

# Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Dalam Penggunaan Layanan Electronic Banking (E-Banking) (Studi di Kantor Cabang Pembantu Bank Negara Indonesia, Kertosono, Nganjuk)

Mochammad Alfin Ramdhan<sup>1)</sup>, M. Ilham Fajry Akbar<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Islam Kadiri, Kediri, Indonesia

<sup>2)</sup> Universitas Islam Kadiri, Kediri, Indonesia

e-mail : [alfin20@uniska-kediri.ac.id](mailto:alfin20@uniska-kediri.ac.id)<sup>1)</sup>, [mfajryakbar@gmail.com](mailto:mfajryakbar@gmail.com)<sup>2)</sup>

Received: 04-06-2025

Revised: 15-06-2025

Accepted: 19-06-2025

## Info Artikel

## Abstract

### Keywords:

*Customer Legal Protection, Electronic Banking, Banks.*

### Kata Kunci:

*Perlindungan Hukum Nasabah, Elektronik Banking, Bank.*

This study discusses the legal protection of customers related to bank services in electronic banking services. The problem or problem formulation of this research is how is the legal protection of customers related to the use of electronic banking services (E-Banking) and what is the form of legal protection provided by Bank Negara Indonesia, Kertosono, Nganjuk to customers in the event of a loss in electronic banking transactions (E-Banking). This research method is empirical, namely sociological legal research and can also be called field research, and is strengthened by normative methods. Sources of legal materials used are primary, secondary and tertiary legal data sources. And using the techniques of collecting legal materials by interview and observation and literature study. The results show that the legal protection of customers using electronic banking services has not been regulated in any regulations even though the bank itself already has a banking law, but in this case the customer is a consumer, which means that the customer's rights are automatically protected by Law No.8 of 1999 concerning consumer and bank protection in providing legal protection to customers of electronic banking services if they experience a loss, refer to the Financial Services Authority Circular Lette No. 2/SEOJK.07/2014.

### Abstrak.

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum nasabah terkait layanan bank dalam jasa elektronik banking. Permasalahan atau rumusan masalah penelitian ini Bagaimana perlindungan hukum nasabah perbankan dalam penggunaan layanan electronic banking (E-Banking) dan Apa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Kantor Cabang Pembantu Bank Negara Indonesia, Kertosono, Nganjuk kepada nasabah apabila terjadi kerugian dalam transaksi electronic banking (E-Banking). Metode penelitian ini adalah empiris yaitu penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, dan diperkuat dengan metode normatif. Sumber bahan hukum yang digunakan yaitu sumber data hukum primer, sekunder dan tersier. Dan menggunakan teknik pengumpulan bahan hukum dengan wawancara dan observasi serta studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum nasabah pengguna layanan elektronik banking memang belum diatur di dalam peraturan manapun walaupun bank sendiri sudah mempunyai undang-undang perbankan, tetapi dalam hal ini nasabah adalah seorang konsumen yang berarti secara otomatis hak-hak nasabah dilindungi oleh Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan bank dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah terhadap

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang merambah di Negara Indonesia, masyarakat dituntut untuk mengikuti segala perkembangan yang ada baik dari timur maupun barat, secara keseluruhan masyarakat harus menerima segala apa yang ada, dan masuk di Negara Indonesia.<sup>1</sup> Dalam hal ini perkembangan dunia perbankan yang cukup maju dengan ditandai adanya beberapa bank yang menyediakan jasa-jasa perbankan, di antaranya yaitu *electronic banking* (e-banking).<sup>2</sup>

Sebagai salah satu bentuk kemajuan electronic banking aktivitas internet banking telah menjadi bagian dari kegiatan sehari-hari.<sup>3</sup> Data menunjukkan bahwa jasa internet banking telah ditawarkan oleh sekitar empat puluhan bank di Indonesia.<sup>4</sup> Lingkup jasanya pun beraneka ragam, dari yang sekedar merupakan situs informasi bank, kemudian yang dapat menyediakan jasa transaksi sederhana, sampai dengan situs yang sepenuhnya dapat melayani semua bentuk transaksi, termasuk pengalihan dana, pembayaran tagihan, berlangganan atas produk-produk tertentu dan bahkan transaksi pembelian dan penjualan saham.<sup>5</sup>

Dalam Pasal 2, 3, dan 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dinyatakan asas, fungsi, dan tujuan dari perbankan.<sup>6</sup> Perbankan di Indonesia bertujuan melaksanakan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak. Sebagai lembaga kepercayaan, bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat disamping kepentingan bank itu sendiri dalam mengembangkan usahanya.<sup>7</sup> Bank juga harus bermanfaat bagi pembangunan ekonomi nasional sesuai dengan fungsi sebagai *Agent Of Development* dalam rangka mewujudkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas.

Namun kemudian permasalahannya adalah tidak diikutinya keadaan tersebut dengan pembaharuan hukum perbankan yang sangat diperlukan untuk menunjang berkembangnya industri perbankan secara sehat.<sup>8</sup> Seperti yang kita ketahui bersama hukum yang mengatur mengenai masalah perbankan hanyalah berupa Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang

---

<sup>1</sup>Bambang Waluyo. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

<sup>2</sup>Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.

<sup>3</sup>Budi Rahardjo. *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking, Materi Seminar Internet Banking di Banking Research and Regulation Directorate, Bank Indonesia*, Internet Banking: Implementasi & Tantangannya ke Depan, 2001.

<sup>4</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.

<sup>5</sup>David Whiteley, *E-commerce: Strategy, Technology and Application*, London: Mc. Graw-Hill, 2000.

<sup>6</sup> Pasal 29 ayat 3, Undang-undang Nomor 10 tahun 1998

<sup>7</sup>Departmen Perindustrian dan Perdagangan. *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Jakarta: CV Defit Prima Karya, 2001.

<sup>8</sup>H. Malayu S.P Hasibuan. *Dasar – dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

Perbankan dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.<sup>9</sup> Namun dalam Undang-Undang Perbankan tersebut belum mengatur secara spesifik hubungan antara bank dan nasabah khususnya yang menyangkut hak dan kewajiban dalam kaitannya dengan perjanjian yang dibuat diantara kedua belah pihak tersebut dalam penggunaan jasa layanan internet Banking.<sup>10</sup> Hingga saat ini belum terdapat sebuah pedoman yang pasti untuk dapat dijadikan acuan oleh bank-bank mengenai apa saja isi atau klausul-klausul yang dapat dimuat atau tidak dapat dimuat dalam suatu kontrak baku penggunaan layanan jasa internet banking tersebut.<sup>11</sup>

Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Hak-hak Konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## **B. METODE**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah empiris namun juga diperkuat dengan penelitian normatif yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosio *legal research* dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan,<sup>12</sup> yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat serta data yang diperoleh dilapangan berdasarkan informasi dari Kantor Cabang Pembantu Bank Negara Indonesia, Kertosono, Nganjuk.

---

<sup>9</sup>Komarudin. *Kamus Perbankan*, Jakarta: CV Rajawali, 1994.

<sup>10</sup>Irawan Handi. *10 Prinsip Kepuasan Nasabah, Cetakan Kelima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

<sup>11</sup>Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Pertama, Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

<sup>12</sup>Kartini Kartono dalam Marzuki. *Metodologi Riset*, Yogyakarta: UII Press, t.t.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan penggunaan internet banking kita dapat mengacu kepada undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan.<sup>13</sup>

Di dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan berbunyi: “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”<sup>14</sup>

Salah satu pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lainnya seperti Internet Banking.<sup>15</sup> 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.<sup>16</sup> Khusus berkenaan dengan konsep internet banking, terdapat hal serius yang harus dicermati yaitu mengenai privacy atau keamanan data nasabah. Hal ini dikarenakan karakteristik layanan internet banking yang rawan akan aspek perlindungan data pribadi nasabahnya.

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking dapat dicermati pada Pasal 29 ayat (4) Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang berbunyi: “Bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.”<sup>17</sup>

Hal tersebut diatur mengingat bank dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, dan seharusnya apabila dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah terkait penggunaan internet banking, semestinya dalam penyelenggaraan layanan internet banking pun penerapan aturan ini penting untuk dilaksanakan.<sup>18</sup> Penerapan aturan tidak hanya dilakukan ketika diminta, namun bank harus secara pro aktif juga memberikan informasi-informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas penggunaan layanan internet banking oleh nasabah mereka.<sup>19</sup>

---

<sup>13</sup>Mary J. Cronin, *Banking and Finance on The Internet*, Canada: John Wiley & Sons, 1998,

<sup>14</sup>Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya, 1999.

<sup>15</sup>Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005.

<sup>16</sup>Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987.

<sup>17</sup> Philipus M. Hadjon, dkk. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to the Indonesian Administrative Law)*, cetakan kedelapan, Yogyakarta: Gajah Mada University, 2002.

<sup>18</sup>Rimsky K. Judissen. *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

<sup>19</sup>Ronny hanitijo soemitro. *metodelogi penelitian hukum dan jurimetri*, Jakarta: ghalia indonesia, 1994.

Ketentuan lain dalam Undang-undang Perbankan adalah ketentuan Pasal 40 ayat (1) dan (2) yang berbunyi: “Bank diwajibkan untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42 Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 44A.”<sup>20</sup>

Namun pada faktanya prinsip kerahasiaan bank tersebut tidak dapat diterapkan secara optimal terhadap perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggara layanan internet banking.<sup>21</sup> 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.

Diperlukan juga perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan elektronik banking selaku konsumen tidak lepas dari UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini merupakan peraturan yang mendasari perlindungan masyarakat dimana termasuk nasabah bank di dalamnya sebagai konsumen.<sup>22</sup> Perlindungan konsumen terhadap barang maupun jasa merupakan bagian dari perlindungan konsumen yang cakupannya sangat luas. Perlindungan ini berawal dari tahapan kegiatan untuk memperoleh barang maupun jasa hingga sampai pemanfaatan atau pemakaian barang maupun jasa tersebut, serta akibat yang ditimbulkannya.

Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>23</sup> Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

Namun dalam praktiknya pihak bank masih memasukan klausula baku pada formulir perjanjian pembuatan rekening tabungan. Klausula baku tersebut menyatakan tunduknya nasabah terhadap aturan yaitu aturan baru aturan tambahan lanjutan dan perubahan lanjutan yang akan diberitahukan bank kepada nasabah berikutnya.<sup>24</sup> Hal ini jelas melanggar pasal 18 ayat (1) huruf g UU Perlindungan Konsumen dimana bank selaku pihak yang memainkan peran sebagai pelaku

---

<sup>20</sup>Saladin Djaslim. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta: CV Rajawali, 1994.

<sup>21</sup>Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

<sup>22</sup>Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2012.

<sup>23</sup>Steven Alter. *Praktek Pelaksanaan Dan Pengelolaan Proses Bisnis Utama Seperti Perancangan Produk, Pengelolaan Pasokan Bahan Baku, Manufaktur, Penjualan, Pemenuhan Pesanan, Dan Penyediaan Servis Melalui Penggunaan Teknologi Komunikasi, Komputer, Dan Data Yang Telah Terkomputerisasi*, Information System: Foundation of E-Business, Prentice Hall, 2002.

<sup>24</sup>Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

usaha dilarang memasukan (mencantumkan) atau membuat klausula baku pada perjanjian dalam keadaan dimana konsumen dalam hal ini nasabah masih memanfaatkan jasa dari bank tersebut.<sup>25</sup> Dari sini praktik perbankan dalam pencantuman klausula baku sangat bertentangan dengan ketentuan undang-undang tersebut tanpa adanya suatu pengawasan dan sanksi yang tegas. Hukum seharusnya memberikan kepastian, kemanfaatan dan terutama keadilan sebagai tujuan dari hukum, untuk itu perlu adanya perlindungan nasabah pengguna layanan elektronik banking.

Berdasarkan Pasal 3 Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa: “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati- hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.<sup>26</sup> Sedangkan berdasarkan Pasal 4 Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:”

- a) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d) Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada Customer Service Kantor Cabang Pembantu Bank Negara Indonesia, Kertosono, Nganjuk adapun jenis-jenis layanan elektronik banking yang terdapat pada Bank Negara Indonesia yaitu:

1. BNI ATM
2. BNI ATM Drive Thru.
3. BNI Layanan Gerak.
4. BNI Mobile Banking.
5. BNI SMS Banking.
6. BNI Internet Banking.

Dari hasil wawancara Penulis dengan Yullivia P, amd. sebagai CS (*Customer Service*) di PT Bank BNI Kantor Cabang Kertosono, Nganjuk. dalam memberikan pelayanan jasa e-banking juga terdapat beberapa masalah yang sering dialami nasabah dalam penggunaan internet banking, yaitu:

1. Pada saat nasabah sedang menggunakan fasilitas mobile banking untuk transaksi, pada tahap

---

<sup>25</sup>Sutan Remy Sjahdem. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, 2002.

<sup>26</sup>Syamsul Arifin. *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press, 2012.

pembayaran mobile banking secara otomatis ter-log out, sehingga nasabah melakukan pembayaran yang kedua kalinya karena pembayaran yang pertama dinyatakan gagal terkirim. Setelah dilakukan pengecekan ternyata rekening nasabah telah terdebit dua kali. Disini nasabah sangat merasa dirugikan atas jasa pelayanan mobile banking yang diberikan oleh Bank BNI.

2. Nasabah merasa kurangnya keamanan password yang mengakibatkan nasabah merasa dirugikan terhadap aplikasi online yang tanpa sadar dan secara otomatis mendebet saldo rekening nasabah.

Selain masalah yang timbul dari pihak bank, customer service Kantor Cabang Pembantu Bank Negara Indonesia, Kertosono, Nganjuk juga menjelaskan, banyak juga masalah yang timbul dikarenakan kelalain nasabah itu sendiri seperti misalnya:

1. Nasabah membagi-bagikan password ataupun keamanan yang diberikan oleh bank kepada kerabat terdekat, padahal dari pihak bank sendiri selalu menghimbau jangan pernah memberikan kode keamanan apapun kepada orang lain yang dimaksud dalam hal ini adalah kerabat ataupun keluarga.
2. Hal ini yang paling sering terjadi, yaitu ketika nasabah mendapat telfon dari orang yang tidak dikenal dan mengaku sebagai pihak bank, dan meminta data nasabah melalui kode OTP, yang dalam hal ini nasabah merasa tidak memberikan informasi mengenai keamanan namun hanya memberikan kode OTP, padahal kode OTP tersebut membantu untuk mencari tahu tentang informasi nasabah sehingga tanpa sadar saldo milik nasabah kurang dengan sendirinya.

Perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan elektronik banking yang telah diberikan pihak bank dari sisi keamanan teknologi sebenarnya sudah memadai dan untuk menjaga kerahasiaan identitas nasabah yang telah dipercayakan oleh bank, layanan elektronik banking menggunakan beberapa sistem yang melindungi informasi rekening dan data nasabah<sup>27</sup> yaitu:

- a. User ID dan PIN, merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaan yang diberikan kepada nasabah, setiap log in internet banking nasabah harus memasukan User ID dan pin untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang lain.
- b. Automatic log out, jika tidak ada tindakan yang dilakukan dalam waktu kurang lebih 15 menit, internet banking akan secara otomatis akan kembali ke menu utama.
- c. Firewall, untuk menjamin dan membatasi hanya nasabah yang mempunyai akses untuk dapat masuk ke sistem internet banking.

---

<sup>27</sup>Tb. Irman S. *Anatomi Kejahatan Perbankan (Banking Crime Anatomy)*, Jakarta: MQS Publhisng & Analisis Grup, 2010.

Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.<sup>28</sup> Dalam permasalahan layanan *internet banking*, pihak nasabah dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank atas suatu kerugian yang terjadi tanpa ada kesalahan dari pihak nasabah.<sup>29</sup> Adapun mekanisme 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.<sup>30</sup> Jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

Tetapi Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank. Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase dan/atau Mediasi

Customer service ibu Yullivia P, Amd juga mengatakan tentang Pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh pelaku jasa keuangan juga sudah diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 yang menghendaki bank menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai tatacara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan. Sehingga pertanggung jawaban yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia cabang kertosono, nganjuk apabila nasabah mengalami kerugian dapat dengan cara mekanisme pengaduan nasabah langsung ke Bank Negara Indonesia, apabila terjadi kekeliruan dari pada pihak bank untuk selanjutnya pihak Bank Negara Indonesia memproses terlebih dahulu untuk dibuktikan guna pemberian ganti rugi terhadap nasabah.<sup>31</sup> Meskipun konsumen sendiri sudah dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen namun sebelum memberikan ganti rugi atau tanggung jawab dari pihak

---

<sup>28</sup>Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi kedua*, cet. 1, Jakarta: Balai Pustaka, 1991.

<sup>29</sup>Yunus Hussein. *Analisis dan Evaluasi Hukum Tentang Perubahan Undang-Undang Perbankan (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998)*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2007

<sup>30</sup>Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

<sup>31</sup>Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

bank ada beberapa kriteria yang akan diberikan ganti rugi secara materiil oleh bank kepada nasabah apabila dalam mekanisme penggunaan layanan elektronik banking terjadi masalah.<sup>32</sup> Kriteria pihak bank sebagai berikut:

- a. “Apabila kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna layanan elektronik banking tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah pengguna layanan elektronik banking itu sendiri, maka nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah pengguna layanan elektronik banking itu sendiri, dan pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna layanan elektronik banking.<sup>33</sup> Sehingga tidak mengharuskan bagi pihak bank untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Tetapi pihak bank tetap membantu nasabah dalam mencari solusi atas kerugian yang dialami oleh nasabah.
- b. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah pengguna layanan elektronik banking diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank sebagai penyedia jasa layanan elektronik banking, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna layanan elektronik banking tersebut serta bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah.<sup>34</sup> Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah layanan elektronik banking.
- c. Jika kerugian materiil yang diderita oleh nasabah ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah.”<sup>35</sup>

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum nasabah pengguna layanan elektronik banking belum diatur di dalam peraturan manapun walaupun bank sendiri sudah mempunyai undang-undang perbankan, akan tetapi di dalam hal ini nasabah adalah seorang konsumen yang berarti secara otomatis semua hak-hak nasabah di lindungi oleh Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bank tidak boleh melanggar hak-hak nasabah.
2. Bank memberikan perlindungan hukum kepada nasabah terhadap layanan elektronik banking apabila mengalami kerugian mengacu Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.

---

<sup>32</sup>Simanjuntak, D. *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank*. Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Januari 2016.

<sup>33</sup>Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1)

<sup>34</sup>Nasser Atorf., et.al., *Op.cit.*, Jurnal Manajemen Teknologi, Vol I, Juni 2002.

<sup>35</sup>Ngju, S.F. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Jurnal Lex Privatum, Maret 2015.

2/SEOJK.07/2014 yang menghendaki bank menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai tatacara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan. Namun bank juga tetap memiliki kriteria tersendiri dan melihat apakah kerugian itu di sebabkan kesalahan dari pihak bank atau dari kesalahan nasabah itu sendiri serta bank tidak pula mengedepankan hak-hak konsumen yang tercantum di dalam undang-undang perlindungan konsumen.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Bambang Waluyo. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.
- Budi Rahardjo. *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking, Materi Seminar Internet Banking di Banking Research and Regulation Directorate, Bank Indonesia, Internet Banking: Implementasi & Tantangannya ke Depan*, 2001.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- David Whiteley, *E-commerce: Strategy, Technology and Application*, London: Mc. Graw-Hill, 2000.
- Departmen Perindustrian dan Perdagangan. *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Jakarta: CV Defit Prima Karya, 2001.
- H. Malayu S.P Hasibuan. *Dasar – dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Irawan Handi. *10 Prinsip Kepuasan Nasabah, Cetakan Kelima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Kartini Kartono dalam Marzuki. *Metodologi Riset*, Yogyakarta: UII Press, t.t.
- Komarudin. *Kamus Perbankan*, Jakarta: CV Rajawali, 1994.
- Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Pertama, Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mary J. Cronin, *Banking and Finance on The Internet*, Canada: John Wiley & Sons, 1998,
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya, 1999.
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005.
- Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987.
- Philipus M. Hadjon, dkk. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to the Indonesian Administrative Law), cetakan kedelapan*, Yogyakarta: Gajah Mada University, 2002.
- Rimsky K. Judisseno. *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Ronny hanitijo soemitro. *metodelogi penelitian hukum dan jurimetri*, Jakarta: ghalia indonesia, 1994.
- Saladin Djaslim. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta: CV Rajawali, 1994.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

- Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2012.
- Steven Alter. *Praktek Pelaksanaan Dan Pengelolaan Proses Bisnis Utama Seperti Perancangan Produk, Pengelolaan Pasokan Bahan Baku, Manufaktur, Penjualan, Pemenuhan Pesanan, Dan Penyediaan Servis Melalui Penggunaan Teknologi Komunikasi, Komputer, Dan Data Yang Telah Terkomputerisasi, Information System: Foundation of E-Business*, Prentice Hall, 2002.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Sutan Remy Sjahdem. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia, 2002*.
- Syamsul Arifin. *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press, 2012.
- Tb. Irman S. *Anatomi Kejahatan Perbankan (Banking Crime Anatomy)*, Jakarta: MQS Publhising & Analisis Grup, 2010.
- Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi kedua*, cet. 1, Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- Yunus Hussein. *Analisis dan Evaluasi Hukum Tentang Perubahan Undang-Undang Perbankan (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998)*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2007
- Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

### **Undang-Undang:**

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pasal 29 ayat 3, Undang-undang Nomor 10 tahun 1998

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1)

### **Jurnal:**

Nasser Atorf., et.al., Op.cit., Jurnal Manajemen Teknologi, Vol I, Juni 2002.

Ngiu, S.F. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Jurnal Lex Privatum, Maret 2015.

Simanjuntak, D. *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank*. Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Januari 2016.