

**TANGGUNGJAWAB BANK TERHADAP
PIHAK KETIGA YANG MERUBAH PIN INTERNET BANKING DAN
MENGALIHKAN DANA NASABAH DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG PERBANKAN**

Oleh:

Marina Ayusta Amindya Putri

Magister Kenotariatan, Universitas Surabaya, Surabaya, Indonesia
marinaayusta2@gmail.com

ABSTRAK

Banks as financial institutions which work based on public trust, as the technology develops, the Internet Banking came as a form of online service that is pused and provided by banks to promote and, at the same time, make transactions online. In addition to providing a convenient way for customers conducting various types of transactions, it does not always have a positive impact because there are cases of customers experiencing data theft committed by the third party that has an impact on thelessen saings amount of the customers, even for a fact that the customer has not done any transaction at before some of their money was gone.The type of research used to explore the case is normative legal research, the nature of the research is descriptive, using secondary data, and data collection methods obtained through document studies or library research. The results of this study indicate that the bank must prioritize the principle of prudence because it concerns the security of customer's funds that have been entrusted to the bank and this will lead to distrust the uncomfortable and uncertain situationfor the people.

Keywords: Internet Banking PIN, Banking, Customer Data.

A. PENDAHULUAN

Pembangunan Negara memerlukan dana yang tidak sedikit dan berkesinambungan. Dalam hal pengetahuan dana masyarakat tidak dapat dikesampingkan peranan lembaga perbankan. Peranan bank sebagai lembaga keuangan sangatlah penting dalam perekonomian Negara. Bank sebagai lembaga keuangan bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat, memiliki peran dan posisi yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Sebagai lembaga perantara keuangan masyarakat, bank menjadi media perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang kekurangan dana/memerlukan dana¹.

Hubungan antara bank dengan nasabah sebagai penyimpan dana disebut hubungan kontraktual, dalam hal ini hubungan kredit-debitur, dimana pihak bank berfungsi sebagai

¹ Neni Sri Imaniyati, **Pengantar Hukum Perbankan Indonesia**, Refika Aditama, 2010, hlm.13.

debitur, sedangkan pihak nasabah berfungsi sebagai kreditur, prinsip hubungan ini seperti ini juga tidak dapat diberlakukan secara mutlak. Oleh karena itu, sebenarnya ada 3(tiga) tingkatan dari pemberlakuan hubungan kontraktual pada hubungan antara nasabah penyimpan dana dan pihak bank, yaitu:

- a. Sebagai hubungan debitur (bank) dan kreditur (nasabah);
- b. Sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekadar hubungan debitur-kreditur;
- c. Sebagai hubungan *implied contract*, yaitu hubungan kontrak yang tersirat.

Karena pada prinsipnya hubungan antara nasabah penyimpan dana dan bank adalah hubungan kontraktual tersebut (hubungan kreditur-debitur), tidak mengherankan jika dalam praktek, sering kali pihak nasabah terutama nasabah penyimpan dana tidak mendapat perlindungan yang sewajarnya oleh sektor hukum².

Dalam perkembangannya, UU No. 7 Tahun 1992 diperbaharui dan diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 (selanjutnya disingkat Undang-Undang Perbankan). Adanya Undang-Undang Perbankan beserta peraturan pelaksanaannya dirasa sudah cukup untuk mengakomodasi permasalahan yang mungkin timbul di masyarakat. Akan tetapi jika diteliti lebih lanjut, undang-undang ini lebih banyak mengatur hal-hal yang bersifat teknis operasional bank, sedangkan untuk kepentingan perlindungan nasabah masih belum banyak diatur. Padahal kepercayaan masyarakat merupakan kata kunci utama bagi berkembang atau tidaknya suatu bank, dalam arti tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya.³

Bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat maka dari itu perlu diawasi oleh Negara. Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Negara yaitu dengan membentuk sebuah lembaga keuangan yang bernama Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK. Seiring dengan perkembangan jaman teknologi semakin maju dan modern baik teknologi informasi maupun komunikasi. Pada awalnya perbankan hanya sebagai jasa tempat penukaran uang, kemudian berkembang menjadi tempat penitipan uang atau biasa dikenal dengan kegiatan simpanan (tabungan), berkembang lagi menjadi tempat peminjaman uang, dan semakin berkembang hingga saat ini bersamaan dengan berkembangnya Teknologi Informasi (TI) yaitu munculnya *Internet Banking*. *Internet Banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*.

² Munir Fuady, **Hukum Perbankan Modern**, Citra Aditya Bakti, 2003, hlm.101-102.

³ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana, 2009, hlm. 19-20.

Mungkin dahulu lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan kepada *model face to face* dan didasarkan kepada *paper document*. Namun, sejak teknologi informasi mampu mendukung terhadap sistem transaksi lembaga keuangan bank, model transaksi pun lebih mengedepankan pada model *non-face to face* dan *paperless document* atau *digital document*.⁴

Transaksi yang bisa dilakukan adalah memeriksa saldo, membayar tagihan, pemindahbukuan antar rekening, dan transfer ke rekening bank lain. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk memudahkan operasional intern perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap *customers*. Adapaun dampak positif yang didapat dalam menggunakan *Internet Banking* bagi nasabah adalah :

1. Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *internet banking* akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi (personal computer) tanpa harus datang ke kantor cabang.
2. Mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan modal computer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan komputer. Tanpa membuang-buang waktu untuk datang dan mengisi formulir di kantor cabang.
3. Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang⁵.

Selain adanya kemudahan yang didapat dalam pemakaian *Internet Banking* tersebut, terdapat pula risiko dalam penggunaannya. Maka dari itu nasabah akan diberikan kode pengenal atau yang sering disebut *user id* dan PIN. Adapun dampak negatif yang disebabkan dalam penggunaan teknologi tersebut adalah adanya *hacker* yang dapat masuk di dalam sistem jaringan perbankan untuk mencuri informasi nasabah yang terdapat di dalam server mengenai *database* rekening bank tersebut, karena dengan adanya *Internet Banking* jaringan tersebut dapat dikatakan terbuka serta dapat diakses oleh siapapun. Maka dari itu, sistem keamanan jaringan komputer atau sistem informasi yang berbasis komputer yang terhubung ke internet tersebut memerlukan perlindungan yang harus direncanakan dan dipahami dengan baik agar dapat melindungi investasi dan sumber daya di dalam jaringan komputer tersebut secara efektif.

Internet atau jaringan komputer yang besar sesungguhnya tidak mengganggu manusia melainkan membantu manusia dalam mencapai berbagai macam tujuan seperti dalam kegiatan

⁴ Budi Agus Riswandi, **Aspek Hukum Internet Banking**, Raja Grafindo Persada, 2005, hlm.19

⁵ Munir Fuady, **Loc.cit.**

transaksi bisnis atau sebagai media pendidikan politik dan sebagainya. Faktor manusia yang menggunakan internet yang dalam dunia *cyberspace* dinamakan *hacker* hitam / *cracker*.⁶

Hacker di definisikan sebagai orang-orang yang gemar mempelajari seluk beluk sistem komputer dan bereksperimen dengannya.⁷ Dengan kata lain, *hacker* merupakan mereka yang menyusup atau melakukan perusakan melalui komputer.

Penggunaan istilah *hacker* terus berkembang seiring dengan perkembangan internet, tetapi terjadi pembiasan makna kata. *Hacker* yang masih menjunjung tinggi atau memiliki motivasi yang sama dengan perintis mereka, *hacker-hacker MIT* disebut *hacker* topi putih. Mereka masih memegang prinsip bahwa meng-*hack* adalah untuk tujuan meningkatkan keamanan jaringan internet. Sedangkan *hacker* hitam merupakan mereka yang dengan kemampuan yang dimiliki melakukan kejahatan, baik pencurian nomor kartu kredit sampai perusakan situs atau website milik orang lain. *Hacker* ini selalu berperang dengan *hacker* topi putih yang menyebut mereka dengan istilah *cracker*.⁸

Jadi, yang membedakan antara *hacker* dengan *cracker* adalah niatnya. *Hacker* mempunyai niat yang luhur, sedangkan *cracker* mempunyai niat jahat berupa keinginan untuk merusak atau menguasai atau ingin memiliki sesuatu.⁹

Pencurian data yang dilakukan sering tidak dapat dibuktikan secara kasat mata karena tidak ada data yang hilang tetapi dapat diketahui telah diakses secara ilegal dari sistem yang dijalankan. Dari kelemahan yang di dapat dalam penggunaan *internet banking* dimana terdapat resiko adanya *cracker*, berpotensi menimbulkan :

1. Terjadinya pembobolan rekening perorangan yang mengakibatkan kerugian finansial yang besar
2. Menyebabkan banyak kasus penipuan

Dilihat dari dampak positif maupun dampak negative dari adanya *Internet Banking*, selain memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi, juga menimbulkan berbagai macam permasalahan di dalam dunia perbankan. Dimana risiko di dalam penggunaan *Internet Banking* tak kalah banyak dari kemudahan yang diberikan.

Dalam hal ini terdapat kasus, adanya *cracker* yang masuk di dalam sistem keamanan Bank X sehingga terjadi pembobolan melalui Internet Banking Nasabah sehingga

⁶ Agus Raharjo, *Cybercrime Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 132

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*, hlm. 146

menyebabkan tabungan nasabah hilang, dana nasabah pun dialihkan ke Bank lain oleh cracker (pihak ketiga) hal ini menimbulkan kerugian yang dialami nasabah, dimana Internet Banking nasabah dibobol oleh cracker sehingga menyebabkan tabungan nasabah hilang. Bank menyatakan bahwa ada yang menghubungi untuk meminta perubahan user ID dan password Internet Banking sebanyak 5 kali serta meminta alamat email yang digunakan TW sebagaimana email tersebut digunakan sebagai email verifikasi di layanan Internet Banking Bank X, Setelah berulang kali menelepon, akhirnya pada permintaan kelima password-nya berhasil diganti. bank pun berdalih bahwa perubahan PIN Internet Banking yang dilakukan oleh pihak Bank telah sesuai dengan prosedur yang valid dan otentik sehingga tanggung jawab ada pada nasabah sendiri,

Dengan pernyataan pihak bank yang mengatakan bahwa perubahan PIN Internet Banking yang dilakukan oleh pihak Bank telah sesuai dengan prosedur yang valid dan otentik sehingga tanggung jawab ada pada nasabah sendiri, maka hal ini menunjukkan bahwa posisi nasabah dalam kasus ini tidak mendapat keamanan sebagaimana mestinya. Hal ini menggambarkan bahwa kurang terjaminnya perlindungan dan keamanan terhadap nasabah penyimpan. Perbuatan bank yang demikian menunjukkan bahwa ada itikad yang tidak baik yang menyebabkan kerugian terhadap nasabah bank. Padahal keamanan komputer itu penting untuk melindungi data-data atau informasi yang bersifat rahasia dan agar tetap terjaga kerahasiaannya maka sistem keamanan yang ada dan digunakan untuk melindunginya perlu selalu dijaga kemuktahirannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka isu hukum yang menjadi kajian dalam penulisan jurnal ini adalah : Apakah Bank bertanggung jawab terhadap tindakan pihak ketiga yang merubah PIN *Internet Banking* dan mengalihkan seluruh dana nasabah ke rekening pihak ketiga .

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yang didasarkan pada fakta-fakta hukum, literatur, dan peraturan perundang-undangan. Metode penelitian normatif disebut juga sebagai penelitian doktrinal berdasarkan pada data sekunder dan menekankan pada langkah-langkah teoritis dan analisis normatif. Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Jenis penelitian tersebut menekankan pada pencarian fakta-fakta yang valid dan akurat

mengenai sebuah peristiwa konkrit yang menjadi objek penelitian. Selain itu, penelitian ini dilakukan dan ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis dan bahan-bahan lain serta menelaah peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif yang berarti bahwa tipe penelitian ini memberikan data seteliti dan secermat mungkin tentang suatu gejala atau fenomena agar dapat membantu dalam memperkuat teori-teori yang sudah ada maupun mencoba merumuskan teori baru.

b. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang dapat diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian, laporan, surat kabar, dan makalah. Data sekunder dalam penelitian ini terbagi atas:

- Bahan hukum primer yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, yaitu: KUHPdata, UU No. 7 Tahun 1992 jo UU No. 10 Tahun 1998, UU No. 3 Tahun 2004, UU No. 21 Tahun 2011, PBI No. 10/10/PBI/2008, PBI No. 14/12/PBI/2012, dan POJK No. 1/POJK.07/2013.
- Bahan hukum sekunder yang diperoleh dari literatur, buku, karya ilmiah para sarjana, pendapat ahli hukum, dan makalah seminar.
- Bahan hukum tersier yang diperoleh dari kamus dan ensiklopedia.

c. Metode Pengumpulan Data

Pada umumnya dikenal dua jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka dan pembagian angket atau pembagian kuesioner. Berdasarkan pendekatan yang digunakan dalam memperoleh data, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui studi dokumen atau kepustakaan (*library research*) yaitu dengan melakukan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan seperti buku-buku yang berkaitan dengan perbankan, pendapat para ahli, artikel, dan berita yang diperoleh dari internet maupun surat kabar.

C. PEMBAHASAN

a. Pengertian Produk Layanan Internet Banking yang Dikeluarkan Bank

Pada era teknologi dan informasi ke depan hampir dapat dipastikan bahwa setiap orang akan senantiasa menggunakan internet, Kondisi ini dipacu oleh adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Dimana lembaga keuangan di dalam memberikan pelayanan tidak lagi hanya melalui model-model konvensional tetapi sudah mulai beralih kepada pemanfaatan teknologi informasi yaitu munculnya *internet banking*.

Perkembangan pesat teknologi internet inilah telah menawarkan berbagai macam kemudahan di dalam kegiatan transaksi bisnis, termasuk dunia perbankan di Indonesia yang diwujudkan dalam bentuk *internet banking*. Kemudahan yang diberikan tersebut dimulai dalam bentuk penawaran jasa perbankan melalui situs-situs yang dibuat oleh bank sampai dengan tawaran untuk melakukan transaksi secara *online* melalui media internet.

Hal ini ditandai dengan kemunculan internet yang telah berdampak hampir ke setiap aspek kehidupan manusia yang dimulai dari sektor pertahanan, sektor keamanan sampai pada sektor perbankan. Pada sektor perbankan, kemunculan internet tersebut ditunjukkan dengan ditemukannya sebuah konsep baru yang disebut dengan *internet banking*.

Dari pengertian ini, dapat didefinisikan secara sederhana bahwa *internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.

Pada dasarnya *internet banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabahnya, yaitu *pertama*, layanan informasi (*informational*) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam *websitenya*; *kedua*, komunikasi (*communicational*) dimana dalam *website* tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank; dan *ketiga*, transaksi (*transactional/advance*) dimana sudah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti, transfer dana, pengecekan saldo ataupun berbagai jenis pembayaran.¹⁰

Lembaga keuangan di dalam menawarkan layanan *internet banking* dilakukan melalui dua jalan, yaitu *pertama*, melalui bank konvensional yang menetapkan suatu *website* dan menawarkan layanan *internet banking* kepada nasabah. *Kedua*, bank dimungkinkan untuk mendirikan sebuah "virtual", "cabang", atau "internet" bank.

Kehadiran layanan *internet banking* dalam bentuk *home banking* dan *wireless banking* ternyata telah mengubah pola interaksi antara bank dengan nasabahnya. Dimana dengan disediakannya fasilitas *internet banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan yaitu nasabah memiliki fleksibilitas untuk melakukan kegiatan transaksi setiap saat serta nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui *personal computer*, ponsel, atau media *wireless* lainnya. Untuk membuat layanan *internet banking* memberi keuntungan, lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dari strategi

¹⁰ Budi Agus Riswandi, **Hukum dan Internet di Indonesia**, UII Press, 2003, hlm. 76

multichannel yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, dimanapun mereka dapat bertransaksi.¹¹

Sebagai dasar untuk menciptakan *strategi multichannel*, lembaga keuangan bank harus menyediakan fasilitas layanan *internet banking* yang *real time* dan *cross-channel view* dari semua informasi nasabah.¹² Dengan pandangan demikian, bank dapat dengan cepat melakukan transaksi dengan nasabah, memperbaiki layanan bank kepada nasabah, serta diharapkan bank mampu masuk pada generasi selanjutnya dari *retail banking*.

Kerangka penyelesaian layanan *internet banking* merupakan aspek penting dalam pengembangan *internet banking*. Melalui kerangka penyelesaian inilah lembaga keuangan bank dapat menciptakan suatu sistem yang terintegrasi dalam suatu proses sistem lembaga keuangan bank. Peranan nasabah merupakan kunci kesuksesan di dalam pembentukan kerangka penyelesaian layanan *internet banking*.

Kehadiran layanan *internet banking* telah menawarkan berbagai macam kemudahan yang memberikan keuntungan di dalam melakukan transaksi, baik antara bank dengan nasabahnya, bank dengan *merchant*, bank dengan bank, dan nasabah dengan nasabah. Meskipun banyak kemudahan yang diberikan bukan berarti tidak memiliki risiko. Di samping layanan *internet banking* memberikan kemudahan, juga memiliki beberapa risiko. Risiko itu adalah *pertama*, dari tingkat kehandalan teknologi *internet banking*; *kedua*, tingkat perlindungan hukum yang dapat diberikan akibat penyelenggaraan *internet banking*.¹³

Menurut *The Office of the Comptroller of the Currency* (OCC) ditemukan beberapa kategori risiko yang ada dalam penyelenggaraan layanan *internet banking*, yaitu sebagai berikut :

I. Risiko kredit (*credit risk*)

Risiko kredit adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari kegagalan obligor untuk menyepakati setiap kontrak dengan bank atau sebaliknya untuk *performan* yang disetujui. Risiko kredit ditemukan dalam semua kegiatan yang kesuksesannya tergantung pada *performan counterparty, issuer*, atau peminjam.

Layanan *internet banking* menyediakan kesempatan pada bank untuk melakukan perluasan melewati wilayah geografis. Nasabah dapat memperkaya wawasan

¹¹ Budi Agus Riswandi, **Op.cit**, hlm. 22

¹² **Ibid.**

¹³ Budi Agus Riswandi, **Op.cit**, hlm. 77

kelembagaan dimana saja di dunia ini. Dengan persetujuan nasabah melalui internet, ketiadaan kontak secara personal merupakan tantangan bagi bank untuk memverifikasi keabsahan dari nasabah mereka..

II. Risiko suku bunga (*interest rate risk*)

Risiko suku bunga adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari pergerakan dalam suku bunga. Evaluasi dari suku bunga harus mempertimbangkan dampak yang kompleks dari produk dan juga dampak potensial yang mengubah suku bunga pada pendapatan *fee*. Layanan *internet banking* dapat menyediakan deposito, pinjaman dan hubungan lainnya dari konsumen yang memungkinkan daripada bentuk pemasaran yang lainnya. Besarnya akses konsumen terhadap layanan ini membutuhkan upaya untuk menegakkan aturan dan memelihara kelayakan aset/liabilitas yang mencakup kemampuan mengubah pasar secara cepat.

III. Risiko likuiditas (*liquidity risk*)

Risiko likuidasi adalah risiko yang dihadapi oleh bank dalam rangka memenuhi kebutuhan likuiditasnya. Layanan *internet banking* dapat meningkatkan *volatility* deposito dari nasabah yang semata-mata memelihara rekening pada *the basis of rate*. Aset/liabilitas dan sistem manajemen pinjaman portofolio seharusnya menyediakan penawaran produk melalui layanan *internet banking*. Ditingkatkannya pengawasan likuiditas dan perubahan pada deposito dan pinjaman mungkin menggantungkan jaminan pada volume dan kegiatan rekening internet alamiah.

IV. Risiko transaksi (*transaction risk*)

Risiko transaksi adalah risiko yang prospektif dan banyak berdampak pada pendapatan dan modal. Hal ini merupakan akibat adanya praktik penipuan, kesalahan, ketidakmampuan untuk penyerahan produk dan jasa, dan memelihara posisi kompetisi dan penawaran jasa serta memperluas produk layanan *internet banking*. Tingginya risiko transaksi akan membawa eksis terhadap produk-produk layanan *internet banking*. Secara khusus, risiko muncul karena tidak layaknya perencanaan, pelaksanaan dan kontrol. Bank yang menawarkan produk-produk keuangan dan jasa melalui layanan *internet banking* harus dapat mempertemukan “harapan-harapan” nasabah mereka. Bank juga harus menjamin mereka mempunyai hak produk campuran dan kemampuan untuk penyerahan secara akurat, tepat waktu, dan layanan yang dapat dipercaya untuk mengembangkan kepercayaan tingkat tinggi pada *brandname* bank. Nasabah yang aktif dalam berbisnis melalui layanan internet

lebih menyukai toleransi yang kecil untuk kesalahan atau menghindari lembaga keuangan yang tidak mempunyai pengawasan internal yang memuaskan untuk mengatur bisnis layanan *internet banking*. Sebaliknya, nasabah akan menyukai layanan *internet banking* dengan produk-produk yang tersedia secara terus-menerus dan halaman *web* yang mudah untuk dikendalikan.

Percobaan serangan atau pengacauan pada komputer bank dan sistem jaringan adalah menjadi perhatian yang utama. Studi menunjukkan bahwa sistem yang mudah diserang berada pada tingkat internal daripada eksternal karena pengguna sistem internal mempunyai pengetahuan dari sistem dan akses. Bank seharusnya melakukan pengawasan detektif dan preventif untuk melindungi sistem layanan *internet banking* dari eksploitasi secara internal dan eksternal.

Risiko transaksi, kegagalan penyelesaian dapat berdampak pada reputasi, likuiditas, dan risiko kredit.

V. Risiko komplain (*compliance risk*)

Risiko komplain merupakan risiko yang berdampak terhadap pendapatan dan modal akibat adanya pelanggaran terhadap hukum, regulasi, atau standar etik. Risiko komplain dapat mengarah terhadap berkurangnya reputasi, pengurangan nilai penjualan, membatasi kesempatan bisnis, mengurangi potensi ekspansi, dan mengakibatkan kontrak tidak dapat dilaksanakan.

Dalam upaya meminimalkan hal ini, maka keterbukaan dan kepastian dalam layanan *internet banking* sangatlah penting. Wujudnya adalah sinkronisasi dan pengembangan *channel* untuk menjamin konsistensi keakuratan pesan nasabah dalam layanan *internet banking*.

VI. Risiko reputasi (*reputation risk*)

Risiko reputasi merupakan sebagian besar dari prospek risiko yang berdampak kepada pendapatan dan modal akibat adanya pendapatan negatif dari publik. Hal ini berdampak pada penetapan hubungan baru atau layanan atau kelanjutan layanan hubungan konvensional. Risiko ini membuka persengketaan ke lembaga pengadilan, kehilangan keuangan, atau kemunduran pada nasabah.

Reputasi bank dapat rusak oleh layanan *internet banking* yang dilaksanakan sangat miskin/rendah yang berakibat kepada menjauhkan nasabah atau publik. Sebaiknya *desain marketing* yang meliputi keterbukaan merupakan salah satu cara untuk mendidik nasabah potensial dan membantu membatasi risiko reputasi. Nasabah harus

mengerti apakah mereka dapat berharap secara rasional dari suatu produk atau jasa dan apa risiko khusus dan keuntungan yang terjadi pada mereka ketika menggunakan sistem. Bank Nasional harus berhati-hati dalam mempertimbangkan bagaimana menghubungkan dengan *website* milik pihak ketiga.¹⁴

b. Pengertian Perjanjian antara Bank Dengan Nasabah Dalam Transaksi Internet Banking

Pada prinsipnya kontrak adalah serangkaian janji yang dibuat oleh para pihak di dalam kontrak. Dengan kata lain, kontrak sebagai peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal. Orang menjadi terikat pada janjinya sendiri yang diberikan kepada pihak lain di dalam perjanjian. Janji tersebut mengikat dan menimbulkan utang yang harus dipenuhi.

Dengan demikian, perjanjian yang terjadi dalam transaksi *internet banking* merupakan sebuah kontrak, dimana kontrak tersebut bersifat mengikat layaknya Undang-Undang bagi yang membuatnya. Hubungan hukum yang terjadi di dalam kontrak elektronik tersebut timbul sebagai perwujudan dari kebebasan berkontrak yang dikenal di dalam KUHPdata Pasal 1338 yang menyatakan bahwa : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Asas kebebasan berkontrak merupakan sistem terbuka yang berarti bahwa siapa saja dapat melakukan perjanjian dan apa saja dapat dibuat dalam perjanjian tersebut, dengan demikian bersifat mengikat para pihak.

Kontrak Elektronik ini merupakan sebuah perjanjian yang terjadi antara bank dengan nasabah yang merupakan perjanjian timbal balik. Dimana sebelum adanya kontrak elektronik tersebut, bank dengan nasabah telah memiliki hubungan kontraktual. Nasabah sebagai pihak penyimpan dana di bank memberikan arti bahwa nasabah tersebut percaya kepada Bank untuk menjaga keamanan dana tersebut. Dari dana yang disimpan oleh nasabah itulah Bank dapat menggunakan dana tersebut untuk melakukan investasi atau pemutaran uang kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman. Setelah adanya hubungan kontraktual tersebut, Bank memberikan kemudahan kepada nasabah dengan memberikan fasilitas *Internet Banking*. Oleh karena itu, transaksi *Internet Banking* yang terjadi antara Bank dengan nasabah merupakan perjanjian timbal balik. Sebab karena nasabah telah menyimpan dana di Bank, Bank memberikan kemudahan transaksi tersebut dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman dan aman untuk melakukan transaksi. Perjanjian timbal balik yang terjadi dalam transaksi *Internet Banking* merupakan perjanjian

¹⁴ Budi Agus Riswandi, **Op.cit**, hlm. 30

dalam arti sempit. Sebagaimana yang dikemukakan oleh J.Satrio yang mengartikan perjanjian dalam arti sempit berdasarkan Buku III KUHPerdara.

Dalam melaksanakan suatu hubungan kemitraan antara bank dengan nasabah, maka sistem perbankan harus sehat. Agar kegiatan perbankan sehat, di dalam melaksanakan kegiatan perbankan harus dilandasi dengan beberapa asas yang merupakan dasar, landasan, prinsip, dan jiwa atau cita-cita. Mengenai asas perbankan yang dianut di Indonesia yaitu asas demokrasi ekonomi yang dapat diketahui dari ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perbankan yang mengemukakan bahwa : “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.” Menurut penjelasan resminya yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.¹⁵

Serta asas kehati-hatian yang diatur di dalam Pasal 29 ayat (3) yang mengemukakan bahwa : “(3). Bank wajib memelihara kesehatan bank sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan wajib melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.”

Mengenai apa yang dimaksud dengan prinsip kehati-hatian sebagaimana disebutkan di dalam ketentuan Pasal 2 diatas tidak ada penjelasannya secara resmi, tetapi kita dapat mengemukakan bahwa bank dan orang-orang yang terlibat di dalamnya, terutama dalam membuat kebijaksanaan dan menjalankan kegiatan usahanya wajib menjalankan tugas dan wewenangnya masing-masing secara cermat, teliti, dan professional sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat. Selain itu, bank dalam membuat kebijaksanaan dan menjalankan kegiatan usahanya harus selalu mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku secara konsisten dengan didasari oleh itikad baik.¹⁶

Asas Perbankan yang dianut di Indonesia berikutnya adalah asas kerahasiaan, dapat dilihat di dalam Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Perbankan yang mengemukakan bahwa : “(1). Bank dilarang memberikan keterangan yang tercatat pada bank tentang keadaan keuangan dan hal-hal lain dari nasabahnya, yang wajib dirahasiakan oleh bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan.”

Dalam melaksanakan suatu hubungan kemitraan antara bank dengan nasabah, maka sistem perbankan harus sehat. Agar kegiatan perbankan sehat, di dalam melaksanakan kegiatan perbankan harus dilandasi dengan beberapa asas yang merupakan dasar, landasan, prinsip,

¹⁵ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana, 2005, hlm. 18

¹⁶ **Ibid.**

dan jiwa atau cita-cita. Untuk terciptanya sistem perbankan Indonesia yang sehat, kegiatan perbankan, maka berikut akan diuraikan asas hukum perbankan secara lebih rinci. Asas tersebut antara lain, yaitu:

a. Asas demokrasi ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perbankan. Pasal tersebut menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

b. Asas kepercayaan

Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dan nasabahnya.

c. Asas kerahasiaan

Asas kerahasiaan adalah asas yang mewajibkan bank merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank, yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan.

d. Asas kehati-hatian

Asas kehati-hatian adalah asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian untuk melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya.¹⁷

b. Pengertian Perbuatan Melanggar Hukum

Dahulu, pengadilan menafsirkan “melawan hukum” sebagai hanya pelanggaran dari pasal-pasal hukum tertulis semata-mata (pelanggaran perundang-undangan yang berlaku), tetapi sejak tahun 1919 terjadi perkembangan di Negara Belanda, dengan mengartikan perkataan “melawan hukum” bukan hanya untuk pelanggaran perundang-undangan tertulis semata-mata, melainkan juga melingkupi atas setiap pelanggaran terhadap kesusilaan atau kepantasan dalam pergaulan hidup masyarakat.¹⁸

Sejak tanggal 31 Januari tahun 1999 berdasarkan putusan Hoge Raad tindakan *onrechtmatige daad* tidak lagi dimaksudkan hanya sebagai *onwetmatige daad* saja.¹⁹ Perbuatan melawan hukum telah diartikan secara luas, yakni mencakup salah satu dari perbuatan-perbuatan sebagai berikut :

1. Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain.

¹⁷ Lukman Santoso, **Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank**, Pustaka Yustisia, 2011, hlm. 36

¹⁸ Munir Fuady, **Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)**, Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 5-6

¹⁹ **Ibid.**

2. Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri.
3. Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan.
4. Perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik.²⁰

Ridwan Syahrani berpendapat bahwa perbuatan melanggar hukum tidak hanya perbuatan yang bertentangan dengan Undang-Undang saja akan tetapi juga perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat sendiri atau bertentangan dengan kesusilaan atau dengan kepatutan di dalam masyarakat baik terhadap diri sendiri maupun orang lain.²¹

Pandangan tersebut diatas mempunyai pandangan yang luas karena suatu perbuatan dapat dikatakan merupakan perbuatan melanggar hukum meskipun tidak melanggar Undang-Undang, namun cukup apabila perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain, kesusilaan maupun kepatutan.

Pandangan tersebut diperkuat oleh pendapat dari Wirjono Prodjodikoro yang menyatakan bahwa :

Perbuatan itu mengakibatkan kegoncangan dalam neraca keseimbangan dari masyarakat dan kegoncangan ini tidak akan terdapat apabila peraturan-peraturan hukum dalam suatu masyarakat dilanggar (langsung) melainkan juga apabila peraturan-peraturan kesusilaan, keagamaan dan kesopanan di dalam masyarakat dilanggar.²²

Dalam ilmu hukum dikenal 3 kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut : perbuatan melawan hukum karena kesengajaan, perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian), dan perbuatan melawan hukum karena kelalaian.²³

Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1365 KUHPerdara, maka suatu perbuatan melawan hukum haruslah mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Adanya suatu perbuatan;
- b. Perbuatan tersebut melawan hukum;
- c. Adanya kesalahan dari pihak pelaku;
- d. Adanya kerugian bagi korban;
- e. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.²⁴

²⁰ **Ibid.**

²¹ Ridwan Syahrani, **Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata**, Alumni, 1989, hlm. 275

²² Wirjono Prodjodikoro, **Perbuatan Melanggar Hukum**, Bandar Maju, Bandung, 2000, hlm.7

²³ Munir Fuady, **Loc.cit.**

Secara klasik, yang dimaksud dengan “perbuatan” dalam istilah perbuatan melawan hukum adalah :

- *Nonfeasance*. Yakni merupakan tidak berbuat sesuatu yang diwajibkan oleh hukum.
- *Misfeasance*. Yakni merupakan perbuatan yang dilakukan secara salah, perbuatan mana merupakan kewajibannya atau merupakan perbuatan yang dia mempunyai hak untuk melakukannya.
- *Malfeasance*. Yakni merupakan perbuatan yang dilakukan padahal pelakunya tidak berhak untuk melakukannya.²⁵

Dalam perbuatan melawan hukum, unsur kesengajaan baru dianggap ada jika perbuatan tersebut telah menimbulkan konsekuensi tertentu terhadap orang lain. Sedangkan kesalahan yang berupa kelalaian merupakan perbuatan yang dilakukan tanpa adanya pertimbangan yang cukup.

Perbuatan dapat dianggap sebagai kelalaian, haruslah memenuhi unsur pokok sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan atau mengabaikan sesuatu yang mestinya dilakukan;
2. Adanya suatu kewajiban kehati-hatian;
3. Tidak dijalankan kewajiban kehati-hatian tersebut;
4. Adanya kerugian bagi orang lain;
5. Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan atau tidak melakukan perbuatan dengan kerugian yang timbul.²⁶

Kerugian yang diderita salah satu pihak dapat dibedakan menjadi dua golongan, yaitu :

1. Kerugian materiil

Kerugian materiil dapat terdiri dari kerugian yang nyata-nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh.

2. Kerugian immaterial

Pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi, tidak hanya kerugian yang telah ia derita pada waktu diajukan tuntutan, akan tetapi juga apa yang ia akan derita pada waktu yang akan datang.²⁷

²⁴ Munir Fuady, *Op.cit.*, hlm. 10

²⁵ *Ibid.*, hlm. 5

²⁶ *Ibid.*, hlm 73

²⁷ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra abardin, 1999, hlm. 85-86

Kerugian karena perbuatan melawan hukum disamping kerugian materiil, yurisprudensi juga mengakui konsep kerugian immaterial, yang juga akan dinilai dengan uang.²⁸

Adanya hubungan atau hubungan sebab akibat maksudnya yaitu kerugian yang diderita tersebut ditimbulkan atau disebabkan karena kesalahan pelaku dalam hal perbuatan-perbuatan yang melanggar hukum.

D. PENUTUP DAN SARAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Tindakan Bank yang memberikan ijin kepada cracker dalam merubah PIN Internet Banking yang mengaku sebagi nasabah TW telah bertentangan dengan Undang-Undang Perbankan Pasal 40 ayat (1), POJK No. 1/POJK.07/2013 Pasal 31, dan syarat ketentuan umum dari Bank X itu sendiri yaitu Pasal 16 dan Pasal 5 ayat (4).
2. Tindakan Bank X tersebut dapat diajukan gugatan berdasarkan wanprestasi yang diatur di dalam Pasal 1243 KUHPerdara sekaligus perbuatan melanggar hukum sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 1365 KUHPerdara dan Pasal 1367 KUHPerdara ke Pengadilan Negeri. Maka pihak Bank X bertanggung jawab terhadap tindakan pihak ketiga yang merubah PIN Internet Banking dan mengalihkan seluruh dana nasabah ke rekening pihak ketiga tersebut.

B. Saran Tindak Lanjut

Untuk menghindari adanya pembobolan Internet Banking, sebaiknya pihak bank dalam memberikan alamat email nasabah harus memberikan pertanyaan keamanan terlebih dahulu serta segera melakukan pemblokiran apabila nasabah telah salah melakukan verifikasi sebanyak tiga kali. Hal ini dapat menunjukkan bahwa bank telah melakukan prinsip kehati-hatian sebagaimana yang seharusnya dimiliki oleh bank.

²⁸ Munir Fuady, *Op.cit.*, hlm 13

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Fuady, Munir, 2002, *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Fuady, Munir, 2003, *Hukum Perbankan Modern*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Hermansyah, 2009, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Imaniyati, Neni Sri, 2010, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Pohan, Marthalena, R. Soetojo Prawirohamidjojo, 1979, *Onrechtmatige Daad*, Perc. & Stensil "DJUMALI", Surabaya.
- Prodjodikoro, Wirjono, 1989, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur, Bandung.
- Raharjo, Agus, 2002, *Cybercrime Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Riwandi, Budi Agus, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta.
- Riswandi, Budi Agus, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Santoso, Lukman, 2011, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Setiawan, R, 1999, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra abardin, Bandung.
- Syahrani, Ridwan, 1989, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung.

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/12/PBI/2012 tentang Laporan Kantor Pusat Bank Umum