

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank dalam perekonomian memiliki peranan yang amat penting sebagai lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian. Oleh karena itu, jika dilihat dalam praktik perekonomian suatu negara, lembaga keuangan senantiasa ikut berperan aktif. Tumbuhnya perkembangan lembaga keuangan secara baik dan sehat akan mampu mendorong terhadap perkembangan ekonomi bangsa. Sebaliknya, kalau lembaga keuangan suatu bangsa mengalami krisis, dapat diartikan bahwa perekonomian suatu bangsa tersebut sedang mengalami keterpurukan (*collapse*).

Dalam menjalankan fungsi-fungsinya, bank berasaskan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.¹

¹Tri Puji Lestari, "Analisis Perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna *Internet Banking*" (Tesis Program Magister Hukum Hukum Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2012).¹

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank menciptakan produk dan jasa. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pemberian produk dan jasa yang dilakukan oleh suatu bank pada dasarnya disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen pengguna jasa-jasa bank. Nasabah perbankan terdiri dari 2 macam yaitu nasabah debitur dan nasabah kreditur. Namun, dalam prakteknya dikenal pula nasabah yang menggunakan jasa perbankan (walk in customer).

Perkembangan produk perbankan dipengaruhi antara lain oleh adanya keinginan bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, adanya kemajuan teknologi, adanya globalisasi jasa dan transaksi keuangan, adanya konglomerasi dan kerjasama antar lembaga jasa keuangan, berkembangnya sistem perbankan serta meningkatnya persaingan.²

Di dunia perbankan, infrastruktur teknologi informasi mempunyai peran yang sangat dominan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah karena perbankan merupakan sebuah

² Yunus Husein, *Pengamanan Produk dan Jasa Perbankan untuk Melindungi Nasabah*. Disampaikan dalam Seminar Nasional Mediasi Perbankan di Jakarta tanggal 14 April 2012

industry jasa yang kinerjanya sangat dipengaruhi ruang dan waktu. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi computer dan telekomunikasi. Selain itu, teknologi informasi dapat pula menjadikan bank lebih bersaing untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat. Berbagai layanan perbankan diberikan bank kepada nasabahnya demi kepuasan pelanggan. Dalam melakukan kegiatan usaha atau memberikan layanan kepada nasabah, bank tidak menggunakan model-model konvensional *face to face* dan didasarkan pada *paper document*, tetapi bank juga menggunakan model layanan dengan model *non face to face* dan *paperless document* atau *digital document*. Hampir seluruh proses penyelenggaraan sistem pembayaran di bank telah dilaksanakan secara elektronik (*paperless*). Dapat dikatakan pula bahwa perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Penggunaan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi mendorong berkembangnya transaksi melalui internet di dunia. Perusahaan-perusahaan berskala dunia semakin banyak memanfaatkan fasilitas internet. Sementara itu tumbuh transaksi-transaksi melalui elektronik atau on-line dari berbagai sektor, yang kemudian memunculkan istilah

*electronic banking, electronic commerce, electronic trade, electronic business, electronic retailing.*³

Internet Banking masuk dalam bagian *E-banking (electronic banking)*, *E-banking* pertama kali distrukturkan di pertengahan tahun 1970-an. Ditahun 1985, beberapa bank sudah menawarkan nasabahnya untuk menggunakan perbankan elektronik, tapi karena kurangnya pengguna internet dan terkait biaya penggunaan *online banking* menyebabkan pertumbuhan *internet banking* terhambat. Di akhir 1990-an, orang sudah mengenal dan menggunakan fasilitas yang di sediakan internet.⁴

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, hak hak nasabah pengguna *Internet Banking* sebagai bagian dari nasabah perbankan perlu di lindungi dari aspek aspek yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Sehubung dengan Hal tersebut, penelitian ini kami tulis dengan judul “**ANALISA HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* DI TINJAU DARI HUKUM POSITIF YANG BERLAKU DI INDONESIA**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pihak bank terhadap nasabah jika di rugikan dalam menggunakan *Internet Banking* ?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *Internet Banking* ?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dari latar belakang dan rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

³ Andi Hamzah, *Aspek – aspek Pidana di bidang Komputer*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1990)

⁴ Celin Tri Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, SinarGrafik, Jakarta, 2014

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk memnuhi dan melengkapi sebagian syarat – syarat akademik dan sebagai tugas akhir dalam mencapai gelar Sarjana (S1) bidang Ilmu Hukum pada Universitas Panca Marga Probolinggo Tahun Akademik 2022/2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pihak bank terhadap nasabah jika di rugikan dalam menggunakan *Internet Banking*
2. Untuk memahami pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *Internet Banking*.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan penelitian yuridis normative dengan metode mencari, menggali, mengumpulkan suatu data atau sumber pengetahuan yang ada pada saat ini. Masalah yang akan dikaji akan di kembalikan terhadap ketentuan yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

1.4.2 Sumber Data

1. Sumber data primer

Sumber data yang sifatnya mengikat, yang mencakup peraturan perundang – undang yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini yaitu :

1. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Pebankan
3. Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
4. Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2. Sumber Data Sekunder

Salah satu sarana untuk mengembangkan pola pikir mahasiswa untuk melengkapi data primer pada penelitian ini yang di lengkapi dari buku buku literature hukum, jurnal hukum, karya tulis, dan kamus hukum.

1.4.3 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mengetahui prosedur pengumpulan data yang diperlukan dari penelitian ini, maka terdapat beberapa cara prosedur pengumpulan data, yang antara lain yaitu teknik pengumpulan data – data dengan study kepustakaan dengan membaca, menelaah, mengutip, dari buku, literatur – literatur,

website yang terdapat dalam pasal – pasal peraturan perundang – undangan hukum.

1.4.4 Analisa Data

Data yang di peroleh kemudian dianalisa dengan menggunakan metode dekriptif kualitatif, yaitu menganalisa dengan menggambarkan secara luas, lengkap, dan runtun, lalu di tuangkan dalam bentuk logis dan sistematis. Kemudian ditarik kesimpulan secara induktif, yaitu dari hal hal yang bersifat umum menuju hal hal yang bersifat khusus mengenai masalah yang sedang diteliti, serta memberikan saran sebagai jawaban terhadap masalah yang ada dalam penyelesaian jalan keluarnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari empat bab yang mana dari bab satu sampai bab empat berisi satu kesatuan yang menyelesaikan masalah adapun sistematika terdiri dari :

BAB I : Menguraikan tentang hal hal yang mendasar dan penulisan skripsi yang terdiri dari sub bab. Sub bab pertama menguraikan tentang latar belakang, sub bab kedua ada rumusan masalah, sub bab ketiga di bagi menjadi dua sub bab yaitu menguraikan tujuan penelitian seperti tujuan umum sedangkan sub bab kedua menguraikan tujuan khusus. Kemudian sub bab ke empat

di bagi menjadi empat sub bab yaitu pendekatan masalah, sumber data, prosedur pengumpulan data, dan analisa data sedangkan sub bab kelima menguraikan sistematika.

BAB II : Tinjauan umum atau tinjauan pustaka dalam bab dua ini berisi tentang konsep konsep umum yang berkaitan dengan permasalahan di dalam skripsi.

Ringkasnya bahwa tinjauan pustaka ini sifatnya umum cenderung menguraikan pengertian pengertian.

BAB III : Membahas hasil penelitian tentang perlindungan bagi nasabah pengguna *Internet Banking* di tinjau dari hukum positif yang berlaku di Indonesia

BAB IV : PENUTUP

Merupakan bagian terakhir dari suatu penyusun skripsi, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

Kesimpulan adalah uraian singkat dari rumusan masalah yang sudah dijadikan topic dalam penyusun skripsi.

Saran saran adalah berdasarkan dari ide atau pendapat sendiri menyangkut langkah langkah kedepan dalam menyelesaikan masalah