

Perlindungan Hukum Nasabah Yang Melakukan Pembayaran Melalui E-Banking Bri Link (Studi Pada Kantor Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Karang)

Angra Adinda Larakasih, Erlina B, Yulia Hesti

Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung,
Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung
e-mail : Angraadinda123@gmail.com, erlina@ubl.ac.id, yuliahesti@ubl.ac.id

Abstract

The development of technology is currently growing rapidly. This can be proven by advances in technology around the world. Technological progress is very important and has a very big effect on humans. Because technology is one of the supporting advances in human life. It can be proven that with the all-sophisticated technology, everything becomes fast and easy. The development of technological systems encourages the emergence of business opportunities in the internet field. In today's technology development it also influences the banking world. In conducting banking transactions through BRI Link agents, customers also receive protection for their rights to receive compensation for losses they have suffered. Customers as consumers of products and / or services offered by banks as producers are entitled to compensation for losses they experience when making transactions with e-banking facilities or services. Banks are required to provide compensation to customers as consumers of banking services for losses from using e-banking provided by the bank. However, it should be noted that this provision does not apply if the customer suffers a loss due to the previous customer's actions or negligence. Then the bank will solve it because the settlement of customer complaints is a form of increasing customer protection in order to guarantee customer rights in dealing with the bank. Customer complaints that are not immediately acted upon have the potential to increase reputation risk for banks and in the long run could reduce public confidence in banking institutions.

Keywords: Legal Protection, Customer, E-Banking

Abstrak

Perkembangan teknologi sekarang ini sangat berkembang pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan kemajuan teknologi diseluruh dunia. Kemajuan teknologi sangatlah penting dan berpengaruh sangat besar bagi manusia. Karena teknologi adalah salah satu penunjang kemajuan kehidupan manusia. Dalam perkembangan teknologi sekarang ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan. Dalam kegiatannya melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui agen BRI Link, nasabah juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Nasabah sebagai konsumen produk dan/atau jasa yang ditawarkan bank sebagai produsen berhak atas penggantian kerugian yang dialami ketika melakukan transaksi dengan fasilitas atau layanan e-banking. Bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari penggunaan e-banking yang disediakan bank. Namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya. Kemudian pihak bank akan menyelesaikannya karena penyelesaian pengaduan nasabah merupakan satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Kata kunci : Perlindungan Hukum ,Nasabah, E-Banking

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi sekarang ini sangat berkembang pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan kemajuan teknologi diseluruh dunia. Kemajuan teknologi sangatlah penting dan berpengaruh sangat besar bagi manusia. Karena teknologi adalah salah satu penunjang kemajuan kehidupan manusia. Dapat dibuktikan bahwa dengan adanya teknologi yang serba canggih segalanya menjadi cepat dan mudah. Perkembangan sistem teknologi mendorong munculnya peluang bisnis dalam bidang *internet*. Dalam perkembangan teknologi sekarang ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan.

Hukum Perbankan Indonesia merupakan hukum yang mengatur masalah-masalah perbankan yang berlaku sekarang di Indonesia. Dengan demikian berarti akan membicarakan aturan-aturan perbankan yang masih berlaku sampai saat ini, sedangkan peraturan perbankan yang pernah berlaku pada yang lalu, hanya dibahas apabila mempunyai keterkaitan dengan ketentuan yang berlaku saat ini atau pembahasan dalam kerangka sejarah perbankan di Indonesia (Muhammad Djumhana. 2000.)

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjelaskan bahwa Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia. Seiring berjalannya waktu, lembaga perbankan pun semakin maju. Salah satu penerapan teknologi informasi dalam perbankan yaitu denganmunculnya layana *e-banking* atau *internet banking* dengan menggunakan *internet banking*, bank akan dipermudah meningkatkan pelayanan nasabah karena layanan *internet banking* yang disediakan oleh bank dapat mempermudah semuanya. Selain memudahkan bagi bank dan nasabah, *internet banking* juga mempunyai resiko tersendiri.

Internet banking merupakan salah satu teknologi transaksi perbankan yang ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia untuk para nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, dan sebagainya dengan mudah dan cepat (evi yani,2018)

Internet Banking kini tidak asing lagi di kalangan masyarakat Indonesia, contohnya dengan munculnya *BRI Link*. Pada Tahun 2012 Pemerintah beserta Bank Indonesia telah mempersiapkan pencaangan *Branchless Banking* atau layanan perbankan tanpa mengandalkan kantor cabang dan menggunakan teknologi untuk mencapai para nasabahnya. Menindak lanjuti hal tersebut pada Tahun 2015 Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disingkat (OJK) yang menjadi otoritas dalam pengawasan perbankan dan lembaga keuangan. Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia merupakan dasar terbentuknya OJK di Indonesia sebagai lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen. Berdasarkan kewenangannya, OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan disektor perbankan sesuai dengan fungsi nya yang diatur dalam pasal 5 UU OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan (Yulia Hesti,2018)

Kemudian meluncurkan program LAKU PANDAI (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif). Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kemudian menindaklanjuti layanan ini menggunakan dengan meluncurkan Program *BRI Link*.

Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi BRI karena BRI memiliki nasabah di seluruh Indonesia hingga ke daerah pelosok negeri. Oleh karena itu dengan adanya *BRI Link*, BRI bisa mencapai nasabahnya yang berada di area yang terpencil, tanpa harus membangun kantor di area tersebut. Individu yang melayani usaha *BRI Link* inilah yang

dinamakan dengan Agen BRI *Link*. Namun kendala yang sering terjadi saat menggunakan BRILink yaitu jika transfer ke bank lain seringkali mengalami gangguan. Dalam kegiatannya melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui agen BRI *Link*, nasabah juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya.

Hal tersebut sesuai dengan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK.03/2014 yang menegaskan bahwa, “Bank penyelenggara wajib bertanggungjawab atas kerugian nasabah yang timbul karena perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama”.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk proposal dengan judul : **“Hukum Perlindungan Nasabah Yang Melakukan Pembayaran Melalui *E-Banking* BRILink (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia)”**

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan pendekatan yuridis empiris untuk memperoleh hasil penelitian yang benar dan obyektif. Kemudian untuk proses analisis data, data yang telah tersusun secara sistematis dianalisis secara yuridis kualitatif yaitu dengan memberikan pemahaman tentang data yang dimaksud sesuai dengan fakta yang diperoleh di lapangan, sehingga benar-benar dari pokok permasalahan. di tangan dan diatur dalam kalimat demi kalimat. yang bersifat ilmiah dan sistematis berupa jawaban atas masalah berdasarkan hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Melakukan Pembayaran Melalui *E-Banking* BRI *Link* di Kantor Bank BRI cabang tanjung Karang

Data pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah internet banking di bank rakyat Indonesia cabang Tanjung karang yang peneliti dapatkan sebagai berikut, sebagai unit atau kantor cabang pembantu (KCP) unit tanjung karang melayani fasilitas internet banking secara individu yang langsung ditawarkan dan dijelaskan oleh customer service (CS). Cara mendapatkan fasilitas internet banking bank rakyat Indonesia melalui prosedur. Prosedur mendapatkan fasilitas internet banking yang pertama adalah mengisi surat pernyataan bermaterai bahwa sungguh-sungguh menggunakan fasilitas internet banking ini. Dalam layanan perbankan yang menyangkut internet banking, sebagai customer servis mereka pasti menjelaskan kekurangan dan kelebihan internet banking agar nasabah penggunaannya mengetahui segala konsekuensinya. Internet banking yang tersedia banyak sekalai cara mengaksesnya, namun kebanyakan nasabah menggunakannya via bank rakyat Indonesia(BRI) Mobile. BRI Mobile sudah tersedia di play store atau tempat mendownload aplikasi handphone android era saat ini. Saat nasabah sudah mendaftar internet banking maka mereka akan diberi user id yang merupakan serangkaian huruf yang merupakan tanda pengenal untuk masuk dan mengakses akun internet banking miliknya juga dilengkapi password.

Keluhan sebagai kelemahan utama yang sering dialami nasabah dalam penggunaan internet banking di cabang tanjung karang sini adalah nasabah pengguna fasilitas internet banking lupa akan user id ataupun password. Untuk kelalaian pihak nasabah seperti kelupaan akan user id dan password maka itu diluar tanggung jawab pihak bank, namun pihak bank akan membantu mengatasinya dengan cepat apabila nasabah tersebut segera melapor kepada customer servive. Masalah kelupaan user id dan password intyernet

banking customer service bisa membantu perbaikannya melalui pengecekan data nasabah melalui buku tabungan, anjungan tunai mandiri (ATM), dan kartu tanda penduduk (KTP) milik nasabah. Gangguan semacam ini seharusnya bisa dihindari dengan cara seorang nasabah pengguna fasilitas internet banking selalu hafal serta merahasiakan user id dan password. Kelemahan yang kedua dalam internet banking adalah masalah jaringan yang biasa dikeluhkan oleh nasabah internet banking. Masalah jaringan ada tim tersendiri yang mengatasinya dengan waktu secepat mungkin biasanya maksimal tiga (3) hari.

Langkah-langkah untuk menghindari hacker atau cracker yaitu orang lain yang tidak berhak memasuki akun internet banking seorang nasabah, salah satunya adalah dengan mengganti password secara berkala. Prosedur mengganti password antara lain dengan cara:

- a. Nasabah mendatangi kantor BRI terdekat untuk mendapatkan user id dan membuat password baru.
- b. Registrasi ulang, agar dapat registrasi ulang maka layanan yang terdaftar sebelumnya harus terhapus terlebih dahulu syaratnya menunjukkan KTP asli, buku tabungan atau boleh juga kartu ATM.
- c. Langkah-langkah ini bisa dilakukan nasabah pengguna fasilitas internet banking BRI yang berfungsi untuk kejadian lupa atau waspada dari hacker (Rani.m,2018)

Untuk perlindungan dari pihak bank rakyat Indonesia semua unit manapun umumnya sama seperti di pusat. Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis pihak bank mengadakan perlindungan hukum dimaksud diatur dalam surat edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 ("PBI No. 7/2005 antara lain sebagai berikut:

- a. Kewajiban bank untuk menyelesaikan pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
- b. Setiap nasabah memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk atau atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

Perlindungan hukum bagi nasabah internet banking dengan nama lainnya, di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku atau setara dengan konsumen antara lain adalah dengan diintroduksinya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-undang nomor 10 tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpanan, melalui skim asuransi, dana penyangga, dan lainnya. Ditingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam peraturan bank Indonesia (PBI) termasuk dalam bank rakyat Indonesia (BRI) cabang Tanjung Karang.

Perlindungan Hukum Preventif

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu dalam Pasal 25, Pasal 27, Pasal 29 disebutkan tentang kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yaitu: Pasal 25 : "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan".

Pasal 27 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, asset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen”.

Pasal 29 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan”.

Dalam Pasal 23 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum disebutkan bahwa :

- (1) Bank wajib menyelenggarakan Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi di wilayah Indonesia.
- (2) Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi dapat dilakukan oleh pihak penyedia jasa di wilayah Indonesia.
- (3) Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi oleh pihak penyedia jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan sepanjang:
 - a. Memenuhi prinsip kehati-hatian;
 - b. Memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (3), ayat (4), dan ayat (5); dan
 - c. Memperhatikan aspek perlindungan kepada nasabah.
- (4) Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi dapat dilakukan di luar wilayah Indonesia sepanjang:
 - a. Memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (3);
 - b. Dokumen pendukung administrasi keuangan atas transaksi yang dilakukan di kantor Bank di Indonesia wajib ditatausahakan di kantor Bank di Indonesia;
 - c. Rencana bisnis Bank menunjukkan adanya upaya
- (5) untuk meningkatkan peran Bank bagi perkembangan perekonomian Indonesia; Mendapatkan persetujuan terlebih dahulu oleh Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian dalam

Pasal 29 disebutkan bahwa : “Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi Layanan Perbankan Elektronik pada setiap Sistem Elektronik yang digunakan oleh Bank”.

Pasal 27 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menyebutkan bahwa penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi Konsumen atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini meningkatkan kemungkinan terjadinya kerugian finansial yang dialami oleh nasabah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 4 huruf a jelas menyebutkan bahwa konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan juga disebutkan, untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Dalam rangka perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur adanya teknologi netral yang dipergunakan dalam transaksi elektronik, serta mensyaratkan adanya kesepakatan

penggunaan sistem elektronik yang dipergunakan.⁴¹ Selain itu dalam ketentuan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara handal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Namun ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Perlindungan Hukum Represif

Permasalahan antara bank dengan nasabah lebih kepada permasalahan keperdataan dan kerugian yang ditimbulkan juga kerugian finansial sehingga untuk menyelesaikannya, perlu ada jaminan penggantian kerugian yang dialami nasabah. Dalam ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Oleh karena itu Nasabah sebagai konsumen produk dan/atau jasa yang ditawarkan bank sebagai produsen berhak atas penggantian kerugian yang dialami ketika melakukan transaksi dengan fasilitas atau layanan e-banking. Bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari penggunaan e-banking yang disediakan bank. Namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya telah

1.2 Penyelesaian Sengketa Dalam Pembayaran Melalui *E-Banking* BRI Link di Kantor Bank BRI Pusat Tanjung Karang

Jika nasabah dirugikan dalam penggunaan e-banking, hal pertama yang harus dilakukan oleh nasabah adalah melaporkannya kepada pihak bank. Kemudian pihak bank akan menyelesaikannya karena penyelesaian pengaduan nasabah merupakan satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Di setiap bank sendiri wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah. Proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah baik nasabah debitur maupun nasabah kreditur diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Namun sekarang terdapat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan OJK tersebut menjadi dasar dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Kemudian untuk sektor perbankan terdapat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia. Berdirinya

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia merupakan suatu kewajiban. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia atau biasa disingkat LAPSPI dibentuk oleh asosiasi bidang perbankan dan didaftarkan di OJK. LAPSPI sendiri menyediakan tiga layanan penyelesaian sengketa yaitu mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Dengan telah beroperasinya LAPSPI sejak Januari 2016 maka penanganan pengaduan yang masuk melalui Financial Costumer Care (FCC) OJK sebatas verifikasi dan klarifikasi.

Dapat diproses melalui Internal Dispute Resolution (IDR) Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Siaran Pers tersebut juga memuat pendapat Anggota Dewan Komisiner OJK bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Kusumaningtuti S Setiono, bahwa Pelaksanaan IDR merupakan pelaksanaan POJK Nomor 1/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan PUJK meresponnya dengan membentuk unit dan/atau fungsi pengaduan dan memiliki service level agreement sehingga konsumen merasa terlindungi dengan baik.

4. KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi e-banking dapat dibedakan menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan Hukum Preventif yang diberikan kepada nasabah bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya kerugian dalam melakukan transaksi ebanking, perlindungan hukum preventif belum diatur secara khusus namun dapat mengaitkannya dengan berbagai peraturan yang menentukan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dimana dalam hal ini adalah bank, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seluruh peraturan hukum tersebut secara parsial memberikan perlindungan hukum preventif terhadap nasabah dalam melakukan transaksi ebanking. Kemudian perlindungan hukum preventif mengatur Nasabah sebagai konsumen produk dan/atau jasa yang ditawarkan bank sebagai produsen berhak atas penggantian kerugian yang dialami ketika melakukan transaksi dengan fasilitas atau layanan e-banking. Bank wajib memberikan ganti rugi kepada Nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari penggunaan e-banking yang disediakan bank. Namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan atau diedukasi oleh bank.
2. Mengenai penyelesaian sengketa Penyelesaian masalah antara nasabah dapat dilakukan dengan cara negosiasi dan saat ini ada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang mempunyai layanan penyelesaian berupa mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Namun jika alternatif penyelesaian sengketa gagal, Bank masih melaporkannya ke OJK dan Pengadilan menjadi pilihan terakhir.

Saran

1. Nasabah mempunyai kedudukan yang lemah hendaknya nasabah harus lebih berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi elektronik melalui e-banking memahami dengan benar penggunaannya.
2. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) seringkali mendapat keluhan terkait kesalahan sistem transaksi, hendaknya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) harus

meningkatkan keamanan dan keandalan sistem transaksi transfer dana melalui e-banking agar nasabah sebagai konsumen jasa perbankan dalam penggunaan e-banking merasa aman dan nyaman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat atas setiap produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

3. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, hendaknya peraturan Perundang-undangan dapat mengatur segala permasalahan dalam layanan produk jasa perbankan, khususnya melalui e-banking. Baik dari segi hak dan kewajiban para pihak serta dengan tegas mengatur larangan dan sanksi apabila tidak dilaksanakan sesuai dengan apa yang tertulis pada peraturan perundang-undangan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka

1. Buku

Muhammad Djumhana. 2000. Hukum Perbankan di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Kasmir. 2012. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

2. Artikel Jurnal /Internet

Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, Ari Puspita. Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. Jurnal Informatika Vol.5, No.1, April 2018

Yulia Hesti. Analisis Yuridis Tujuan dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Lembaga Perbankan di Indonesia. Jurnal Ilmu Hukum Vol. 13, No. 2, Juli 2018 <http://infobanknews.com/ojk-6-lembaga-penyelesaian-sengketa-siap-beroperasi/>, diunduh pada hari Senin, 30 Januari 2017, pukul 14.40 WIB.

3. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III tentang Perikatan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 09/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase.