

TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING

RESPONSIBILITY TO CUSTOMERS WHO EXPERIENCE BANK LOSSES IN THE USE OF ELECTRONIC BANKING

Selly Maulina

Magister Ilmu Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh
E-mail: sellyibal@yahoo.co.id

Dahlan

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh

Mujibussalim

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh

ABSTRAK

Perekonomian kuat membutuhkan lembaga keuangan yang aman untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan. Salah satunya dengan menggunakan elektronik banking atau lebih dikenal dengan internet banking yaitu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan, dengan cepat, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Transaksi internet banking juga dapat menimbulkan beberapa risiko, pasal 1 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, yang menyebutkan bahwa risiko adanya potensi terjadinya peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian, seperti risiko yang dialami oleh nasabah PT. BNIS dan PT. BCA. Merujuk Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan, nasabah yang mengalami kerugian dapat mengajukan pengaduan ke bank. Perlindungan nasabah dari segi hukum belum ada aturan terinci tentang internet banking, maka pihak bank melakukan perjanjian standar yang dibuat oleh pihak bank, perjanjian tersebut lebih mengutamakan kewajiban daripada hak nasabah.

Kata Kunci: E-Banking, Perlindungan Nasabah, Tanggung Jawab Bank.

ABSTRACT

The strong development economy requires a bank as a financial institution that is safe for undertaking various financial activities. The positive impact of developments on financial services is the use of e-banking is also known as internet banking is the bank services that enable customers to obtain information, communicate and conduct banking transactions through the internet, quickly, can be done anywhere and anytime. Internet banking transactions can also pose some risk, Article 1, paragraph (2) of Bank Indonesia Regulation No. 5/8/PBI/2003 on the Application of Risk Management for Commercial Bank said that the risk is the potential for the occurrence of an event that can cause harm. Risks experienced by customers of PT. BNIS and PT. BCA. According to the Bank Indonesia Regulation Number 10/10/PBI/2008 on the Settlement of

customer complaints, customers who suffered the financial losses can lodge a complaint by means of submitting a complaint to the bank. The protection from a legal perspective rule has no detail rules yet about internet banking so bank makes initiative on internet banking terms and condition. The agreement prioritize customer client obligations rather than rights.

Keywords: E-Banking, Customer Protection, Responsibility Bank.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memperlihatkan perkembangan perekonomian yang terus membaik, sehingga kebutuhan terhadap keberadaan lembaga keuangan dapat dikatakan penting dan mendesak. Kebutuhan masyarakat terhadap keberadaan bank tidak hanya sebatas untuk penyimpanan dan penyaluran dana saja melainkan bermanfaat pada pelayanan jasa lainnya yang bisa diberikan oleh bank. Dengan adanya kemajuan teknologi dapat memberikan peluang bisnis baru bagi jasa perbankan, yaitu kegiatan yang berbasis jaringan (*web*). Adapun kegiatan yang dimaksud adalah elektronik banking (*e-banking*). Manfaat *e-banking* dalam jasa keuangan untuk mempermudah pengguna *e-banking* melakukan transaksi perbankan. Nasabah mendapatkan pelayanan cepat, aman, nyaman, dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dimana saja. Beberapa produk-produk dari *e-banking* itu antara lain:¹ (a) Anjungan Tunai Mandiri (ATM); (b) *Internet Banking*; (c) *SMS Banking*. Ketiga produk *e-banking* tersebut merupakan layanan praktis yang disediakan bank dan saat ini sudah digunakan oleh nasabah.

Pemberlakuan *e-banking* saat ini diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan antara lain: (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2) Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Jo SE No.7/25/DPNP tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. (3) Surat Edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (*Internet Banking*). (4) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. (5) Peraturan Bank

Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. (6) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/1/PBI/2008 Perubahan atas peraturan bank indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Menggunakan *e-banking* memiliki banyak keuntungan, namun masih ditemukan beberapa kelemahan, risiko yang timbul seperti strategi, operasional dan reputasi serta adanya berbagai ancaman kerusakan atau kegagalan terhadap sistem *internet banking*. Menurut *The Office The Comptroller of the currency (OCC)* ditemukan beberapa kategori risiko yang ada dalam penyelenggaraan layanan *internet banking*, yaitu sebagai berikut: (a) Risiko kredit (*credit risk*); (b) Risiko suku bunga (*interest rate risk*); (c) Risiko likuiditas (*liquidity risk*); (d) Risiko transaksi (*transaction risk*); (e) Risiko komplain (*compliance risk*); (f) Risiko reputasi (*reputation risk*)².

Pada PT. BNIS dan PT. BCA, dalam memberikan pelayanan jasa *e-banking* juga terdapat beberapa risiko yang dialami nasabah dalam penggunaan *internet banking*, sebagaimana data awal yang telah diperoleh yaitu: Pertama, nasabah menggunakan fasilitas *mobile banking* yang ada pada bank BNIS untuk transaksi jual beli online, pada tahap 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 BNIS.

Kedua, melakukan pembayaran melalui mesin EDC (*electronic data capture*) kartu debit BCA pada salah satu supermarket, karena adanya *error* jaringan internet maka terjadinya pendebitan 2 (dua) kali terhadap rekening nasabah.

¹ Resa Radityo, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Graha Ilmu, Jakarta, 2014, hlm. 65.

² Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 30.

Ketiga, nasabah merasa kurangnya keamanan *password* yang mengakibatkan nasabah merasa dirugikan terhadap aplikasi *online* yang secara otomatis mendebet dari rekening nasabah.

Masalah perlindungan hukum bagi nasabah perbankan merupakan suatu hal yang masih sangat dilematis, sehingga sampai saat ini perlindungan hukum bagi nasabah belum maksimal untuk mendapatkan kepastian yang baik dalam sistem perbankan nasional. Penyelenggaraan *e-banking* yang sangat dipengaruhi dengan perkembangan teknologi informasi dalam kenyataannya selain transaksi perbankan menjadi sangat mudah dan praktis tetapi disisi lainya membuat adanya risiko yang dapat merugikan nasabah. Hak-hak nasabah yang harus diwujudkan oleh penyedia jasa sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tanggung jawab sepenuhnya sebagai penyedia jasa dan nasabah mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal yang berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebahagian besar masyarakat dengan adanya pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen sebagaimana yang telah ditaur dalam UUPK, diharapkan akan menjadi perlindungan bagi konsumen atau nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan khususnya pengguna jasa *e-banking*.

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai bagaimana bentuk tanggung jawab pihak bank kepada nasabah dan mekanisme penyelesaian yang dilakukan pihak bank apabila terjadi permasalahan dalam penggunaan *elektonic banking*. Difokuskan pada PT. BNIS PT. BCA. Sekaligus untuk menjelaskan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh kedua belah pihak.

Penelitian ini penting dilakukan karena untuk memastikan dan meyakinkan penggunaan *e-banking* aman dalam menggunakannya dan mudah pelaksanaannya serta didukung oleh aturan hukum yang memadai dan adanya tanggung jawab dari pihak bank.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah metode penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yang bersifat kualitatif adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum empiris secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.³ Metode penelitian ini memuat dengan jelas metode penelitian apa yang digunakan untuk menganalisa dan membedahnya sampai menemukan solusi atau pemecahan dari permasalahan yang ada sesuai dengan cara-cara atau metode yang telah dipilih dalam penelitian ini sebagai dasar untuk pemecahannya. Penggunaan metode berimplikasi kepada teknik pengumpulan data dan analisis serta kesimpulan penelitian.

Selain pendekatan yuridis empiris digunakan juga pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan perundang-undangan dilakukan untuk meneliti ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai perlindungan nasabah terhadap pengguna *E-Banking* serta yang berkaitan dengan objek kajian.

Pertama sebagai sumber datanya hanyalah data primer, yang terdiri dari bahan hukum primer; bahan hukum sekunder; atau data tersier.

Kedua, karena penelitian hukum empiris menggunakan data primer (data lapangan), maka pendekatan yang dilakukan baik melalui pengamatan (observasi), maupun wawancara. Penelitian hukum empiris dapat direalisasikan kepada penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku ataupun penelitian terhadap identifikasi hukum.

Ketiga, dalam penelitian hukum empiris perumusan masalah dan perumusan hipotesis dilakukan melalui penetapan sampel, dan pembuatan desain analisis, sedangkan seluruh proses berakhir dengan penarikan kesimpulan.

³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 20.

Keempat, pada penelitian hukum empiris diperlukan adanya sampling, karena data primer (sebagai sumber utamanya) memiliki bobot dan kualitas tersendiri yang tidak bisa diganti dengan data jenis lainnya.

Penelitian dengan mempergunakan beberapa teori sebagai pisau analisa untuk membedahnya dan melihat secara profesional serta akuntabilitas. Sebagai teori utama digunakan “Teori Perlindungan” kemudian pada tataran teori di bawahnya menggunakan “Teori Kontrak” kemudian pada tataran teori di bawahnya atau *middle range theory* menggunakan “Teori *The uploader and The Downloader*”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Layanan *internet banking* dalam realitasnya menyuguhkan sejumlah fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan. Dalam aturan hukum data pribadi nasabah diatur berdasarkan prinsip kerahasiaan, karena pihak bank saat ini belum mampu mengantisipasi dampak dari memanfaatkan layanan *internet banking*.⁴

Pemanfaatan layanan dalam *internet banking* telah melibatkan banyak pihak, seperti pihak perbankan, pihak *internet service provider*, termasuk nasabah perbankan yang bersangkutan. Ketidakmampuan mengantisipasi pemanfaatan teknologi berupa *internet banking* dari segi hukum menyebabkan aspek perlindungan hukum menjadi tidak diperhatikan, tidak terkecuali dalam perlindungan atas data pribadi nasabah.⁵

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, belum tersedia pasal yang mengatur secara terperinci tentang *internet banking*. Akan tetapi, telah tersedia pasal yang mengatur tentang transaksi dengan media internet, yaitu Pasal 9 yang menyatakan bahwa “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus

⁴ Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2001, hlm. 155.

⁵ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 187.

menyediakan informasi lengkap dan benar yang berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, serta produk yang ditawarkan”.

Sebagian bank telah menyediakan fasilitas pelayanan *internet banking* seperti PT. BCA dan PT. BNIS. Kedua bank ini telah menyediakan fasilitas yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi, selain pelayanan dalam bentuk konvensional, juga dapat melalui jaringan *web* atau *internet* yang dapat digunakan setiap saat juga dapat digunakan dimana saja.

Perlindungan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah merupakan bagian yang terpenting untuk memastikan kepercayaan nasabah, risiko yang timbul dari layanan *internet banking* sangat tinggi. Dimungkinkan nasabah mengalami kerugian akibat adanya penyadapan oleh *hacker* yang dapat memasuki *website* untuk nama nasabah yang sama, atau risiko yang timbul dari terganggunya jaringan *internet*.

Perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* yang telah diberikan pihak bank dari sisi keamanan menggunakan teknologi sudah memadai. Hal ini disebabkan sebagian bank rata-rata telah melakukan transaksi melalui *internet banking*, termasuk adanya perlindungan melalui token pin. Token pin adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi finansial di *internet banking*. Token pin juga berfungsi untuk mengeluarkan *dynamic password* yaitu pin yang selalu berubah dan hanya dapat digunakan satu kali untuk setiap transaksi yang dilakukan. Pin ini juga digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah melakukan transaksi melalui *internet banking*. Adanya fasilitas ini rekening nasabah dipastikan tidak akan mungkin disalahgunakan meskipun informasi yang nasabah masukkan telah tertangkap oleh *keylogger*. Sedangkan untuk *login* ke dalam sistem *internet banking* nasabah cukup melakukan adanya *user id* dan pin *internet banking* yang dibuat pada saat nasabah mendaftarkan *internet banking*. Pemakaian token pin akan sangat menguntungkan nasabah karena setiap transaksi *internet banking* yang dilakukan oleh nasabah akan selalu

berganti, hal ini akan sulit untuk dilacak oleh orang lain, dan juga pin token yang digunakan oleh salah satu rekening tidak dapat digunakan oleh rekening lain.

Untuk menjaga kerahasiaan identitas nasabah yang telah dipercayakan oleh bank, internet banking menggunakan beberapa sistem yang melindungi informasi rekening dan data nasabah yaitu :

- a) *User ID* dan PIN, merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaan yang diberikan kepada nasabah, setiap *log in internetbanking* 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*

Salah satu masalah regulasi hukum yang kini aktual dalam *internet* adalah hal yang mengatur perlindungan data pribadi nasabah. Dalam aspek ini ada 2 model aturan yang dapat diterapkan:

- a. *Government regulation*, yaitu aturan yang lazimnya dibentuk oleh pemerintah dalam bentuk undang-undang atau keputusan untuk melindungi data pribadi dan bank.
- b. *Self- regulation*, yaitu aturan yang lazimnya dibentuk para pihak dalam mengantisipasi kekosongan hukum (*vacum of law*) dalam upaya perlindungan data pribadi atau bank.⁶

Bank lebih cenderung menggunakan aturan *self regulation*, karena lebih mengarah kepada aturan substantif adapun maksudnya agar dapat menjamin konsumen atau nasabah lebih memahami dan mengetahui aturan, seperti bank harus memenuhi prasyarat-prasyarat yang diperlukan oleh nasabah. Salah satu elemen yang penting yaitu prinsip-prinsip dari praktik informasi yang adil. Peraturan *self regulation* ini tidak dapat dijadikan suatu patokan untuk dapat memberikan perlindungan penuh terhadap nasabah kalau tidak diiringi dengan

⁶ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 122.

government regulation yaitu aturan yang dibentuk oleh pemerintah dalam bentuk undang-undang atau keputusan. Karena dalam kenyataannya bank dalam membuat peraturan atau perjanjian, pihak bank lebih mengutamakan kewajiban nasabah daripada hak nasabah.

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah untuk penyelenggaraan *internet banking*, belum mencerminkan perlindungan yang komprehensif serta mencerminkan asas keseimbangan. Pengertian komprehensif dan asas keseimbangan adalah perlindungan hukum masih bersifat parsial yang terletak diberbagai macam perundang-undangan dan tidak mencerminkan asas keseimbangan, artinya bahwa aturan tersebut belum mencerminkan suatu hak dan kewajiban yang seimbang antara penyelenggara *internet banking* dengan nasabah sendiri.

Pelaksanaan sistem pembayaran internet sangat dimungkinkan munculnya sengketa diantara para pihak yang terkait dalam sistem pembayaran ini. Oleh karena itu, penting sekali dilakukan upaya-upaya penyelesaian sengketa, lebih khusus lagi penyelesaian sengketa ini juga dapat dijadikan sebagai instrumen perlindungan bagi nasabah yang melakukan transaksi pembayaran melalui media internet.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi pembayaran internet ini dapat dilakukan secara tradisional, misalnya melalui lembaga arbitrase. Untuk dapat dilakukan penyelesaian melalui lembaga arbitrase, para pihak harus melihat apakah ada klausul arbitrase. Dalam arti kata lain perjanjian pokok yang bersangkutan diikuti atau dilengkapi dengan persetujuan arbitrase. Dari berbagai sumber Undang-Undang, peraturan dan konvensi internasional dapat dijumpai dalam dua bentuk klausul arbitrase. Klausul arbitrase yang dimaksud adalah *Pactum de compromittendo* dan Akta Kompromis. *Pactum de compromittendo* adalah para pihak yang mengikatkan kesepakatan akan menyelesaikan persengketaan yang mungkin timbul melalui forum arbitrase. Pada saat mereka mengikatkan dan menyetujui klausul arbitrase, sama sekali

belum terjadi perselisihan. Sementara itu, Akta Kompromis adalah sebuah perjanjian arbitrase yang dibuat setelah timbulnya perselisihan antara para pihak.⁷

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

Tanggung jawab bank sebagai penyedia jasa layanan *internet banking* menyarankan kepada nasabah agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan *internet banking*. Bila ada yang mencurigakan dan dianggap dapat menimbulkan bahaya dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat langsung melapor kepada bank melalui call center bank, ataupun dapat datang langsung ke *customer services officer* (CSO) dan membuat pengaduan secara tertulis ataupun secara lisan. Pihak bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap setiap transaksi nasabah yang tersimpan pada data dalam bentuk apapun, termasuk juga pada *print out* komputer, transaksi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan

⁷ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 175.

nasabah merupakan alat bukti yang sah, kecuali ada hal lain yang dapat dibuktikan oleh nasabah, pihak bank akan melakukan pelaporan ke *handling complain system (HCS)* bagian khusus yang menangani operasioanl pusat, dan akan diproses 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.

Kerugian materill yang diderita oleh nasabah dalam mekanisme penggunaan *internet banking*. Nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank, yaitu 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, dan pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*. 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 materill 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 ganti rugi sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*.
- c. Jika kerugian materill yang diderita oleh nasabah ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah.

Diharapkan kepada nasabah pengguna *internet banking* untuk menggunakan *username* dan *password* sehingga aman dalam melakukan transaksi melalui *internet banking* serta tidak memberitahukan kode akses pribadi *internet banking* kepada orang lain. Setiap melakukan transaksi tunggulah respon balik atas transaksi yang dilakukan melalui *internet banking*. Segeralah *log out* jika memang telah selesai dengan aktivitas *internet banking* sehingga orang lain tidak dapat mengakses akun *internet banking* milik nasabah pribadi. Cetaklah buku tabungan secara berkala untuk memastikan dan mencocokkan data transaksi yang telah dilakukan melalui *internet banking*.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan di atas, beberapa kesimpulan: Pertama, nasabah didukung sepenuhnya oleh bank tentang tanggung jawab dengan tersedianya: Token Pin, buku panduan, terjaganya kerahasiaan identitas nasabah, dan pihak bank mengganti semua kerugian nasabah yang diakibatkan oleh penggunaan *e-banking*. Kedua, tersedianya upaya hukum dalam mengatasi segala permasalahan yang timbul dari penggunaan *e-banking* melalui lembaga arbitrase. Ketiga, pengguna *e-banking* mendapatkan keuntungan dan kemudahan, disamping adanya resiko. Nasabah yang mengalami kerugian materil tersedianya mekanisme pengaduan secara aturan. Kesalahan bank mengakibatkan kerugian nasabah, pihak bank akan bertanggung jawab dan melakukan ganti kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2001, *Aspek-aspek Hukum Perbankan Indonesia*, Gramedia, Jakarta.
- Resa Radityo, 2014, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Graha Ilmu, Jakarta.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.