” artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya. Selain itu, penyelenggaraan sistem elektroniknya. “Bertanggung jawab” artinya ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Pasal 16 Undang-Undang ITE juga mengatur bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:

1. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
3. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik.
4. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik
5. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan dan kerbertanggungjawaban prosedur atau produk.

Selain itu juga perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-undang ITE dalam hal perlindungan data pribadi, berhubungan dengan hak pribadi nasabah (privasi), menurut Pasal 26 menyatakan bahwa kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

Karena masih ada banyak kelemahan dalam mengantisipasi berbagai pelanggaran atau penyalahgunaan internet yang dapat merugikan berbagai pihak, kemajuan teknologi informasi saat ini membuat keamanan data pribadi nasabah yang menggunakan layanan perbankan di internet kurang terjamin.

Ada juga beberapa pengaturan perbuatan yang dilarang dan dikenai sanksi pidana, yaitu sebagai berikut:

1. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).
3. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 31 Ayat (1) dan Ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

### **Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan**

Terdapat Pasal yang dapat dijadikan acuan bagi nasabah dan OJK untuk perlindungan hukum bagi nasabah pengguna electronic banking yang terdapat dalam Pasal 28 dan Pasal 29. Pasal 28 menyatakan bahwa Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, ojk berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Aturan yang di keluarkan OJK ini mewajibkan pihak bank untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai suatu produk yang ditawarkan oleh pihak bank yang dalam hal ini electronic banking guna untuk meminimalkan tingkat kerugian yang dapat dialami oleh nasabah akibat penggunaan produk electronic banking. Selain itu, aturan tersebut menjelaskan

kewenangan OJK untuk memasukkan atau memberikan sanksi jika kegiatan atau jasa yang ditawarkan pihak bank tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi nasabahnya.

Selanjutnya pasal 29 menyatakan bahwa:

OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a) Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku dilembaga jasa keuangan;
- b) Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku dilembaga jasa keuangan; dan
- c) Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, PT Bank Pembangunan Nusa Tenggara Timur merupakan bank yang memiliki sifat jujur dan amanah, dan juga memiliki banyak produk perbankan, antara lain produk jasa dan layanan internet banking. Penggunaan jasa internet banking mengalami perkembangan dalam jumlah nasabah. Nasabah menggunakan layanan internet banking untuk mempermudah transaksi kapanpun dan dimanapun.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya penerapan perlindungan hukum yang diberikan kepada para korban pengguna layanan internet belum sepenuhnya terlaksana secara baik. Ketidakmampuan Bank NTT dalam memberikan perlindungan hukum yang memadai menimbulkan ketidakpercayaan yang besar dari para pengguna layanan internet banking. Hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan para pengguna internet banking.

Tidak terlaksananya perlindungan hukum yang memadai dalam melindungi pengguna layanan internet banking dari ancaman cyber crime merupakan suatu kegagalan yang merugikan dan tidak dapat diterima. Dalam era digital dimana cyber crime semakin merajalela maka sudah sepatutnya bank memberikan perlindungan hukum yang memadai kepada para pengguna layanan internet banking agar nasabah merasa lebih aman dan nyaman dalam hal bertransaksi pada layanan internet banking tanpa takut akan cyber crime.

Pada dasarnya Faktor penyebab munculnya ancaman serangan phishing ketika pengguna menggunakan layanan online banking adalah minimnya pengetahuan pengguna, psikologis, dan privasi *social networking services* pengguna. Hal tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah pengguna internet banking itu sendiri, maka nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah pengguna internet banking itu sendiri.

Peristiwa *cyber crime* yang timbul akibat penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak berwenang masih sering terjadi. Dapat dilihat masih banyak telepon, sms atau email dari seseorang yang tidak dikenal atau menyamar sebagai pihak dari institusi yang berwenang, menawarkan beraneka ragam tawaran yang menarik bagi calon korban, padahal calon korban tersebut tidak pernah memberikan data pribadi kepada siapapun. Nasabah yang tidak memiliki edukasi yang cukup tentunya akan berpikir bahwa penyalahgunaan data pribadi tersebut berasal dari kebocoran data pribadi nasabah pada bank yang bersangkutan.

Berdasarkan permasalahan yang timbul tersebut Bank Pembangunan Daerah NTT seharusnya lebih meningkatkan dan memperkuat perlindungan hukum bagi para pengguna layanan Internet Banking baik secara preventif dan represif agar hak-hak para pengguna layanan internet banking terlindungi secara baik dengan tetap mengimplementasikan Peraturan-peraturan yang mengatur mengenai Perlindungan hukum terhadap para pengguna layanan Internet Banking.

### **Pertanggung jawaban pihak bank dalam melindungi pengguna layanan internet banking terhadap tindak pidana Cyber crime di bidang perbankan**

Bank dalam menjalankan tugasnya adalah berdasarkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat percaya bahwa uang yang disimpan di bank selalu aman. Bank harus menjaga kepercayaan masyarakat (customer trust) tersebut dengan terus menjaga kesehatan dirinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, Bank NTT akan melakukan tanggungjawabnya sebagai penyedia layanan internet banking dengan melakukan pola penyelesaian Bank terhadap nasabah yang merupakan korban tindak pidana cyber crime yakni dengan menerima laporan baik secara lisan melalui call center yang disediakan oleh pihak bank maupun tertulis dari nasabah yang akan ditindak lanjuti sesuai case masing-masing laporan berdasarkan ketelitian yang berlaku serta memberikan pendampingan dan solusi kepada para korban.

Dalam mempertanggungjawabkan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan internet banking maka Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur memastikan bahwa pengguna layanan internet banking terlindungi dengan adanya Surat Keputusan Nomor 055 Tahun 2023 tentang Pedoman Layanan Pengaduan Nasabah dan Perlindungan Konsumen yang menerapkan beberapa prinsip perlindungan yaitu antara lain:

#### **1. Transparansi**

Bank wajib memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen terkait dengan gangguan yang terjadi, termasuk estimasi waktu penyelesaian dan langkah-langkah yang di ambil untuk mengatasi masalah tersebut.

2. Responsivitas dan Aksesibilitas

Bank cepat merespon setiap laporan gangguan dari konsumen dan memastikan bahwa ada saluran komunikasi yang mudah di akses oleh konsumen untuk melaporkan masalah yang dihadapi.

3. Waktu penyelesaian

Bank memastikan bahwa akan bertindak cepat untuk mengatasi masalah dan meminimalisir dampak terhadap konsumen.

4. Kompensasi dan Penyelesaian

Dalam kasus tertentu, jika menyebabkan kerugian bank mungkin diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau solusi penyelesaian yang adil.

5. Manajemen Resiko dan Pencegahan

Bank diharuskan untuk memiliki sistem manajemen resiko yang efektif untuk mencegah terjadinya gangguan, termasuk rencana pemulihan bencana dan pengujian sistem secara berkala.

6. Peningkatan kualitas layanan

Bank terus meningkatkan kualitas layanan termasuk keamanan data dan sistem, untuk mencegah gangguan.

7. Pengawasan dan Pelaporan

Bank diwajibkan untuk melaporkan gangguan besar atau signifikan kepada BI, termasuk penyebab, dampak, dan langkah penyelesaiannya, memungkinkan regulator untuk memantau dan jika perlu, memberikan arahan tambahan.

Dalam permasalahan layanan internet banking, pihak nasabah dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank dengan mekanisme pengaduan nasabah yang di tawarkan oleh pihak Bank NTT yang di implementasikan menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yaitu:

a. Cara menyampaikan pengaduan ke Bank:

1. Secara lisan
2. Secara tertulis
3. Perwakilan nasabah

b. Penerimaan pengaduan oleh bank

Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis, bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau

perwakilan nasabah mengajukan pengaduan, bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur dalam menjalankan tanggungjawabnya kepada para pengguna layanan internet banking meranyakan kepada para pengguna layanan internet banking agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan internet banking. Pengguna layanan Internet Banking dapat langsung melapor kepada bank melalui call center bank atau dapat langsung menghubungi customer services officer (CSO) untuk membuat pengaduan secara tertulis atau lisan jika ada hal yang mencurigakan dan dianggap menimbulkan bahaya untuk menggunakan internet banking.

Untuk menindaklanjuti pengaduan korban cyber crime Bank NTT akan memeriksa setiap transaksi pelanggan yang disimpan dalam data apa pun, termasuk print out komputer. Transaksi elektronik antara bank dan pelanggan merupakan bukti sah, kecuali ada hal lain yang dapat dibuktikan oleh pelanggan. Laporan ini akan dikirim ke bagian khusus yang menangani operasi pusat dalam waktu maksimal 14 hari kerja. Kompensasi yang akan diberikan oleh pihak bank kepada nasabah adalah pemberian ganti rugi kepada nasabah, sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah apabila telah terjadi kesepakatan antara pihak bank dan nasabah.

Selain itu, dalam mempertanggungjawabkan perlindungan hukum kepada para pengguna layanan internet banking maka pihak bank akan melakukan tindakan progresif dengan melaporkan dan mendampingi korban tidak pidana cyber crime kepada pihak kepolisian agar ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pertanggungjawaban terhadap korban cyber crime pada Bank NTT dalam hal ini nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank, yakni sebagai berikut:

- a. Apabila kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna internet banking tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah pengguna internet banking itu sendiri, maka nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah pengguna internet banking itu sendiri. Tetapi pihak bank tetap membantu nasabah dalam mencari solusi terbaik atas kerugian yang dialami oleh nasabah.
- b. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna internet banking diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank sebagai penyedia jasa internet banking, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna

internet banking tersebut serta bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada korban.

- c. Jika kerugian yang diderita oleh nasabah ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah.

Tantangan yang di hadapi dalam mencegah dan mempertanggungjawabkan tindak pidana cyber crime terutama terhadap para pengguna layanan internet banking adalah munculnya berbagai modus-modus penipuan online yang baru mengatas namakan Bank NTT dengan cara yang cukup meyakinkan untuk mengelabui dan mengarahkan para pengguna untuk melakukan transaksi-transaksi tertentu. Disisi lain, pengetahuan masyarakat secara umum masih cukup awam dengan modus penipuan dalam hal ini cyber crime itu sendiri.

Untuk itu Bank Nusa Tenggara Timur melakukan berbagai cara dalam melindungi para pengguna layanan internet banking dengan selalu melakukan sosialisai yang aktif dalam rangka literasi dan upaya preventif melalui platform-platform resmi bank seperti Facebook, Intagram, Tiktok, Whatsapp serta media lainnya seperti radio, media masa untuk menginformasikan kepada masyarkat tentang bentuk dan modus kejahatan yang terklasifikasi cyber crime agar tidak merugikan nasabah dan Bank itu sendiri.

Bank Nusa Tenggara Timur juga mengharapkan agar nasabah pengguna layanan Internet Banking bijak dalam menggunakan usser name dan password dalam melakukan transaksi apapun dengan tidak memberitahukan kode akses pribadi internet banking apapun kepada siapapun.. Tunggu tanggapan dari sistem keuangan online setiap kali melakukan transaksi. Segera keluar dari akun internet banking nasabah pribadi ketika selesai digunakan agar orang lain tidak dapat mengaksesnya. Secara berkala, cetaklah buku tabungan untuk memastikan dan mencocokkan semua informasi transaksi yang dilakukan melalui perbankan online.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Penerapan perlindungan hukum pidana terhadap pengguna layanan internet banking yang di berikan oleh Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur belum sepenuhnya terlaksana secara baik karena korban tidak merasa dirinya tidak terlindungi oleh peraturan yang ada. Perlindungan hukum pada korban kejahatan cyber merupakan bentuk perlindungan terhadap hak asasi manusia atau kepentingan hukum seseorang yang perlu mendapatkan perhatian serius dan penting adanya perluasan bentuk perlindungan. Mekanisme pertanggung jawaban Bank Nusa Tenggara Timur sebagai

penyedia jasa layanan internet banking adalah dengan menindaklanjuti dan meneliti pengaduan permasalahan korban cyber crime dan Bank NTT akan memeriksa setiap transaksi pelanggan yang disimpan dalam data apa pun, termasuk print out komputer. Transaksi elektronik antara bank dan pelanggan merupakan bukti sah, kecuali ada hal lain yang dapat dibuktikan oleh pelanggan. Setelah diteliti pihak bank Nusa Tenggara Timur akan bertanggung jawab jika akibat hukum yang ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank, namun tidak berlaku jika kelalaian dari nasabah bank Nusa Tenggara Timur.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdul Halim, B. (2008). *Hukum perlindungan konsumen: Kajian teoritis dan perkembangan pemikiran* (Cet. Pertama). Bandung: Nusa Media.
- Agus Riswan, B. (2003). *Hukum dan internet di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.
- Christhiani, T. A. (2015). *Dinamika asas keseimbangan kepentingan dalam perkembangan pengaturan perlindungan nasabah bank Indonesia*. Media Hukum.
- Fajar, M., & Acmad, Y. (2012). *Dualisme penelitian empiris & normatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fuady, M. (2005). *Hukum perbankan modern (berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998) Buku Kesatu*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hamin, M. W. (2021). *Perlindungan hukum bagi nasabah (debitur) bank*.
- Hermansyah. (2013). *Hukum perbankan nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Husein Sobana, D. (2016). *Hukum perbankan di Indonesia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kusuma, M. J. (2015). *Hukum perlindungan nasabah bank: Upaya hukum melindungi nasabah bank terhadap tindak kejahatan ITE di bidang perbankan*. Bandung: Nusa Media.
- Limaiyati, N. S., & Putra, P. A. A. *Pengantar hukum perbankan*.
- Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian hukum* (Cet. 6). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Palit, N. N. (2018). *Sanksi terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*. *Lex Privatum*, 7(sep).
- Peraturan BI No. 16/1/PBI/2014 Tahun 2014 tentang *Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran*.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 Tentang *Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu hukum* (Cet. ke-V). Bandung: Citra Aditya Bakti.



- Riadi, M. (2021). Bank - Pengertian, fungsi, jenis, sumber dana, dan kegiatan. Retrieved from <https://www.kajianpustaka.com/2021/12/>
- Santoso Az, L. (2011). Tanggung jawab terhadap nasabah bank. Yogyakarta.
- Surat Keputusan No. 055 Tahun 2023 tentang Pedoman Layanan Pengaduan Nasabah dan Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Usman, R. (2011). Aspek-aspek hukum perbankan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Widodo, K. L. P. (2021). Perlindungan hukum bagi nasabah terhadap hilangnya dana di bank. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 8(6).