

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Selain itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk melakukan penukaran uang, memindahkan uang, atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, dan pembayaran lainnya. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan): “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas, dengan memberikan jasa berupa bunga, bagi hasil, hadiah, *voucher* belanja pelayanan atau jasa lainnya. Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh bank dana tersebut akan diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk

pinjaman yang dikenal dengan istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit ini juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (*debitur*) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi.¹

Pada era globalisasi seperti saat ini, digitalisasi memberi manfaat perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi diseluruh dunia. Perkembangan ini juga memberi dampak besar terhadap perbankan. Penggunaan teknologi di dalam dunia perbankan saat ini sudah merupakan suatu keharusan. Kebutuhan akan informasi yang cepat menuntut perbankan untuk menciptakan sebuah teknologi yang dapat meningkatkan kinerja perbankan dari bank tersebut. Pada perkembangannya dunia perbankan menciptakan sebuah teknologi atau sebuah sistem yang menggunakan pemanfaatan *internet banking*.

Penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh bank. Peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara personal pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

¹ Catharina Vista Okta Frida, "*Manajemen Perbankan*", Garudhawaca, Jakarta, 2020, hlm. 3

12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh

Bank Umum pada ketentuan Pasal 2 menyatakan, bahwa:

1. Bank dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital;
2. Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Internet banking atau *e-banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian saham, dan lain sebagainya tanpa harus datang ke kantor cabang bank. *Internet banking* juga memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi rekening mereka seperti saldo, riwayat transaksi, dan lain sebagainya.

Karakteristik layanan *internet banking* untuk memfasilitasi transaksi perbankan yang berbeda dengan perbankan secara konvensional menimbulkan dampak negatif dalam hal pengaturan hukum data pribadi nasabah yang berkaitan dengan kerahasiaan bank. Dalam menjamin data pribadi nasabah perbankan memberikan kepercayaan agar nasabah tidak merasa cemas, karena membangun kepercayaan sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dimana privasi dan masalah keamanan adalah dua faktor penting untuk membangun kepercayaan yang

mempengaruhi nasabah perbankan. Keamanan didefinisikan sebagai kemampuan untuk melindungi data penting terhadap ancaman potensial.²

Layanan *internet banking* memberikan kemudahan bagi pemilik rekening untuk dapat mengakses rekeningnya melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* di jaringan internet melalui *website* resmi bank yang bersangkutan tanpa menggunakan aplikasi tertentu. Jenis kegiatan *internet banking* dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:³

- a. *Informational Internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk penyampaian berbagai informasi bank seperti program promosi bank, cara pembukaan rekening baru, kontak layanan nasabah, informasi tentang produk bank, informasi tingkat suku bunga bank, dan lain sebagainya, melalui jaringan internet dengan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
- b. *Communicative internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk interaksi komunikasi antara bank dengan nasabah secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.
- c. *Transaction internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan pihak bank dengan melakukan eksekusi transaksi seperti pemindah bukuan (*transfer*) dan lain sebagainya.

Instrumen perlindungan hukum bagi nasabah telah diatur Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan dikeluarkannya Peraturan POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

² Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*”, Al-Amwal : Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 10, No. 2, Tahun 2018, IAIN Syekh Nurjati, Cirebon, hlm 299.

³ Unggul Basoeky, Surviadi Panggabean, at all, “*Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*”, CV Media Sains Indonesia, Bandung, 2021, hlm. 89.

Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan optimalisasi pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan.⁴ Penggunaan *internet banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (transportasi) karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya untuk sekedar melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberikan pelayanan 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan di manapun, bahkan ketika kantor telah tutup.

Penggunaan *internet banking* juga dapat menyebabkan resiko pengguna maupun penyelenggara, karena dengan kemudahan yang diberikan oleh sektor perbankan tersebut secara langsung maupun tidak langsung dapat mengakibatkan terjadinya kelalaian terutama dalam hal melakukan transfer dana. Bentuk kelalaian ini dapat disebabkan faktor keteledoran dari nasabah maupun dari bank itu sendiri. Sebagai nasabah dari sebuah bank tentunya hak dan kewajibannya dilindungi oleh undang-undang. Sering terjadi kesalahan transfer yang dilakukan oleh nasabah baik melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau setoran tunai maupun melalui *internet banking* dan *mobile banking*. Dampak kelalaian tersebut memang merupakan risiko yang harus ditanggung oleh nasabah, akan tetapi sebagai lembaga yang menjunjung

⁴ Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan, “*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digita*”, Jurnal Pembangunan Hukum, Vol.1, No.3, Tahun 2019, FH Undip, Semarang, hlm.296.

tinggi kenyamanan nasabah mengakibatkan bank tidak dapat serta merta melepaskan tanggung jawabnya akan hal tersebut.

Jenis layanan *internet banking* yang ditawarkan oleh bank dan dapat diakses oleh nasabah antara bank satu dengan bank yang lain pun berbeda-beda. Sebagai contoh di dalam layanan *internet banking* Kookmin Bank Bukopin yaitu:⁵

- a. Informasi saldo
Informasi saldo yang dapat dilakukan adalah saldo tabungan, giro, deposito, dan pinjaman.
- b. Informasi sepuluh transaksi terakhir
Nasabah dapat mengetahui informasi sepuluh transaksi terakhir untuk rekening tabungan dan giro.
- c. Transaksi transfer
Transaksi transfer yang dapat dilakukan oleh nasabah, yaitu transfer ke rekening bank itu sendiri dan transfer ke rekening pihak ketiga yang telah didaftarkan.
- d. Pembayaran
Pembayaran yang dapat dilakukan oleh nasabah yaitu pembayaran tagihan listrik, telepon selular, pajak, dan tagihan-tagihan lain.
- e. Pembelian
Pembelian di sini meliputi pembelian voucher pulsa telepon selular, ovo, gopay, pulsa listrik dan pembelian yang lain.

Dari berbagai layanan *internet banking* di atas, yang sering terjadi kendala dalam layanan *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus adalah layanan transaksi transfer. Hal itu terjadi karena ada beberapa nasabah telah melakukan pengaduan kepada pihak bank terkait dengan kesalahan transaksi transfer dana.

Permasalahan mengenai kesalahan transfer memang kerap terjadi dalam kehidupan sehari-hari sehingga diperlukan sebuah aturan mengenai

⁵ Asuan, "Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking", Jurnal Transaksi Perbankan, Vol.17, No. 3, FH Unpal, Palembang, September 2019, hlm. 323

transfer dana tersebut. Pemerintah telah membentuk sebuah aturan mengenai transfer dana yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Keberadaan undang-undang ini diharapkan dapat mengakomodir permasalahan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan transfer dana. Perlindungan hukum terhadap nasabah sangat diperlukan karena berhubungan dengan rasa keamanan dan kepercayaan terhadap bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah.

Seperti yang pernah terjadi di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus, pada tahun 2022 terdapat 5 (lima) nasabah Kookmin Bank Bukopin telah melakukan kesalahan dalam mentransfer dana melalui *internet banking*. Hal ini terjadi karena nasabah melakukan kesalahan ketik nomor rekening tujuan saat ingin mentransferkan sejumlah dananya dan tidak melakukan pengecekan kembali terhadap nomor rekening yang dituju, sehingga menyebabkan kesalahan transfer dana. Seperti contoh kasus yang dialami oleh salah satu nasabah berinisial SN yang telah melaporkan pengaduan kepada pihak bank terkait dengan kesalahan dalam melakukan transfer dana sebesar Rp 3.000.000,- (tiga juta rupiah) dari rekening Kookmin Bank Bukopin ke sesama bank, yang seharusnya ke rekening atas nama Mul menjadi atas nama Much. Dalam kasus ini nasabah memang dalam posisi pihak yang melakukan kelalaian, akan tetapi terhadap transfer dana yang telah dilakukan oleh nasabah, bank tidak dapat serta merta melepaskan tanggung jawabnya sebagai perantara dalam transfer dana tersebut. Atas kejadian tersebut nasabah meminta kepada bank agar mendebetkan kembali dana yang

telah ditransferkan ke rekening yang salah, namun pihak perbankan tidak dapat secara langsung mendebetkan kembali uang nasabah, karena jika pihak perbankan melakukan pendebitan tanpa sepengetahuan pemilik rekening akan mengakibatkan indikasi *fraud*.⁶

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi *Internet Banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah terkait keamanan transaksi transfer dana melalui *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus?
2. Bagaimana tanggung jawab dan upaya penyelesaian bank terhadap kesalahan transfer dana melalui *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah terkait keamanan transaksi transfer dana melalui *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus.

⁶ Titik Lestari, “Wawancara Pribadi”, RBO (*Relationship Banking Officer*), 15 Maret 2022, Kookmin Bank Bukopin, Kudus.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab dan upaya penyelesaian bank terhadap kesalahan transaksi transfer dana melalui *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi *Internet Banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus ini diharapkan dapat memberi manfaat atau kegunaan secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah keilmuan pada pengembangan dan kemajuan di bidang keilmuan khususnya ilmu hukum perdata, terutama terkait perlindungan hukum bagi nasabah terhadap kesalahan transfer dana melalui *internet banking*.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis yaitu:

- a. Bagi pihak perbankan, dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang perlindungan nasabah dalam bertransaksi transfer dana menggunakan *internet banking*.

- b. Bagi nasabah, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang perlindungan nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi transfer dana.
- c. Bagi pemerintah, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka membuat kebijakan di bidang perbankan terkait layanan *internet banking*.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi dalam 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab saling terdapat keterkaitannya. Masing-masing bab diuraikan ke dalam sub-sub bab, sebagaimana berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II mengemukakan mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tinjauan umum tentang perlindungan hukum, tinjauan umum tentang perbankan, dan tinjauan umum tentang *internet banking*.

Bab III menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri dari metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

Bab IV memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah terkait keamanan transaksi transfer

dana melalui *internet banking* serta tanggung jawab dan upaya penyelesaian bank terhadap kesalahan transaksi transfer dana melalui *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus.

Bab V merupakan penutup dari skripsi yang berisi kesimpulan dari pembahasan berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian.

