

**BAB I**  
**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH**  
**PENGGUNA *INTERNET BANKING***

**1.1 Aspek Transparasi Informasi Produk**

Era persaingan antara bank-bank yang semakin ketat dan tajam menyebabkan semakin ramai bank memperkenalkan dan menawarkan jasa-jasanya dalam berbagai bentuk dan cara. Pemberian informasi mengenai jasa-jasa perbankan yang ditawarkan merupakan salah satu upaya agar nasabah tertarik menggunakan salah satu dari berbagai produk perbankan yang ada.

Pemberian informasi produk merupakan proses yang biasa dilakukan dalam tahap pra transaksi (tahap nasabah mencari informasi). Pada tahap pratransaksi, transaksi antara bank dengan nasabah belum terjadi, dimana nasabah masih mencari informasi yang berkaitan dengan produk bank. Informasi bagi nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting, karena dengan adanya informasi inilah nasabah dapat mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan produk/jasa bank secara lebih jelas dan terperinci. Pemberian informasi oleh bank yang lengkap, benar, dan bertanggung jawab tersebut merupakan kebutuhan pokok bagi nasabah untuk memperoleh keterangan awal sebelum menentukan pilihan terhadap produk/jasa. Informasi tentang produk dapat diperoleh nasabah melalui berbagai sumber antara lain iklan,

petugas bank yang bersangkutan eaflet/brosur, website bank maupun sumber-sumber informasi lainnya.

Dalam kasus produk *internet banking*, hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar nasabah dapat memperoleh gambaran secara utuh mengenai produk *internet banking*. Hak atas informasi tersebut antara lain mengenai jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, persyaratan dan tatacara penggunaan produk, biaya-biaya yang melekat pada produk, dan jangka waktu berlakunya produk. Dalam hal terdapat perubahan, penambahan, dan/atau pengurangan pada karakteristik produk, bank harus menyampaikan sebelum berlakunya perubahan, penambahan, dan atau pengurangan karakteristik produk tersebut.

Dalam tahap pratransaksi ini, nasabah mempunyai hak untuk memperoleh informasi tentang layanan *internet banking* yang benar, lengkap, dan jelas karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada nasabah dapat merupakan salah satu bentuk cacat produk yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Dengan adanya informasi yang benar, jelas, dan lengkap, nasabah mempunyai hak untuk memilih tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak lain. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memilih apakah akan mendaftar layanan *internet banking* atau tidak. Untuk mendukung hak memilih tersebut, diperlukan adanya informasi

yang benar, jelas, dan lengkap tentang *internet banking* sehingga nasabah tidak melakukan kekeliruan dalam memilih produk. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam menawarkan produk *internet banking*, bank diwajibkan menerapkan transparansi informasi produk. Penerapan transparansi informasi produk merupakan perwujudan dalam rangka memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e huruf b, dan huruf d. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondist dan jaminan barang/jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu penerapan prinsip transparansi juga dalam rangka memenuhi pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Data Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang antara lain mengatur bahwa bank wajib menerapkan transparansi informasi produk bank dan data penggunaan data pribadi nasabah.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, informasi tentang produk layanan *internet banking* diperoleh nasabah melalui berbagai sumber antara lain iklan, petugas bank yang bersangkutan, *leaflet*/brosur, website bank maupun sumber-sumber informasi lainnya. Berdasarkan penelitian, nasabah memilih memperoleh keterangan atas suatu produk layanan internet banking dari iklan baik yang dilakukan di media massa maupun media elektronik

Mengkaji penerapan transparansi informasi produk yang dilakukan terhadap layanan internet banking yang dilakukan bank melalui iklan, brosur/leaflet, informasi pada website beberapa bank ternyata hanya menonjolkan pada kelebihan, kemudahan atau keuntungan atas penggunaan layanan. Demikian juga informasi yang diberikan petugas bank dalam prakteknya belum memberikan Informasi mengenai risiko maupun bagaimana cara apabila terjadi permasalahan Keadaan yang seperti ini dapat memberikan gambaran yang keliru pada nasabah karena ketidak lengkapan informasi yang diberikan bank dapat menghasilkan keputusan yang keliru bagi nasabah. Contoh informasi-informasi yang ditampilkan dalam website bank antara lain:

1. Keuntungan dan manfaat *internet banking*. fitur-fitur *internet banking*. penjelasan mengenai keamanan yang berlapis.
2. Syarat dan ketentuan *internet banking* yang meliputi istilah-istilah yang digunakan, syarat pendaftaran *internet banking*, ketentuan penggunaan *internet banking*, user id dan PIN, penghentian akses layanan, dan lain-lain.
3. Cara registrasi melalui mesin ATM,
4. Cetak form pendaftaran,
5. Cara aktivasi,
6. Cara penggunaan token,
7. Cara bertransaksi,

8. Demo *internet banking*
9. Persyaratan dan tatacara pendaftaran produk
10. Tarif layanan,

## **1.2 Aspek Keamanan Teknologi *Internet Banking***

### **1.2.1 Sistem Keamanan Teknologi *Internet Banking***

Terselenggaranya sistem keamanan terhadap teknologi *internet banking* merupakan wujud memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai yang dijanjikan, serta hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam pengertian pelaksanaan Undang-undang tersebut, hak-hak tersebut diaplikasikan sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam hal ini nasabah pengguna *internet banking* mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan atas kenyamanan, keamanan. dan keselamatan selama menggunakan layanan internet banking sehingga dapat terhindar dari kerugian.
2. Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai yang dijanjikan. Dalam hal ini nasabah *internet banking* berhak atas pemakaian layanan *internet banking* sesuai keuntungan manfaat yang

dijanjikan baik yang disampaikan melalui brosur, iklan maupun penjelasan pihak bank.

3. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam hal ini, selama menjadi nasabah internet banking, nasabah mempunyai hak untuk diberikan pembinaan dan edukasi dalam menggunakan layanan *Internet banking* maupun dalam kerangka menjaga keamanan hal-hal yang terkait *internet banking*.

Selain itu dalam rangka memenuhi hak-hak nasabah dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengamanan terhadap sistem teknologi *internet banking* diperlukan dalam rangka mematuhi ketentuan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik antara lain Pasal 3 dimana penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan system elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi Pasal 17 dimana penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi, dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana serta Peraturan Bank Indonesia

Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Secara umum, persyaratan bisnis dari internet banking dari aspek-aspek yang dilihat dari sudut pandang nasabah antara lain aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, dan aman. Dalam dunia perbankan, kepercayaan merupakan kunci keberhasilan dalam semua usaha terutama usaha finansial dan perbankan. Dalam layanan *internet banking*, bank menggunakan internet sebagai media komunikasi, sehingga keamanan dari layanan *internet banking* bergantung kepada keamanan dari internet. Salah satu isu yang menjadi permasalahan dalam penggunaan *internet banking* adalah system keamanan bertransaksi perbankan dengan menggunakan internet. Sistem pengamanan terhadap sistem komputer harus dapat memberikan perlindungan terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Perbuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk dapat memperoleh secara tidak sah informasi yang dirahasiakan, baik diperoleh langsung dari penyimpanannya maupun ketika ditransmisikan kepada penerima (upaya penyadapan);
2. Perbuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk melakukan pengubahan, penambahan, perusakan, dan penghapusan terhadap data dan informasi elektronik baik selama

dalam penyimpanan maupun selama proses transmisi oleh pengirim kepada penerima.<sup>1</sup>

### 1.2.2 Perlindungan Terhadap Data Pribadi Nasabah

Pelayanan jasa perbankan pada saat ini, khususnya melalui media internet telah menarik perhatian para nasabah bank untuk memanfaatkan layanan tersebut. Namun dalam hal ini pemanfaatan internet sebagai jaringan online bagi kegiatan perbankan, pihak nasabah merupakan salah satu pihak yang perlu mendapat perhatian dan perlindungan hukum. Pelayanan bank melalui media internet pada kenyataannya telah menimbulkan sejumlah permasalahan hukum, salah satu diantaranya yaitu perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking*. Data pribadi nasabah adalah identitas yang lazim disediakan oleh nasabah kepada bank dalam rangka melakukan transaksi keuangan dengan bank. Dalam menerapkan transparansi penggunaan data pribadi, nasabah, bank diwajibkan menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis menerapkan transparansi penggunaan data pribadi nasabah. Dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain dengan tujuan komersial, kecuali ditetapkan dengan peraturan perundangan lainnya.

---

<sup>1</sup>Sutan Remy sjahdeini, *Kejahatan dan Tindak Pidana Komputer*, (PT Pustaka Utama Grafiti, 2009)



Perlindungan terhadap data pribadi nasabah, dalam praktek di sector perbankan dilakukan melalui perlindungan terhadap kerahasiaan dan keamanan informasi nasabah dimana segala transaksi yang terkait dengan nasabah harus dijaga kerahasiaannya oleh bank serta adanya ketentuan terhadap sharing informasi nasabah dari bank kepada pihak lain dimana bank perlu meminta persetujuan dari nasabah sehingga tanpa persetujuan nasabah, bank seharusnya tidak bisa memberikan data nasabah kepada pihak lain. Dalam peraturan yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi nasabah, perlunya mengatur hal-hal yang terkait dengan prosedur dalam data nasabah diberikan kepada pihak yang berwenang, pengecualian terhadap prosedur-prosedur yang berlaku, serta sanksi dalam hal terjadi pelanggaran.<sup>2</sup>

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* dapat dilakukan dengan pendekatan *self regulation* dan *government regulation*. Perlindungan hukum preventif atas data pribadi atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking* dengan pendekatan *self regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggaraan layanan *internet banking* itu sendiri. Maka Hal ini dilakukan berdasarkan pada satu kesadaran bahwa semua teknologi punya daya keamanan yang sama dan tidak semua teknologi dikuasai pihak penyelenggaran layanan *internet banking* SSL (*Secure Socket Layer*) pada dasarnya merupakan suatu mekanisme yang melindungi koneksi dari usaha penyadapan. Hal ini karena komunikasi yang terjadi antara *client-server* melalui suatu jalur yang enkripsi. Tetapi sistem ini tidak melindungi dari salah masuknya pengguna yang berbahaya, ataupun tidak melindungi

---

<sup>2</sup> *Good Practices for Financial Consumer Protection*, Consultative Draft, (The World Bank, Maret 2011)

apakah suatu kode yang di download dari suatu situs bisa dipercaya, atau apakah suatu situs bisa dipercaya. Dalam menjamin keamanannya, digunakan sertifikat digital. Sertifikat ini mengikat antara *public key* dengan suatu identitas. Sertifikat ini dikeluarkan oleh sebuah pihak yang disebut CA (*Certification of Authority*). Sebagaimana di dalam Pasal 10 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik setiap pelaku usaha menyelenggarakan transaksi elektronik dalam melakukan perdagangan elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian dan audit dari badan yang berwenang. Selain hal tersebut, kebijakan khusus lainnya yang terkait dengan kebijakan kerahasiaan nasabah terjadi pada saat nasabah akan menggunakan layanan internet banking yang diwajibkan untuk melakukan registrasi.

### **1.3 Aspek Pembuktian Penggunaan *Internet Banking***

Transaksi elektronik yang dilakukan melalui internet tidak memerlukan *hard copy* atau warkat kertas. Namun demikian setiap transaksi yang melibatkan eksekusi diberikan tanda bukti yang berupa nomer atau kode yang dapat disimpan di computer atau dicetak. Apabila terjadi sengketa atau perselisihan yang berhubungan dengan transaksi yang dilakukan melalui internet tersebut, masih menjadi pertanyaan apakah bukti kode/nomer transaksi yang dicetak tersebut dapat dipakai sebagai alat bukti yang kuat menurut hukum di Indonesia. Proses pembuktian baru terjadi apabila ada sengketa

di antara para pihak. Penyelesaian sengketa itu sendiri biasanya ditentukan oleh salah satu klausul dalam kontrak Umumnya penyelesaian itu dapat melalui lembaga litigasi atau nonlitigasi. Khusus untuk pembahasan pembuktian ini diarahkan pada pola penyelesaian di lembaga peradilan.

Dalam konteks hukum Indonesia, mengenai pembuktian mengacu pada hukum acara perdata. Membuktikan adalah meyakinkan hakim tentang kebenaran dalil atau dalil-dalil yang dikemukakan dalam suatu persengketaan. Hukum pembuktian merupakan bagian dari Hukum Acara Berbeda dengan Hukum Pidana yang mencari kebenaran materil, dalam Hukum Perdata kebenaran formillah yang dicari.<sup>3</sup>

Pasal 1865 KUH Perdata menyebutkan:

“ Setiap orang yang mengaku mempunyai suatu hak, atau menunjuk suatu peristiwa untuk meneguhkan haknya itu atau untuk membantah suatu hak orang lain, wajib membuktikan adanya hak itu atau kejadian yang di kemukakan itu.”

Jadi menurut KUHPerdata, siapa yang mendalilkan maka dialah yang harus membuktikan apa yang didalilkannya tersebut. Pasal 1866 KUHPerdata menentukan bahwa:

"Alat-alat bukti terdiri atas: bukti tulisan, bukti dengan saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah."

---

<sup>3</sup> Subekti, *Hukum Pembuktian*, (Jakarta : Pradnya Paamita,1985)

Undang-undang ITE mengatur berbagai perlindungan hukum atas kegiatan yang memanfaatkan internet sebagai medianya, baik transaksi maupun pemanfaatan informasinya. Pada Undang-undang ITE ini juga diatur berbagai ancaman hukuman bagi kejahatan melalui internet. Undang-undang ITE mengakomodir kebutuhan para pelaku bisnis di internet dan masyarakat pada SU umumnya guna mendapatkan kepastian hukum, dengan diakuinya bukti elektronik dan tanda tangan digital sebagai bukti yang sah di pengadilan. Dalam Pasal 1 angka 12 Undang-undang ITE menyebutkan tanda tangan elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi". Hal lain yang diatur adalah bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.

Undang-undang ITE memberikan pengakuan secara tegas bahwa meskipun hanya merupakan suatu kode, tanda tangan elektronik memiliki kedudukan yang sama dengan tanda tangan manual pada umumnya yang memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum. Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak semua tanda tangan elektronik (digital signature) merupakan alat bukti yang sah. Akan

tetapi setiap tanda tangan elektronik harus Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 11 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### **1.4 Aspek Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian**

Tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian merupakan perwujudan dari pemenuhan salah satu hak konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Secara umum, konsep tanggung jawab merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Tanggung jawab timbul dari adanya perikatan, baik yang berasal dari Undang-undang atau dari perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak. Tes Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung Jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang dibuat.

Dalam setiap perjanjian dimungkinkan terjadi salah satu pihak tidak na melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Artinya pihak tersebut tidak melaksanakan sama sekali kewajibannya, tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati, terlambat melaksanakan kewajibannya, atau

melakukan perbuatan yang dilarag dalam perjanjian. Tentunya hal ini dapat menimbulkan kerugian di pihak yang lain. Kerugian pihak lain ini merupakan tanggung jawab dari pihak yang tidak melaksanakan prestasinya tersebut.

Dalam perjanjian pada umumnya, keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak menjadi perhatian. Kedudukan para pihak adalah sama dalam menentukan hak dan kewajibannya masing-masing sehingga posisi tawar pada pihak pun seimbang. Lain halnya dengan perjanjian baku yang memuat klausul-klausul baku yang telah dibuat hanya oleh salah satu pihak sehingga pihak yang lain hanya mempunyai pilihan untuk setuju atau tidak setuju untuk mengikatkan diri dengan perjanjian tersebut. Demikian pula dengan perjanjian layanan internet banking yang dibuat oleh pihak bank saja. Hak dan kewajiban para pihak telah ditentukan oleh bank yang dituangkan dalam formulir pendaftaran layanan internet banking.

#### 1.4.1 Prinsip-prinsip Tanggung Jawab

mengemukakan beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang dibedakan sebagai berikut

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/liability based on fault*).

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini tergambar dalam ketentuan Pasal 1365, 1366

dan Tesis 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan hubungan kausalita antara kesalahan dan nasa kerugian. Dengan demikian terdapat 4 unsur suatu perbuatan dikategorikan karer sebagai perbuatan melawan hukum, yaitu:

1. Perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain
2. bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri an hukum sendiri
3. bertentangan dengan kesusilaan
4. bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat.

Berkenaan dengan dengan prinsip ini, akan mengemuka persoalan Tri mengenai "subyek hukum pelaku kesalahan" (Pasal 1367 KUH Perdata). Dalam doktrin hukum dikenal adanya *vicorious liability* dan *corporate sup liability*, *Vicorious liability* merupakan pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada dibawah pengawasan majikan. Jika orang tersebut pindahkan pada penguasaan pihak lain, maka tanggung jawabnya juga beralih kepada pihak lain tersebut. Sementara itu *corporate liability* lebih menekankan pada tanggung jawab lembaga/korporasi terhadap tenaga yang dipekerjakannya. Misalnya hubungan hukum antara bank nasabah, semua tanggung jawab atas pekerjaan pegawai bank yang dilakukan di bank tersebut adalah menjadi beban tanggung jawab bank.

## 2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*).

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah (pembuktian terbalik), ini berarti bahwa beban pembuktian ada pada si tergugat. Pasal 22 Undang-undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 Undang-undang Perlindungan Konsumen dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk membuktikannya.

## 3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab.

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip kedua dan hanya dikenal dalam nasa lingkup transaksi yang sangat terbatas yang secara *common sense* dapat dibenarkan. Misalnya seseorang yang minum air di kali tanpa dimasak terlebih dahulu, apabila sakit tidak dapat menuntut pabrik yang terletak disekitar sungai tersebut. Seharusnya ia memasak air itu terlebih dahulu.

## 4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar Ba perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*) tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas



antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan dibuatnya, dengan memperhatikan adanya force majeure sebagai sup faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab. Pasal 19 jo Pasal 28 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur perihal tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, namun tidak diterapkan mengenai prinsip *Unly strict liability* karena pada pasal 28 dirumuskan bahwa ganti rugi oleh adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Hal ini bertentangan dengan prinsip *strict liability* yang mengandung arti bahwa ganti rugi bagi konsumen produk yang cacat harus diberikan tanpa melihat ada atau tidaknya unsur kesalahan pada kesalahan. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum diterapkan pada produsen yang memasarkan produk cacat sehingga dapat merugikan konsumen.

##### 5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip ini sering dipakai pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka, yang umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Namun memperhatikan ketentuan Pasal 1493 KUHPerdara yang

menyatakan bahwa kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan- persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam undang-undang dimana mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa pelaku usaha tidak akan diwajibkan menanggung suatu apapun.

#### 1.4.2 Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Hubungan Hukum

Tanggung jawab timbul dari perikatan, baik yang berasal dari Undang-undang maupun dari perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, timbul hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang telah dibuat. Jadi suatu tanggung jawab dapat timbul dari:

##### 1. Wanprestasi

Tanggung jawab dalam suatu perjanjian dapat timbul apabila terjadi suatu keadaan yang dinamakan wanprestasi. Wanprestasi ini merupakan suatu keadaan dimana salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya yang merupakan hak dari pihak lainnya. Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat
- d. Melakukan hal yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Pihak yang ditimpa wanprestasi dapat menuntut suatu yang lain disamping pembatalan yaitu pemenuhan perikatan, ganti rugi atau pemenuhan perikatan plus ganti rugi. Untuk menetapkan akibat-akibat tak terpenuhi perlim perikatan perlu diketahui dahulu pihak yang lalai memenuhi perikatan tersebut.<sup>4</sup>

Tak dipenuhinya perikatan diakibatkan kelalaian (kesalahan) debitur atau sebagai akibat situasi dan kondisi yang resikonya ada pada diri debitur. Akibat wanprestasi :

- a. Debitur harus membayar ganti rugi (Pasal 1243 KUHPerdara);
- b. Bebas resiko bergeser kearah kerugian debitur, jika perkiraan timbul dari suatu persetujuan timbal balik, maka kreditur dapat membebaskan diri dari kewajiban melakukan kontraprestasi melalui Pasal 1266 KUHPerdara, atau melalui *exceptio non adimpliti contractus*.

Jadi apabila yang terjadi adalah wanprestasi, debitur harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita kreditur.

2. Perbuatan melawan hukum, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara, Berdasarkan Pasal 1365 KHUPerdara, perbuatan dikatakan merupakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur:

- a. Perbuatan itu harus melawan hukum;
- b. Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian;

---

<sup>4</sup> Subekti, *Hukum Pembuktian*, (Jakarta : Pradnya Paamit,a1985)

- c. Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan/kelalaian
- d. Antara hubungan yang timbul harus ada hubungan kausal.

Dalam hal pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya maka ia dapat mengajukan tuntutan pihak bank telah melakukan perbuatan melawan hukum, namun nasabah harus dapat membuktikan bahwa pihak bank benar-benar telah melakukan perbuatan hukum yang merugikan dirinya sebagai nasabah.

Dalam suatu perjanjian juga dapat timbul suatu keadaan yang disebut *Overmacht* (keadaan memaksa), yaitu suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian, yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasi (melaksanakan kewajibannya), dimana debitur tidak dapat dipersalahkan dan tidak harus menanggung resiko serta tidak dapat menduga pada waktu perjanjian dibuat. Akibat dari *Overmacht* adalah:

- a. Debitur tidak perlu membayar ganti rugi (Pasal 1245 KUHPerdara):
- b. Resiko tidak beralih kepada debitur,
- c. Kreditur tidak mempunyai hak untuk menuntut pemenuhan prestasi Artinya bahwa *overmacht* adalah suatu resiko dari suatu perjanjian.

Apabila yang terjadi adalah kelalaian dari pihak kreditur, yaitu dipenuhinya perjanjian adalah akibat dari kesalahan atau kelalaian kreditur atau suatu situasi yang berada dalam jangkauan risikonya,

maka tanggung jawab yuridis ada pada pihak kreditur. Akibat dari kelalaian kreditur atau pihak bank adalah beban risiko bergeser kearah kerugian kreditur dan kreditur tetap berkewajiban untuk memberikan kontraprestasi. Kesimpulannya adalah apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan salah satu pihak, maka pihak yang wanprestasi itu harus memenuhi sanksi yang telah ditetapkan undang-undang yaitu mengganti kerugian yang diderita pihak lainnya. Akan tetapi apabila yang terjadi adalah *overmacht*, maka tidak seorangpun yang diwajibkan untuk mengganti kerugian karena hal tersebut dipandang sebagai suatu resiko dalam suatu perjanjian.

#### 1.4.3 Bentuk Ganti Rugi Bank dalam Hal Terjadi Kerugian

Dalam setiap perjanjian dimungkinkan terjadi salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Artinya pihak tersebut tidak melaksanakan sama sekali kewajibannya, tidak melaksanakan. Kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati, atau terlambat melaksanakan. Tentunya hal ini dapat menimbulkan kerugian di pihak yang lain. Kerugian pihak lain ini merupakan tanggung jawab dari pihak yang tidak exan melaksanakan prestasinya tersebut. Dalam perjanjian pada umumnya, keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak menjadi perhatian. Kedudukan para pihak adalah sama dalam menentukan hak dan kewajibannya masing-masing sehingga posisi tawar pada pihak pun seimbang.

Lain halnya dengan perjanjian baku yang memuat klausul-klausul yang telah dibuat hanya oleh salah satu pihak sehingga pihak yang lain hanya mempunyai pilihan untuk setuju atau tidak setuju untuk mengikatkan diri dengan perjanjian tersebut. Demikian pula dengan perjanjian layanan *internet banking* yang dibuat oleh pihak bank saja. Hak dan kewajiban para pihak telah ditentukan oleh bank yang dituangkan dalam formulir permohonan pendaftaran *internet banking*.

Mengenai tanggung jawab bank dalam memberikan ganti rugi, Pasal 19 Undang-undang Perlindungan KonsUmen sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian kommen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.
2. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana karena berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan diatas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 15 Undang-undang ITE mengatur hal-hal yang terkait dengan bertanggung jawab penyelenggara transaksi elektronik sebagai berikut:

1. Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi:
  - a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Su transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;
  - b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, sega segala akibat hukum dalam Univer pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
  - c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
2. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
3. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

4. Ketentuan diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Mengenai tanggung jawab atas kerugian. Undang-undang Transfer Dana mengatur sebagai berikut:

1. Setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada penerima.
2. Dalam hal keterlambatan pelaksanaan perintah transfer dana disebabkan oleh keterlambatan penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir, kewajiban pembayaran jasa, bunga, atau kompensasi keterlambatan.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, beban pembuktian tersebut dibalikkan menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha. selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan yang terletak pada pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.

## **1.5 PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG MELINDUNGI NASABAH INTERNET BANKING**

Lembaga perbankan merupakan lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, dalam rangka menjaga



kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah perlu berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak kepercayaan masyarakat. Salah satu perlindungan yang dapat diberikan kepada nasabah adalah perlindungan terhadap munculnya kerugian pada nasabah melalui penggunaan produk atau jasa bank. *Internet banking* sebagai salah satu produk bank disatu sisi memang memberikan banyak manfaat, namun disisi lain juga terdapat risiko-risiko yang dapat menimbulkan kerugian nasabah. Berdasarkan penelitian kami, di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan yang khusus mengenai *internet banking*, namun meskipun tidak ada peraturan perundang-undangan yang khusus mengatur tentang internet banking di Indonesia, kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *internet banking* dengan cara menafsirkan peraturan-peraturan tersebut ke dalam pemahaman tentang *internet banking* atau mengaitkan peraturan yang satu dengan peraturan lainnya.

#### 1.5.1 Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10

Tahun 1998

Pengaturan *internet banking* tidak terlepas dari Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang- undang No. 10 Tahun 1998, dimana kegiatan *internet banking*

pada khususnya dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia dimungkinkan oleh adanya pasal 6 huruf (n) bahwa bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Beberapa ketentuan dalam undang-undang ini yang secara tidak langsung berhubungan dengan perlindungan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Adanya kewajiban bank untuk memelihara kesehatan dengan memperhatikan aspek permodalan, kualitas asset, kualitas manajemen, rentabilitas, solvabilitas dan aspek lain yang berhubungan dengan bank."
2. Pemberian kredit dan kegiatan usaha bank yang dilakukan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah" Kewajiban bank untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
3. Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia segala keterangan dan penjelasan mengenai kegiatan usahanya menurut tata cara yang telah ditetapkan Bank Indonesia. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan hanya dapat ditumbuhkan apabila lembaga perbankan dalam kegiatan usahanya selalu berada dalam keadaan sehat. Oleh karenanya, dalam rangka

memperoleh kebenaran atas laporan yang disampaikan oleh bank, Bank Indonesia diberi wewenang untuk melakukan pemeriksaan buku-buku dan berkas-berkas yang ada pada bank.

4. Kewajiban bank untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A Undang-undang Perbankan." Pelanggaran oleh pihak yang tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari Pimpinan Bank Indonesia dengan sengaja memaksa bank atau Pihak Terafiliasi untuk memberikan keterangan rahasia bank atau pelanggaran oleh anggota Dewan Komisaris Direksi, Pegawai bank, atau pihak terafiliasi lainnya terhadap ketentuan Rahasia Bank tersebut di atas diancam dengan pidana.
5. Kewajiban bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan melalui Lembaga Penjamin Simpanan.
6. Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia, neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya beserta laporan berkala lainnya.

#### 1.5.2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

##### Konsumen

Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha.

Perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Undang-undang Perlindungan Konsumen) mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen. Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum Dengan berlakunya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan, oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar jelas, dan jujur mengenai kondisi dan Jaminan jasa yang diberikannya
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku, dan beberapa aspek lainnya.

Pokok-pokok tinjauan yang termasuk dalam konsep perlindungan hukum kepada konsumen, yaitu terdiri dari:

1. Tinjauan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha

Tujuan Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tetap memperhatikan kepentingan pelaku usaha. Oleh karena itu dalam undang-undang ini selain tercantum hak dan kewajiban konsumen juga terdapat hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

a. Hak dan kewajiban (Pasal 4 dan 5)

Hak konsumen adalah

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur perundang-undangan lainnya. dalam ketentuan peraturan.

Kewajiban konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa,
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Hak pelaku usaha adalah:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian
- 5) Konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- 6) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member
- 3) Penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan memperlakukan atau melayani

konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
- 5) 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,
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

### 1.5.3 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Telekomunikasi terdiri dari kata "tele" yang berarti jarak jauh (*at a distance*) dan "komunikasi" yang berarti hubungan pertukaran ataupun penyampaian informasi. Di Indonesia, telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan



pada diri sendiri. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (Undang- undang Telekomunikasi), telekomunikasi adalah kegiatan pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, Isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Tujuan penyelenggaraan telekomunikasi adalah untuk mendukung kesatuan dan persatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Dalam Pasal 17 Undang-undang Telekomunikasi diatur bahwa penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi, dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

Dalam rangka pengamanan telekomunikasi:"

1. Setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan elektromagnetik terhadap penyelenggaraan telekomunikasi.
2. Penyelenggara telekomunikasi wajib melakukan pengamanan dan perlindungan terhadap instalasi dalam jaringan

telekomunikasi yang digunakan untuk penyelenggaraan telekomunikasi.

3. Setiap orang dilarang melakukan kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun.

Pasal 15 Undang-undang ini mengatur bahwa atas kesalahan dan kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Ganti rugi yang dimaksud adalah ganti rugi yang diberikan penyelenggara telekomunikasi kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahannya. Ganti rugi wajib diberikan, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan kelalaiannya. Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Apabila penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut tidak berhasil, maka dapat diselesaikan melalui pengadilan.

#### 1.5.4 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana

Salah satu fitur dalam layanan *internet banking* adalah transfer dana. Transfer dana dapat meliputi transfer dana ke bank yang sama, transfer dana melalui Sistem Kliring Nasional (SKN) dan RTGS, transfer dana antar bank, atau transfer dana yang dilakukan

secara terjadwal. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana (Undang-undang Transfer Dana), yang dimaksud dengan transfer dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima. Prinsip-prinsip umum yang dianut dalam pengaturan dalam Undang-undang Transfer Dana ini meliputi tidak diberlakukannya prinsip berlaku surut sejak pukul 00.00 (*zero hour rules*). prinsip pembayaran atau penyelesaian pembayaran yang telah memenuhi persyaratan bersifat final (*finality of payment/finality of settlement*), diberlakukannya prinsip penyerahan terhadap pembayaran (*delivery versus payment*), dan diakuinya mekanisme *netting* dalam suatu system transfer.

Dalam kegiatan transfer dana, yang dimaksud penyelenggara transfer dana adalah bank dan badan usaha berbadan hukum Indonesia bukan Bank yang menyelenggarakan kegiatan transfer dana. Dalam rangka keperluan konfirmasi dalam transaksi transfer dana yang dilakukan secara elektronik, pemberitahuan nomor rekening dan/atau nama penerima dapat dikecualikan dari ketentuan rahasia bank Beberapa pengaturan dalam Undang-undang ini yang melindungi nasabah antara lain:

1. Setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada Penerima. Dalam hal keterlambatan pelaksanaan perintah transfer dana disebabkan oleh keterlambatan penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir, kewajiban pembayaran jasa, bunga, atau kompensasi keterlambatan kepada penerima tetap merupakan kewajiban penyelenggara pengirim asal dengan tidak mengurangi haknya untuk mengajukan penggantian kepada penyelenggara penerus atau penyelenggara penerima akhir yang melakukan keterlambatan dalam meneruskan perintah transfer dana.
2. Dalam hal penyelenggara pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, penyelenggara pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan. Penyelenggara pengirim yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan sebagaimana tersebut di atas wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada penerima."
3. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya dalam kegiatan transfer dana merupakan alat bukti hukum yang sah. Informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud tersebut di atas merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku."

4. Elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud tersebut diatas merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku. Tanda tangan elektronik dalam kegiatan transfer dana memiliki kekuatan hukum yang sah. Dalam menilai keabsahan suatu tanda tangan elektronik dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik.
5. Dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan transfer dana yang menimbulkan kerugian pada pengirim asal atau penerima, penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan sistem transfer dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana tersebut.
6. Dalam hal perintah transfer dana tidak terlaksana karena keadaan tertentu, serta pengirim asal meminta pembatalan perintah transfer dan/atau pengembalian dana transfer dari penyelenggara pengirim asal, penyelenggara pengirim asal wajib mengembalikan dana kepada pengirim asal. Dalam hal penyelenggara pengirim asal terlambat mengembalikan dana, penyelenggara pengirim asal wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi.
7. Penyelenggara wajib menyampaikan laporan, keterangan, dan penjelasan penyelenggaraan transfer dana kepada Bank Indonesia."

Pemantauan terhadap penyelenggaraan transfer dana oleh penyelenggara dilakukan oleh Bank Indonesia, dimana dalam

melakukan kegiatan pemantauan baik pemantauan langsung dan/atau pemantauan tidak langsung. Pemantauan langsung dilakukan melalui pemeriksaan berkala dan/atau setiap waktu apabila diperlukan, sedangkan pemantauan tidak langsung dilakukan melalui penelitian terhadap laporan, keterangan, dan penjelasan penyelenggaraan transfer dana.