

# **Perlindungan Hukum Nasabah dari Penggunaan Data Pribadi Melalui Internet Banking Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Legal Protection of Customer From the Law of Personal Data Via the Internet the Law No.10 Th 1998 on Banking and Law No. 11 Of 2008 on Information and Electronic Transaction

<sup>1</sup>Cynthia Dewi Yanti, <sup>2</sup>Neni Sri Imaniyati, <sup>3</sup>Arif Firmansyah

<sup>1,2,3</sup>Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung

Jalan Tamansari No. 1 Bandung

Email : <sup>1</sup>[cynthiadewiyx@gmail.com](mailto:cynthiadewiyx@gmail.com), <sup>2</sup>[imaniyati@yahooo.com](mailto:imaniyati@yahooo.com), <sup>3</sup>[arifunisba05@gmail.com](mailto:arifunisba05@gmail.com)

**Abstract.** Internet banking as a technology that helps in banking activities, not without weaknesses. The use of internet banking with internet media as a transaction medium, raises various security issues especially how a system that protects. the author uses a normative juridical approach. Normative juridical approach is a method of research conducted by examining the library materials or secondary materials only. The results of the research show that the internet banking system providers must perform a reliable system. Internet banking system that is reliable as regulated in Law no. 11 of 2008 on ITE especially in Article 15.

**Keyword :** Legal Protection, Internet Banking, Complaint Solution for Consumers

**Abstrak.** Internet banking sebagai suatu teknologi yang membantu dalam aktivitas perbankan, bukan tanpa kelemahan. Penggunaan internet banking dengan media internet sebagai media transaksi, menimbulkan berbagai masalah keamanan khususnya bagaimana suatu sistem yang melindungi. penulis menggunakan pendekatan yuridis noratif. Pendekatan yuridis normatif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penyelenggara sistem internet banking wajib melakukan penyelenggaraan sistem yang handal. Sistem internet banking yang handal tersebut sebagaimana diatur di dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE khususnya di dalam Pasal 15.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Internet Banking, Penyelesaian Pengaduan bagi Konsumen

## **A. Pendahuluan**

Dengan berlandaskan pada prinsip kehati-hatian dan kerahasiaan tersebut, dimana suatu bank diwajibkan untuk mampu menjaga kerahasiaan serta berhati-hati. Di dalam prinsip kehati-hatian menegaskan bahwa bank menjalankan kegiatan usaha baik dalam penghimpunan terutama dalam penyaluran dan kepada masyarakat harus sangat berhati-hati.<sup>1</sup> Untuk memudahkan fungsinya sebagai badan usaha yang mengimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kredit yang berdasarkan pada prinsip kehati-hatian. Dan dengan perkembangan dan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan muncul berbagai produk perbankan adalah salah satunya dengan internet banking. Internet banking adalah suatu layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media internet.<sup>2</sup>

Bedasarkan perundang-undangan yang berkaitan dengan internet banking,

<sup>1</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, *Ibid*, hal. 19

<sup>2</sup> Ajeng Kusuma, Perlindungan Data Pribadi dalam *Internet Banking*, *Jurnal Sasi*, Vol. 12 No.3, Februari 2014, hlm. 5

kewajiban bank adalah membangun sistem internet banking yang aman dan handal sehingga tidak dapat ditembus oleh pihak ketiga diluar kepentingan, dengan demikian keamanan data milik nasabah akan terjamin. Namun, dengan munculnya pemanfaatan *internet banking* sebagai media transaksi perbankan ini juga menimbulkan kecemasan bagi para nasabah.<sup>3</sup> Hal ini disebabkan salah satu penggunaan kewajiban bank adalah menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah, sedangkan pengguna *internet banking* sebagai media perantara dalam transaksi perbankan menimbulkan masalah baru mengingat internet yang tidak terbatas.<sup>4</sup> Penulisan bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah akibat pengguna *internet banking* yang berdasarkan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dihubungkan dengan Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Dan, Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah akibat pengguna *internet banking* yang berdasarkan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dihubungkan dengan Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

## B. Landasan Teori

Menurut Adijaya Yusuf dan John W Head perlindungan konsumen adalah istilah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen.<sup>5</sup> Perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan secara jelas telah diatur di dalam melindungi kepentingan nasabah ini ditandai dengan hadirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan khususnya pada Pasal 1 angka (3), yaitu Perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Ketentuan perlindungan konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK 07/2013 mengatur beberapa substansi penting dimana di dalamnya diatur tentang aspek kehati-hatian dan manajemen resiko.<sup>6</sup> Peraturan OJK juga merupakan salah satu payung hukum bagi nasabah dalam sektor jasa keuangan karena melalui peraturan inilah hak dan kewajiban lembaga keuangan bank dapat berjalan sesuai dengan ketentuan undang-undang.<sup>7</sup>

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan khususnya dalam Pasal 40 yang menyatakan, Bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41 A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, Pasal 44 A Menurut Muhammad Djumhana, dalam bukunya *Hukum Perbankan di Indonesia*. Menyatakan, bahwa terdapat teori rahasia bank yang bersifat mutlak yaitu bahwa bank memiliki kewajiban untuk menyimpan rahasia nasabah yang diketahui bank karena kegiatan usahanya dalam bentuk apapun, biasa atau luar biasa dan teori yang bersifat nisbim yaitu bahwa bank diperbolehkan membuka rahasia nasabahnya bila untuk kepentingan yang mendesak,

<sup>3</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 10

<sup>4</sup> Assafa Endeshawn, *Hukum E-Commerce dan Internet, dengan fokus Asia Pasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, hlm. 28

<sup>5</sup> Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Negara Hukum*, Vol.4 No.2, November 2013, hlm. 157

<sup>6</sup> Setiawan, Produsen atau Konsumen, Siapa Dilindungi Hukum, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No.3, 2011, hlm. 152

<sup>7</sup> Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Negara Hukum*, Vol. 4 No.2 November 2013, hlm. 157

misal untuk kepentingan negara.<sup>8</sup> Selanjutnya ketentuan mengenai data pribadi nasabah, telah diatur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang terdapat pada Pasal 9 dan Pasal 10 Ayat (2), yaitu Bank wajib meminta persetujuan tertulis dari Nasabah dalam hal Bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kecuali ditentukan lain oleh Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan<sup>9</sup>

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Untuk memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan sistem *internet banking* yang menetapkan prinsip kerahasiaan dan keamanan data, di dalam Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (atau biasa yang disebut dengan UU ITE). Di dalam UU ITE terdapat kewajiban bagi penyelenggara sistem elektronik untuk menggunakan sistem informasi yang handal dan bekerja sebagaimana mestinya. Kewajiban tersebut juga melekat pada bank sebagai penyelenggara *internet banking*. Untuk memenuhi hak nasabah untuk mendapatkan sistem elektronik yang handal. Pada layanan m-BCA menggunakan teknologi enkripsi atau *Secure Socket Layer (SSL)* 2048 bit yaitu suatu sistem yang akan melindungi komunikasi antar komputer/*handphone* yang digunakan sebagai media bertransaksi dengan *server* BCA. Selain menggunakan SSL 128 bit dan *Disaster Recovery Center*, untuk menghindari kebocoran sistem saat pengolahan data berlangsung, secara teknis sistem *internet banking* dilengkapi dengan *firewall*, *Intrusion Detection System (IDS)* dan produk *cryptographi* (untuk *encryption* dan *decryption* seperti penggunaan SSL), dan sistem pendukung internet banking. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan Manajemen Resiko memiliki tanggung jawab untuk penetapan SOP yang dilakukan oleh Teknologi informasi, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan. Aspek tersebut diantaranya seperti Pengembangan dan pengadaan sistem internet banking, Operasional Teknologi Informasi, dan Pengamanan informasi. Teknologi Informasi harus dapat memastikan sistem apa saja yang paling dibutuhkan dalam internet banking, apakah sistem tersebut tepat guna, dan bagaimana penanggulangan jika terjadi kesalahan atau kegagalan.
2. Nasabah pengguna internet banking dapat mengajukan atau menyampaikan pengaduan bisa secara tertulis dan/atau lisan yang berisi penjelasan inti permasalahan yang diadukan dan apa yang akan diharapkan dari bank. Pengaduan secara lisan diajukan secara langsung ke kantor bank terdekat, kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan atau melalui telepon. Untuk pengaduan tertulis, bank diharuskan menyelesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja. Pengaduan tertulis ini wajib diselesaikan oleh bank dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila bank akan memperpanjang jangka waktu

<sup>8</sup>Chatarmarassjid, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm. 120

<sup>9</sup>Undang-Undang No. 11 Tahun 2008, Pasal 26 Ayat (1)

penyelesaian pengaduan, maka bank wajib menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada nasabah.<sup>10</sup>

Dalam PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 telah diatur mengenai batas jangka waktu penyelesaian pengaduan nasabah baik yang disampaikan secara lisan ataupun melalui tulisan dalam Pasal 10, sanksi apabila bank melanggar ketentuan tersebut hanya berupa teguran tertulis, dan apabila hal tersebut dalam diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank..<sup>11</sup>

#### D. Kesimpulan

1. Sebagaimana yang diatur di dalam UU ITE khususnya pada Pasal 15 bahwa penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik yang handal dan sebagaimana mestinya, dan berlandaskan pada prinsip kehati-hatian. Maka, dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen akan sistem elektronik yang handal. Pada layanan m-BCA menggunakan teknologi enkripsi atau Secure Socket Layer (SSL) 2048 bit yaitu suatu sistem yang akan melindungi komunikasi antar komputer/handphone yang digunakan sebagai media bertransaksi dengan server BCA. Selain menggunakan SSL 128 bit dan Disaster Recovery Center, untuk menghindari kebocoran sistem saat pengolahan data berlangsung, secara teknis sistem internet banking dilengkapi dengan firewall, Intrusion Detection System (IDS) dan produk cryptography (untuk encryption dan decryption seperti penggunaan SSL), dan sistem pendukung internet banking. Selain menggunakan serangkaian sistem internet banking yang sesuai dengan sebagaimana yang diatur di dalam UU ITE, maka melekat pula kewajiban bank untuk menyelenggarakan sistem sebagaimana mestinya melalui audit terkait sistem internet banking. Audit dilakukan secara berkala sebagaimana diatur di dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP 20 April 2004 sebagaimana pedoman dari pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi bagi Bank Umum. Manajemen Resiko memiliki tanggung jawab untuk penetapan SOP yang dilakukan oleh Teknologi Informasi, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan. Aspek tersebut diantaranya seperti Pengembangan dan pengadaan sistem internet banking, Operasional Teknologi Informasi, dan Pengamanan informasi. Teknologi Informasi harus dapat memastikan sistem apa saja yang paling dibutuhkan dalam internet banking, apakah sistem tersebut tepat guna, dan bagaimana penanggulangan jika terjadi kesalahan atau kegagalan.
2. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan yaitu dengan cara mediasi atau melalui pengadilan

#### E. Saran

1. Perlunya suatu undang-undang yang mengatur tentang internet banking. dari mulai perencanaan hingga sanksi yang tegas terhadap penyalahgunaan data pribadi nasabah dalam penggunaan internet banking.
2. Perlunya meningkatkan keamanan sistem elektronik sehingga penggunaan sistem internet banking tidak dapat ditembus oleh pihak ketiga.

<sup>10</sup>Inocetius Samsul, *op.cit*, hlm.27

<sup>11</sup>Inocetius Samsul, *ibid*, hlm. 28

3. Perlunya edukasi terhadap nasabah mengenai suatu jasa perbankan khususnya dalam penggunaan internet banking. Hal ini sangat perlu dilakukan mengingat masyarakat masih sangat awam dalam menggunakan internet banking serta dampak yang mungkin timbul akibat penggunaan internet banking

## Daftar Pustaka

### Buku

Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet*, dengan fokus Asia Pasifik, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007

Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015

Chatarmarassjid, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006

Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2016

### Jurnal

Ajeng Kusuma, Perlindungan Data Pribadi dalam *Internet Banking*, *Jurnal Sasi*, Vol. 12 No.3, Februari 2014

Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Negara Hukum*, Vol.4 No.2, November 2013

Setiawan, Produsen atau Konsumen, Siapa Dilindungi Hukum, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No.3, 2011