TANGGUNG JAWAB PERBANKAN DALAM PENYELENGGARAAN JASA LAYANAN INTERNET BANKING

by _ _

Submission date: 25-Feb-2023 09:51PM (UTC+0300)
Submission ID: 2016307922
File name: Artikel_Yusaq_Tomo_-_Jurnal_Hukum,_Ekonomi_dan_Bisnis.docx (91.63K)
Word count: 5308
Character count: 35880

TANGGUNG JAWAB PERBANKAN DALAM PENYELENGGARAAN JASA LAYANAN *INTERNET BANKING*

Oleh :
Yusaq Tomo Ardianto

Abstract
Internet banking is positive breakthrough be anticipating the rapid adamcement bussiness world. Therefore, banks that conduct the practice must pay close attention to the inclusion of standard claues in their self-regulation to provide the fairness for many parties.
The bank responsibility in conducting internet banking is protective instrument for users who make trrasaction through internet banking. It is important to be included in self-regulation that is determined by bank in order to improve the quality of service and provide the protection for customers in maximum way.
The journal discusses the extent of banking responsibility as the implementer of internet banking.
Keyword: *booking, internet banking responsibility*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat dalam beberapa tahun belakangan ini banyak kemudahan dan efisiensi. Pemanfaatan teknologi tersebut turut pula mendorong perkembangan bisnis yang pesat, dengan dapat disajikannya bermacam informasi secara mudah dan cepat Pihak-pihak yang terkait dalam transaksi tidak perlu bertemu *face to face,*. cukup melalui peralatan komputer dan Melekomunikasi, kondisi yang demikian merupakan pertanda dimulainya *era cyber* dalam bisnis[2].

Maraknya persaingan usaha perbankan Indonesia dewasa ini, mendorong bank-bank di Indonesia untuk lebih memberikan kemudahan-kemudahan dalam layanan transaksi-transaksinya. Penyelenggaraan iternet banking sebagai alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa bank.

Internet banking merupakan suatu bagian dari perkembangan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi yang dihadirkan pengguna intemet dalam transaksi-transaksi perbankan Hampir semua transaksi perbankan dalam sebuah situs dengan system on-line melalui media internet

Dalam prakteknya ada tiga tahup dalam penyelenggaraan layanan *internet banking*, yakni[3]

1. Layanan informati *(information)*, Bank hanya memberikan layanan informatif, kegiatan atau jasa layanan yang diselenggarakan bank.
2. Layanan kommunikasi *(communication)* dimana nasabah dapat berkomunikasi dengan bank secara *on-line*.
3. Layanan transaksi *(transaction advance)* dimana nasabah dapat melakukan transaksi-transaksi perbankan secara on line. Biasanya layanan ini juga

[1]Yusaq Tomo Ardianto adalah dosen tetap di Program Diploma Tiga Perbangkan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang
[2]Soepraptomo, 2004, Terobon Hukum Dalam Rahasia Bank, Jurnal Hukum Bisnis

[3]Sabirin, 2001, Urgensi Regulasi Dalam *Internet banking*, Bandung

dilengkapi dengan layanan informasi dan komunikasi

Berdasarkan data bank Indonesia, paling tidak saat ini terdapat tujuh bank yang menyelenggarakan *internet banking* tahap *advance*. Ketuju bank tersebut adalah bank Lipo, BCA, Bank Bali, BII, Bank Universal, Citibank, dan Bank Niaga. Namun saat ini Bank Bali dan Bank Universal telah merger menjadi Bank Permata.

Aspek positifnya bahwa dengan pengembangan kegiatan perbankan di internet melalui jaringan on-line telah meningkatkan peranan dan fungsi perbankan itu sendiri sebagai lembaga intermediari sekaligus memberikan kemudahan dan efisiensi bagi para pengguna jasa *internet banking*.

Disamping itu *internet banking* juga mempunyai aspek negatif. Sebenamya aman atau tidak transaksi melalui *internet banking* ? berdasarkan hasil survai yang dirilis *Mark Plus & Co*. Pada Juni 2000, 28,7 % dan total responde di Indonesia, tidak pernah transaksi secara on-line. Dari mereka tersebut 15.1 % alasannya lantaran khawatir tentang keamanan di internet dan 13,6 % lantaan yakin transaksi dengan internet berisiko tinggi. Hasil survai ini tentunya cukup mengidikasikan benar adanya kekawatiran masyarakat tentang rentanya keamanan bertransaksi secara on-line melalui *internet banking*.

Ada beberapa aspek yang dipermasalahkan dalam aspek keamanan. Pertama mengenai masalah kerahasiaan *(convidentiality)* pesan. Diasumsikan bahwa pengiriman pesan melalui internet sama halnya seperti pengiriman melalui kartu pos, dimana semua orang bisa membacanya. Kedua, masalah keutuhan pesan yang dikirim *(integrity),* akibat seringnya terjadi pengubahan atas data atau pesan diinternet. Ketiga adalah masalah keabsahan *(uthenticity)* para pelaku transaksi. Di satu sisi bagaimana mengetahui bahwa sipenjual memang benar-benar penjual yang bertikal baik, disisi lain hagaimana mengetahui bahwa si pembeli tidak menyalahgunakan identitas dan nomor kartu kredit orang lain. Masalah keempat adalah mengenai keaslian pesan agar bisa dijadikan barang bukti.

Permasalahan-permasalaha tersebut di atas, melalui adanya perkembangan teknologi informasi sudah bisa diatasi dengan dikembangkannya teknikkriptografi (Sitompul. 2001: 45) Selain itu juga dikembangkan sistem pengamanan dengan penggunaan digital signature yang dapat melakukan validasi terhadap setiap data yang dikirim, yaitu memastikan data yang kita kirim dan terima benar dan utuh.

Pengaturan mengenai penyelenggarakan *internet banking* di Indonesia masih sangat minim. Dengan wawancara dengan Kompas, Mantan Deputi gubernur Bank Indonesia, Subarjo Joyosumarto, singapura dan filipina telah mempunyai undang-undang khusus yang mengatur operasional *internet banking*.

Kekhawatiran atas ancaman ada ketidak siapkan aturan *internet banking* cukup beralasan: mengingat sulitnya pengawasan terhadap perbankan konvensional. apalagi perbankan dengan sistem on-line. Hanya kini, penyelenggaraan *internet banking* di Indonesia hanya didasari atas: SK Derektur BI nomor 27/164/KEP/DIR dan SE Nomor 27/UPPB tanggal 31 Maret 1995 tentang penggunaan teknologi sistem informasi oleh bank Ketentuan inipun dari Direktor IT BCA Aswin Wirjadi, transaksi *internet banking* yang diselenggarakan BCA menunjukan peningkatan. Untuk posisi April 2005 tercatat transaksi dengan volume 882 senilai 162 Miliar Rupiah. Layanan transaksi terbesar adalah layanan transfer 137.723 senilai 124 Miliar rupiah dan pembelian

14.437 senilai dua miliar (Satunet, 2005). Namun tentunya, perlu diingat faktor keamanan bertransaksi secara on-line meskipun dalam ini pihak bank telah berupaya memaksimalkan sistem pengamanan *internet banking*.

Selain spek-aspek keamanan sebagaian yang telah diuraikan tali, penyelenggara internet hanking juga terkait dengan permasalahan permasalahan kum yang sangat kursial. Dalam kenyataan pelaksanaan transaksi on-line, juga menimbulkan permasalahan-permasalahan hukum yang sama dengan transaksi-transaksi yang ditawarkan dengan dalam *internet banking*. Permasalahan hukum tersebut menyangkut tentang pensbuktian dan hubungan kontraktual antara bank selaku penyelenggara jasa layanan *internet banking* dan nasabah selaku penggunaannya.

Bila terjadi sengketa, berkaitan dengan masalah pembuktian, hukum di Indonesia menghendaki adanya bukti tulisan. Sedangkan transaksi secara on-line seperti halnya transaksi dana secara on-line. menghasilkan data-data elektronik.

Berangkat dari minimnya pengaturan operasional *internet banking*. hampir seluruh bank penyelenggara jasa layanan ini menetapkan suatu syarat dat ketentuan *internet banking*. Syarat dan ketentuan tersebut berupa klausul-klausul baku yang merupaican self regulation dan bank penyelenggara jasa layanan *internet banking* Self regulation merupakan suatu. instrumen hukum yang dibuat oleh pihak bank untuk mengamankan transaksi yang dilakukan nasabah (user). Pada umumnya bank penyelenggara *internet banking* mencantumkan mengenai klausul pembuktian dalam self regulation, dimana disebutkan segala data-data elektronik yang tersimpan dalam bentuk apapun juga dapat dijadikan sebagaia alat bukti.

Dengan adanya klausul-klausul baku yang diterapkan bank kedudukan antara bank dan nonabals neujadi dak seimbang, dimana nasabah pengguna jadi tidak mempunyai ahematif lain selain menyetujui klausul-klausul tersebut agar dapat bertransaksi secara on-line, atau tidak bertransaksi on-line apabila ia tidak menerima klausul-klausul tersebut; *take it or leave it*. Dalam hal ini dapat terjadi ketidakjelasan hubungan ini membawa dampak yang cukup besar terhadap deskripsi hak dan kewajiban pihak-pihak yang terlihat dalam transaksi *internet banking* bisa jadi, pemberlakuan perjanjian baku tersebut merupakan suatu pengalihan tanggung jawab bank kepada nasabah.

Sebagai contoh penyelengaraan *internet banking* oleh PT BCA Tbk, yakni situs www.klikben.com. Penyelenggaraan *internet banking* BCA juga secara tegas mencantumkan perjanjian baku, berupa syarat-syarat dan ketentuan *internet banking* BCA. Kemungkinan negatif yang dapat terjadi berkenaan dengan penyelenggaraan jas layanan internetbanking ialah adanya *typosite* (situs palsu) yang mengakibatkan jatuhnya data-data nasabah berupa user ID dan PIN ketangan pihak yang tidak berkepentingan. Kemungkinan lain yang bisa terjadi adalah berkaitan dengan bobolnya rekening nasabah mengingat masih rentanya keamanan bertransaksi secara on-line. Namun masih merupakan tanda tanya besar apakah bila terjadi kasus seperti ini, bank bisa dimintai pertanggung jawaban.

Pada kajian jurnal ini membahas tentang sejauhmana pelaksanaan penyelenggaraan jasa layanan *internet banking* dan tanggung jawab Perbankan dengan penyelenggaraan *internet banking*.

PEMBAHASAN

Bank dan *Internet Banking*

Kehadiran *internet banking* meningkatkan efisiensi penyelenggaran kegiatan bank. Suatu bank yang menyelenggarakan jasa layanan transaksi rutin perbankan melalui internet banking cenderung mengeluarkan biaya operasional transaksi rutin yang lebih rendah dibandingkan dengan penyelenggaraan jasa layanan transaksi secara konvensional. Menurut penelitian Booz Allen, bank-bank yang menggunakan transaksi secara tradisional berbiaya jauh lebih mahal. Transaksi tradisional berbiaya USS 1,07, transaksi melalui telepon USS 0,52, transaksi lewat ATM *(Automatic Teller Machine)* USS 0,27, dan transaksi lewat internet USS 0,01.

Selain itu, bagi nasabah, kehadiran *internet banking* memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepraktisan dalam bertransaksi. Menurut catatan infobank, ada lima kepuasan yang bisa dirasakan nasabah bila berhubungan dengan bank pengguna teknologi informasi. Satu kemudahan pengguna jasa perbankan. Dua, keleluasan waktu pelayanan. Tiga, kecepatan dan ketetapan pelayanan. Empat, keamanan pelayanan Lima, keanekaragaman jenis pelayanan. Selain itu aplikasi teknologi informasi oleh suatu bank dapat memberikan nilai tambah. berupa kemampuan menarik nasabah baru lebih banyak sebagai akibat dari meningkatnya citra dan kredibilitas bank sebagai bank modem. Juga mampu membuka peluang munculnya produk baru dan sekaligus mendorong nasabah agar lebih aktif aktif dalam menggunakan jasa bank.

Di balik keuntungan yang didapat dari *internet banking*, ada juga beberapa resiko yang akan dihadapi dari penyelenggara *internet banking* Resiko itu secara umum berkaitan dengan persoalann keamanan dalam bertransaksi melalui internet banking dan berkaitan pula dengan jaminan kepastian hukum *(legal centrainty)*. Salah satu permasalahan hukum ini juga berkaitan dengan hukum kontrak. Sampai saat ini aturan hukum kontrak konvensional belum mampu menjangkan sepenuhinya terhadap model kontrak yang hilakukan secars elektronik *(e-contract)*.

Menurut Syahril Sabirin, ada empat resiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *internet banking* yaitu[4]:

1. *Technology risk*, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi atau pembobolan.
2. *reputational risk*, yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri bila pelayanan *internet banking*nya tidak berjalan dengan baik.
3. *outsourcing risk*, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *Internet Service Provider* (ISP) sehingga ada kemungkinan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
4. *legal risk*, dimana asaspek hukum *internet banking* hingga saat ini belum diatur secara jelas.

Penyelenggaraan *internet banking* di Indonesia, hingga kini hanya didasari atas SK Direktur BI Nomor 27/164/KEP/DIR dan SE Nomor 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1999 tentang Penggunaan Teknologi Sistem informasi oleh Bank kepada B1 bila bank yang bersangkutan memanfaatkan atau mengembangkan teknologi sistern informasi. Di samping itu, B1 menempuh berbagai program untuk mendukung pengawasan terhadap kegiatan bank, termasuk kegiatan yang memanfaatkan teknologi informasi antara lain program pengawasan intensif *(special survillance)* dan *On-site Supervisor Presence* (OSP) di

[4]Sabirin, Op Cit hal. 2.

beberapa bank yang secum sistemik memiliki pengaruh yang colip besar bu perekonomian[5].

Ketentuan ini dirasa belum cukup memberikan jaminan kepastian hukum bagi pengguna *internet banking* di Indonesia Karena itu dalam waktu dekat BI akan segera menyusun regulasi untuk penyelenggaraan *internet banking*. Menurut Rene Setyawan, Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan BI, satu hal yang harus diperhatikan dalam hal ini adalah.. regulasi ini nantinya tidak terfokus pada penggunaan teknologi, melainkan pada peraturan itu sendiri. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang berlangsung pesat sehingga pengaturan yang bersifat *tecnologi focus* tidak akan cukup mampu menampung perubahan yang terjadi.

Prinsip-prinsip Keamanan dalam *Internet banking*

Masalah-masalah yang timbul dalam *internet banking* dari hari ke hari semakin kritis dan membahayakan. Berbagai kasus penipuan, penjiplakan *password*nya, telah meresahkan para pengguna *internet banking*.

Sebenamya aman atau tidak bertransaksi melalui *internet banking*? Menurut survei yang dirilis oleh UCLA *Center for Communication Policy* pada November 2001, dari 58,4% koreponden non pengguna internet menyatakan sangat setuju kalau aktivitas on-line beresiko pada masalah privasi, dan 16,1% menyatakan setuju. Sedangkan dari koresponden pengguna internet, 29,4% menyatakan sangat setuju dan 27,1% setuju. Sedangkan untuk konsumen di Indonesia berdasarkan hasil survei yang dirilis MarkPlus & Co pada Juni 2000, 28,7% dari total responden tidak pernah bertransaksi secara on-line. Dari mereka tersebut, 15,1% alasannya lantaran khawatir tentang keamanan di internet dan 13,6 % lantaran yakin internet beresiko tinggi (*http: www.kompas.com:2005*).

Dalam suatu transaksi perbankan secara konvensional, yang menggunakan dokumen tertulis, maka kemungkinan terjadinya perubahan atau modifikasi terhadap dokumen tertulis tersebut tanpa meninggalkan bekas atau bukti adalah sangat kecil. Dengan begitu bila terjadi suatu masalah, biasanya akan mudah untuk diatasi. Berbeda halnya bila dalam transaksi digunakan dokumen elektronik. Tidak hanya perubahan atau modifikasi terhadap dokumen tersebut tanpa meninggalkan bekas, tapi juga bisa dimunculkan kembali sebagai transaksi yang bonafid.

Dalam menyediakan keamanan dalam lingkungan perdagangan elektronik, mesti terdapat integrasi yang sukses antara kontrol manual dan teknis yang sesuai kepada resiko yang dipercaya dalam bisnis. Dengan diperkenalkannya perdagangan elektronik, sistem itu mesti menawarkan paling tidak penipuan, penjiplakan sine, serta pencurian kehandalan yang ditawarkan sebagaimana sistem kertas yang digantikan.

Adapun lingkungannya, kertas atau elektronik, pengamanan menunjukkan penghindaran terhadap :

1. kehancuran informasi.
2. ketersediaan informasi yang tidak dikenali.

Isu yang menantang kita sehubungan dengan pengaman transaksi elektronik adalah:

1. Kerahasiaan *(confidentiality)*
   Informasi mesti dilindungi dari mata nakal pengguna internet yang tidak dikenal, hackers eksternal dan dari gangguan selama transmisi melalui jaringan komunikasi sedang berlangsung, dengan membuatnya *unintelligble* (tidak dapat dipahami). Isi informasi seharusnya ditransformasikan

[5]Sabirin, Op Cit hal. 7.

dengan cara yang ndak dapat dipahami oleh siapapun yang tidak mengetahui transformasi algoritma.

2. Integritas *(integrity)*
   Dalam mengambil atau menerima disisi akhir jaringan komunikasi, informasi mestinya muncul persisi sebagaimana disimpan atau dikirimkan Adalah mungkin untuk membuat suatu peringatan pada modifikasi apapun. penambahan atau penghapusan isi orisinil. Integrity juga menyertakan re-play, yaitu salinan pres dari data yang dibuat atau dikirim ulang menggunakan ciri otorisasi untuk meyakinkan isi end-to-end dan otentisasi salinan.
3. Ketersediaan *(availability)*
   Informasi yang disimpan atau ditransmisikan melalui atau jaringan komunikasi mestinya tersedia kapanpun dibutuhkan dan kapanpun dinginkan dalam batasan waktu yang telah dibuat sebelumnya. Kesalahan Jaringan terputusnya aliran listrik, kesalahan operasional, masalah dengan hardware. dan virus adalah beberapa penyebab tidak tersedianya informasi. Mekanisme menerapkan ukuran kounter pada ancaman ini tersedia tetapi diluar) jangkauan keamanan pesan end-to-end untuk menerapkan perdagangan elektronik.
4. Otentisitas *(non-repudiability)*
   Dimungkinkannya untuk mencegah siapapun atau bentuk apapun dari penyamaran sebagaimana orang lain atau obyek. Saat pesan diterima semestinya dimungkinkan untuk menverivikasi apakah benar-banar dikirim kepada orang atau obyek yang benar-benar dimaksud. Hal ni menunjukan kebutuhan untuk identifikasi data dapat diandalkan dari pemilik dan penerima data. Non-repudiability, dimaksudkan hahwa setelah mengirimkan atau mengotorisasi sebuah pesan, pengirim tidak seharus mampu mengingkarinya. Sama dengan ini, penerima pesan seharusnya tidak dapat membantah telah menerima pada tanggal kemudian Oleh karena seharusnya nungkin untuk mengikat pesan dan pengakuan pesan dengan pengirim aslinya.
5. *Auditability*
   Audit data mesti direkam dengan cara bahwa semua kerahasiaan bahwa semua kerahasian yang dispesifikasi dan persyaratan integritas sesuai Data tersebut harus dicatat sedemikian rupa bahwa terdapat data itu semua yatar *confidentility* dan. integrity yung diperlukan telah dipenghuni, yaitu bahwa pengiriman data tesebut telah dienriksi oleh pengirimnya dan telah didekripsi nich penerimanya sebagaimana mestinya Permasalaha permasalahan teknologi berkaitan dengan aplikasi electronic banking atau *internet banking* tersebut dewasa ini bisa diatasi dengan dikembangkannya teknologi pengaman transaksi elektronik. Beberapa komponen *internet banking* adalah *Secure Sockets Later* (SSL),. *Publik Key Cryptography, Digital Signature, dan Certificate of Authority*

Pihak-pihak dalam *Internet Banking*

Secara umum telah diterima bahwa yang dimaksud dengan kontrak adalah perjanjian, baik yang tertulis maupun lisan. Dengan bentuk tertulis, pembuktian perjanjian akan jauh lebih mudah dibandingkan dengan perjanjian dalam bentuk lisan. Untuk beberapa perjanjian tertentu undang-undang mensyaratkan agar dalam bentuk tertentu, dan bentuk ini. merupakan syarat mutlak adanya perjanjian, misalnya pendirian Perseroan Terbatas harus dengan akta notaris. Dengan adanya asas kebebasan berkontrak, dimana para pihak

yang terlibat dalam perjanjian bebas dalam menentukan bentuk perjanjian maka perjanjian dalam bentuk elektronik bisa majn diterima dalam hukum perjanjian di Indonesia.

Pihak-pihak yang lazimnya terlibat dalam kontrak atau perjanjian yang dilakukan secara elektronik, yaitu: Penyedia Jasa Internet (Internet Service Provider ISP)

a. ISP adalah pemilik ruang elektronik disebut *website*, atau *keybase* yang terdiri dari *site* yang satu dengan yang lainnya yang dapat dibedakan. Untuk mengembangkan saluran elektronik ini, ISP dibantu oleh pengembang *(intellectual agent)*, misalnya untuk akses terhadap infrastruktur yang diperlukan untuk pemeliharaan *(maintenance)* perangkat Tunak, mengudarakan situs, serta infrastruktur lainnya.
b. Pengembang *(Intellectual Agent)*
   Intellectual Agent membantu ISP untuk mengembangkan konsep ISP, yang mempermudah tugas-tugasnya. Pengembang ini merupakan pelaku bisnis yang mengadakan *electronic contract* langsung dengan ISP.
   ISP dan agen ini harus on-line selama 24 jam setiap hari selama 7 hari perminggu agar dapat dikunjungi para pemakai Disamping itu, ditentukan prosedur untuk mengaktifkan on-line situs tersebut, ISP dan agen pada tanggal tertentu harus mengudara bersama situsnya untuk memenuhi janji-janji terhadap para investor.

   Dan segi sifatnya, transaksi di *e-commerce* dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

   1. *Business to Business* (B2B), hal ini meliputi *Inter Organizational System* (IOS) transaksi dengan segera dari transaksi pasar elektronik antar organisasi.
   2. *Business to Consumer* (B2C), transaksi retail atau dengan pembelanjaan *(shopper)* individu. Bentuk pembelanjaan seperti di Amazon.com adalah konsumen atau *consumer*.
   3. *Consumer to Consumer* (C2C), dalam kategori ini konsumen menjual langsung ke konsumen lainnya.
   4. *Comsumer to Business* (CM), kategori ini meliputi individu yang menjual produk atau jasa kepada organisasi.
   5. *Non-business E-commerce*, meningkatkan sejumlah lembaga nonbisnis seperti lembaga akademi, organisasi nonprofit, organisasi keagamaan, organisasi sosial, dan lembaga pemerintahan menggunakan bentuk *e-commerce* akan mengurangi pembiayaan mereka atau memperbaiki operasional mereka dan pelayanannya.
   6. *Intrabusiness organizational e-commerce*, dalam kategori ini meliputi semua kegiatan organisasi internet, biasanya berupa internet.

Dalam praktiknya, model transaksi yang banyak dipakai oleh *user* atau konsumen saat ini adalah model *Business to Business* (B2B) dan *Business to Consumer* (B2C).

Business to Business contract merupakan kontrak antara ISP dengan *keybase* atau I yang dapat berupa:

a. kontrak pengembangan dan pengaturan Jaringan elektronik *(website design and development contract)*.
b. Kontrak dengan *virtual mall (cyber shop)*.
c. Kontrak dengan pengadaan pembayaran dengan kartu kredit.

d. *Shrinkwrap contract* atau *clickwrap contract*.

Dari uraian mengenai pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak yang dilakukan secara elektronik, bisa disimpulkan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam *internet banking* adalah:

1. Bank selaku penyelenggara situs *internet banking*, yang menawarkan jasa layanan perbankan secara on-line.
2. *Internet Service Provider* (ISP) sebagai penyedia *space* atau jaringan yang akan digunakan bank dan nasabahnya untuk melakukan transaksi. Dalam hal ini, ISP hanya memiliki hubungan langsung dengan bank penyelenggara *internet banking* dalam penyediaan space atau jaringan. ISP akan mencoba untuk meletakkan tanggung jawab kepada kliennya dalam ketentuan-ketentuan umum yang diberlakukan olehya. Lebih jelasnya balawa ISP biasanya membuat ketentuan agar klien atau pemakai jasa perantara bertanggung jawab atas tindakan-tindakan, kesalahan-kesalahan atau omisi perantara dalam penyediaan jasa-jasanya. (Badrulzaman, 2001: 35).
3. Nasabah pengguna *internet banking (user),* yang merupakan pelaku aktif transaksi, pengguna jasa layanan intermet banking dengan mengakses jasa-jasa layanan perbankan yang disediakan bank penyelenggara melalui situsnya.

Pada dasarnya sama dengan transaksi perbankan konvensional, pihak-pihak yang secara langsung yang terlibat dalam *internet banking* adalah bank yang melakukan penawaran jasa layanan secara on-line dan nasabah pengguna jasa layanan on-line tersebut. Perbedaan signifikan antara keduanya hanyalah bahwa penyelenggaraan jasa layanan perbankan secara on-line. mempergunakan space atau jaringan yang disediakan oleh Internet Service Provider melalui media internet, sedangkan secara konvensional ada perjumpaan yang sifatnya aktif antaru bank dan nasabahnya.

Dalam penggunaan sistem on-line dalam transaksi perbankan, pihak nasabah merupakan pihak yang perlu mendapatkan perhatian dan perlindungan hukum. Yang pada prinsipnya sama dengan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Prinsip-prinsip utama dari perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce adalah[6]:

1. Konsumen yang ikut serta dalam transaksi harus mendapat perlindungan yang transparan dan efektif yang tidak boleh sifatnya lebih rendah dari perlindungan terhadap perdagangan di luar *e-commerce*.
2. Pelaku bisnis yang masuk dalam perdagangan elektronik harus memperhatikan kepentingan konsumen dan bertindak berdasarkan usaha bisnis, pemasaran, iklan yang adil.

Berkaitan dengan masalah pembuktian. hukum di Indonesia menghendaki adanya bukti tulisan. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1866) KUHPerdata, dimana alat-alat bukti terdiri atas bukti tulisan, bukti dengan saksi-saksi, persangkaan-persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Jelas bahwa Hukum Perdata Indonesia tidak mengatur mengenai keberadaan data-data elektronik sebagai alat bukti. Sedangkan dalam transaksi secara *on-line* yang dihasilkan adalah data-data elektronik.

Dalam Pasal 12 Undang-undang No. 12 Tahun 1987 tentang Dokumen Perusahaan disebutkan bahwa:

1. Dokumen perusahaan dapat dialihkan ke dalam mikrofilm atau media lainnya.
2. Pengalihan dokumen perusahaan ke dalam mikrofilm atau media laimnya sebagaimana di maksud dalam ayat (1) dapat dilakukan sejak dokumen tersebut

[6]Ibid, hal. 294.

dibuat atau diterima oleh perusahaan yang bersangkutan.

3. Dalam mengalihkan dokumen perusahaan sebagaimana di maksud dalam ayat (1) pimpinan wajib mempertimbangkan kegunaan naskah asli dokumen yang perlu tetap disimpan karena mengandung nilai tertentu demi kepentingan perusahaan atau kepentingan nasional.
4. Dalam hal dokumen perusahaan yang dialihkan ke dalam mikrofilm atau media lainnya adalah naskah asli yang mempunyai kekuatan pembuktian otentik dan masih mengandung kepentingan hukum tertentu, pemimpin perusahaan wajib tetap menyimpan naskah asli tersebut.

Dari bunyi pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa hukum Indonesia mengatur mengenai perubahan atau pengalihan dari dokumen tertulis menjadi dokumen elektronik. Setelah adanya pengalihan tersebut, maka dokumen elektronik tersebut wajib dilegalisasi, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 13 Undang-undang No. 12 Tahun 1987.

Lebih lanjut lagi, sebagaimana diatur dalam Pasal 14 Undang-undang No. 12 Tahun 1987, yang berbunyi:

1. Legalisasi sebagaimana di maksud dalam pasal 13 dilakukan oleh pimpinan perusahaan atau pejabat yang ditunjuk di lingkungan perusahaan yung bersangkutan dengan dibuat berita acara.
2. berita acara yang dimaksud dalam ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
   a. ketentuan tempat, hari. tanggal. bulan, dan tahun dilakukannya legalisasi,
   b. ketentuan bahwa pengalihan dokumen perusahaan yang dibuat di atas kertas ke dalam mikrofilm atau media lainnya telah dilakukan sesuai dengan aslinya, dan
   c. tanda tangan dan nama jelas pejabat yang bersangkutan

Setelah proses pengalihan dan legalisasi, dokumen perusahaan tersebut dinyatakan sebagai alat bukti yang sah. Hal ini didasarkan pada pasal 15 Undang-undang No. 12 Tahun 1987, yang berbunyi :

1. Dokumen perusahaan yang telah dimust. dalam mikrofilm atau media lainnya sebagaimana di maksud dalam pasal 12 ayat (1) dan atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah
2. Apabila dianggap perlu dalam hal tertentu dan untuk keperluan tertentu dapat dilakukan legalisasi terhadap hasil cetak dokumen perusahaan yang telah dimuat dalam mikrofilm atau media lainnya.

Perlu diperhatikan dari ketentuan-ketentuan di atas mengenai keabsahan suatu dokumen perusahaan dari bentuk tertulis yang dialihkan menjadi dokumen elektronik setelah dilegalisasi. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa bila atas data-data elektronik dialihkan ke dalam bentuk tertulis kemudian dilegalisasi, maka tidak menutup kemungkinan keabsahan data-data tersebut sebagai alat bukti.

Dalam ketentuan ini dinyatakan bahwa segala informasi elektronik dalam bentuk data elektronik mempunyai kekuatan hukum dan dapat dijalankan secara hukum, karena penawaran dan penerimaan atas penawaran yang mencerminkan kesepakatan pihak-pihak dalam perjanjian dimungkinkan untuk dituangkan dalam bentuk *data massages*.

Berangkat dari minimnya pengaturan operasional *internet banking*, hampir seluruh bank penyelenggara jasa layanan ini menerapkan suatu syarat dan ketentuan *internet banking*. Syarat dan ketentuan tersebut berupa klausul-klausul baku yang

menupakan *self regulation* dari bank penyelenggara jasa layanan *Internet banking*. Pada umumnya bank penyelenggara *internet banking* mencantumkan mengenai klausul pembuktian dalam self regulationnya, di mana disebutkan segala data-data elektronik yang tersimpan dalam bentuk apapun juga dapat dijadikan sebagai alat bukti.

Pada umumnya kontrak-kontrak atau perjanjian secara *online* merupakan kontrak yang telah dibentuk dan ditawarkan kepada pihak umum dalam bentuk kontrak baku atau standar *(take it or leave in contract)*. Syarat-syarat dan ketentuan suatu kontrak biasanya terletak pada halaman web site lain yang dihubungkan dengan halaman kontrak tanpa suatu tanda terdapat adanya syarat-Syarat tersebut. Hal ini bisa saja dijadikan alasan nasabah untuk menolak bahwa dirinya terlibat kontrak dengan alasan bahwa ia tidak mengetahui tentang syarat-syarat dan ketentuan tersebut.

Terdapat beberapa cara yang umumnya dilakukan untuk memperlihatkan dan menunjukkan syarat-syarat serta klausul-klausul yang terdapat dalam suatu perjanjian on-line, yaitu:

1. Penyertaan klausul da syarat-syarat dari suatu kontrak secara langsung dan bukannya diberikan pada sambungan halaman lain, misalnya dengan kata-kata "kontrak ini dibuat berdasarkan syarat-syarat dan klausul-klausul yang diberikan oleh perusahaan."
2. Pemyataan syarat-syarat dari kontrak pada halaman sambungan berikutnya yang berhubungan langsung dengan halaman tersebut. Pada jenis ini persyaratan dan klausul dari kontrak haruslah lebih mudah untuk dipenuhi agar para pihak mau terikat pada kontrak.
3. Memperlihatkan syarat-syarat kontrak tersebut di bagian hawal dari halaman elektronik tersebut
4. Memperlihatkan syarat-syarat kepada para pelanggan dalam bentuk interaktif dalam mana para pelanggan harus memperhatikan dan membacanya dengan seksama secara keseluruhan sebelum akhimya memutuskan menerimanya. Umumnya hanya dengan cara *clicking on the submit and i accept the above terms button*.

Jenis-jenis Layanan *Internet Banking*

Bank merupakan lembaga keuangan yang menyediakan berbagai macam jasa atau layanan perbankan bagi nasabahnya. Seiring dengan perkembangan teknologi komputer dan informasi, penyediaan jasa dan layanan perbankan tidak lagi dihadirkan secara konvensional, namun secara on-line melalui *internet banking*. Layanan melalui internet ini memudahkan nasabah bank untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan.

Penyelenggaraan *internet banking* diawali dengan penggunaan ATM *(Automatic Teller Machine)* yang secara harfiah ATM dapat diartikan sebagai mesin kasir otomatis, dalam Bahasa Indonesia sehari-hari dikenal dengan istilah Anjungan Tunai Mandiri yang berarti alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin seperti penyetoran, penarikan uang, transfer antar rekening, pelunasan tagihan kartu kredit dan merupakan salah satu produk retail banking (personal costumer pengguna produk dan jasa perbankan). Dalam hal ini layanan-layanan internet banking yang biasa bisa diakses oleh nasabah tidak jauh berbeda dengan layanan-layanan yang ada di ATM,

kecuali tentunya pengambilan atau penarikan uang tunai.

Layaran *internet banking* yang dihadirkan BCA (www.klikbea.com) misalnya merupakan layanan jasa perbankan yang dikembangkan dari pengoperasian ATM. *Internet banking* BCA dihadirkan sebagai suatu *virtual* ATM, dimana tampilan dan pengoperasiannya dirancang sedemikian rupa hingga menyerupai ATM.

Adapun jenis-jenis layanan yang lazimnya bisa diakses nasabah melalui *internet banking* terhadap advance, adalah:

1. Transaksi pembayaran, yang meliputi pembayaran tagihan) kartu kredit. internet, telepon, telepon selular. penyeranta, dan lain-lain.
2. Transfer dana antar rekening di bank yang bersangkutan
3. Informasi rekening, yang meliputi transaksi-trasaksi mengenai informasi saldo, mutasi rekening, dan *download* mutasi.
4. Pembelian pulsa isi ulang selular.
5. Transaksi-transaksi yang sifatnya administrasi, misalnya perubahan PIN, perubahan bahasa layanan, penghapusan daftar transfer dana, registrasi *internet banking*, dan lain-lain.
6. *E-Mail*.

Jaminan Tanggung Jawab Perbankan kepada Nasabah bila terjadi Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan *Internet Banking*.

Klausul-klausul baku dalam *self regulation internet banking* ini merupakan suatu bentuk pembatasan terhadap asas hukum, yaitu asas kebebasan berkontrak diatur dalam pasal 18 Undang-undang Nomor & tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal ini disebutkan bahwa:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atas mencantunkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
   a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
   b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
   c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
   d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
   e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
   f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
   g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
   h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebankan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya

sulit terlihat atan tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

3. Setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Dalam syarat-syarat dan ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan *internet banking*, yaitu ketentuan-ketentuan tabungan, ketentuan-ketentuan pemegang kartu dan ketentuan serta syarat-syarat *internet banking* selalu dicantumkan klausul bahwa nasabah terikat dan tunduk pada ketentuan yang telah ditetapkan dan yang akan ditetapkan kemudian oleh Bank tersebut. Ini jelas tidak sesuai dengan apa yang diatur dalam pasal 18 ayat (1) huruf g. karena dalam hal ini berarti bahwa nasabah harus tetap tunduk pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, atau pengubahan lanjutan yang dilakukan, selama nasabah memanfaatkan jasa layanan *internet banking*.

Dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen yaitu:

a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
b. hak untuk barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi seta jaminan yang dijanjikan;
c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur serta tidak diskriminatif,
h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila baranmg dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam Pasal 5 undang-undang ini diatur mengenai kewajiban konsumen, yaitu:

a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatanbarang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan,
b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau
c. membayar dengan nilai tukar yang disepakati;
d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan mengenai pelaku usaha, yaitu:

a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barung dan/atau jasa yang diperdagangkan,
b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,

c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tebukti secara hukum bahwa kerugian kommen tidak diakibatkan oleh barang dinatan jasa yang dipendagangkan;
e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 undang-undang ini mengatur meneganai kewajiban pelaku usaha, dimana disebutkan kewajiban pelaku usaha adalah:

a. beritikad baik dalam melkaukan kegiatan usahanya;
b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunan, pemakaian, dan pemanfaatan barabg dan/atau jasa yang diperdagangkan
g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Berdasarkan Surat Edaran Direktur BI Nomor 27/9/APPH Tanggal 31 Maret 1995, penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh bank mengandung resiko yang merugikan kepentingan bank maupun masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengurangi resiko tersebut, bank harus memperhatikan prinsip-prinsip pengawasan dan pengamanan yang memadai.

KESIMPULAN

Pelaksanaan penyelenggaraan *internet banking* adalah berdasar self regulation yang dikeluarkan oleh pihak Bank sebagai prosedur untuk mengamankan transaksi yang dilakukan nasabah, dengan mempergunakan system pengamanan teknis sebagai berikut seperti 128-bit encryotion SSL, yang akan mengecek data yang dikirim menjadi dua pangkat 128 kominbasi angka kuner, dimana hanya satu kombinasi yang bisa membuka, (b) Firewall, untuk membatasi akses yang secara teknis dapat menghadang serangan atau ganggungan dari luar.(c) Penggunaan user ID dan PIN, (d) Automatic Log-out.(e) Input PIN ketika Log-in (1) Penggunaan KeyBCA untuk transaksi finansial. (g) Automatic E-mail Information.(h) Adanya limit transfer.
Dalam penyelenggaraan *internet banking* bila dapat dibuktikan bahwa Bank lalai atau wanprestasi, maka Bank tersebut dapat dimintai pertanggungjawabannya dengan mengacu kepada Pasal 1239 KUHPerdata dan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Saran

Mengingat penyelenggaraan internet banking merupan suatu terobosan positif

[7] Surat Edaran Direktur BI Nomor 27/9/UPPB Tanggal 31 Maret 1995 Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank.

dalam mengantisipasi pesatnya perkembangan dunia bisnis, maka bank selaku penyelenggara agar lebih memperhatikan pencantuman klausul-kinusul baku dalam self regulationnya, sehingga dapat mendatangkan keadilan bagi para pihak.

Tanggung jawab bank dalam penyelenggaraan internet banking adalah merupakan instrumen perlindugun bagi nasababs (user) yang melakukan transaksi melalui *internet banking*. Karena itu penting untuk dicantumkan dalam self regulation yang ditetapkan bank sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan jass layanan dan upaya perlindungan terhadap nasabah secara maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

Kansil CST, Christine Kansil,2000, *Modul Hukum Perdata Termasuk Asas-asas Hukum Perdata,* PT Pradnya Paramita, Jakarta

Soepraptomo, 2004. *Terobosan Hukum Dalam Rahasia Bank*, Jurnal Hukum Bisnis.

Sudikno Mertokusumo, 1996. *Mengenal Huku*m, Liberty. Yogjakarta.

_____, 1998. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogjakarta,

Sabirin, 2001. *Urgensi Regulasi Dalam Internet banking*, Bandung, 2001

Wirjono Projodikoro, 1984. *Perbuatan Melawan Hukum*, Sumur Bandung, Jakarta.

Sutan Remi, 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.

_____, 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti, Bandung.

R. Soepomo, 2000. *Hukum Acara Perdata Pengadilan Negeri*. Pradnya Paramita, Jakarta.

Lexy J. Moleong, 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya, Bandung,

Rachmat Setiawan, 1982. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung.

Kie, Tan Thong, 2000. *Studi Notariat*, PT. Ikhtiar Baru Van Hoeve, Jakarta.

Mertokusumo, Sudikno, 1984. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta

Qirom Syamsudin Meliala, 1985. *Profil Asas-Asus Hukum Perdata*, Liberty, Yogjakarta.

Satrio. J, 1993. *Hukum perikatan Perikatan Pada Umumnya,* Alumni, Bandung

Purwahid Patrik, 1994, *Dasar Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung.

Mariam Darus Badrulzaman, 1996. *KUH Perdata Buku 3. Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung.

_____, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

TANGGUNG JAWAB PERBANKAN DALAM PENYELENGGARAAN JASA LAYANAN INTERNET BANKING

ORIGINALITY REPORT

15%	15%	7%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.123dok.com Internet Source	5%
2	www.docstoc.com Internet Source	5%
3	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	3%
4	fh.unsoed.ac.id Internet Source	3%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 3%
Exclude bibliography	On		

TANGGUNG JAWAB PERBANKAN DALAM PENYELENGGARAAN JASA LAYANAN INTERNET BANKING

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15