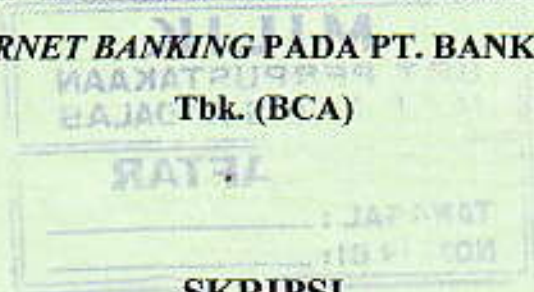


**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA
LAYANAN INTERNET BANKING PADA PT. BANK CENTRAL ASIA
(Tbk. (BCA))**



SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

CITRA HARTATI

04 140 079

Program Kekhususan : Hukum Perdata Ekonomi



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2008**

No. Reg. 2539/PK II/03/08



No. Alumni Universitas :

CITRA HARTATI

No. Alumni Fakultas

BIODATA

a). Tempat/Tgl Lahir: Bukittinggi/ 17 Mei 1986 b). Nama Orang Tua: H. Harmuzi dan Hj. Marta c). Fakultas:Hukum d). Jurusan: Ilmu Hukum e). No.BP: 01 140 079 f). Tgl Lulus: 3 Maret 2008 g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 3,34 i). Lama Studi: 3 Tahun 5 Bulan j). Alamat Orang Tua: Jln. Raya Bukittinggi - Payakumbuh km 4. No 70 B. IV Angkat Candung. Kab Agant.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. (BCA)

Skripsi Si Oleh : CITRA HARTATI
Pembimbing : 1. Hj. ULFANORA, S.H., M.H
2. DASWIRMAN, S.II., M.H

ABSTRAK

Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi kian pesat, terjadi disegala bidang, termasuk di bidang perbankan. Kegiatan perbankan dapat dilakukan melalui media elektronik, seperti melalui internet. Maka muncullah istilah *Internet Banking* yang saluran jaringannya digunakan untuk memberikan layanan perbankan seperti membuka rekening, transfer dan pembayaran *online*. Keuntungan *internet banking* bagi para nasabah sangat besar, karena dengan pelayanan ini nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi keuangan dimana saja dan kapan saja. Risiko yang ditimbulkan dari *internet banking* ini juga semakin besar dengan adanya *hacker* dan *cracker* atau pencuri data di internet, karena para *hacker* dan *cracker* mampu menembus *firewall* dari *internet banking* tersebut. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Hukum Sosiologis. Penelitian dilakukan pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Padang. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai prosedur registrasi *internet banking*, syarat dan ketentuan *internet banking* BCA, fitur produk yang ditawarkan IB BCA, keuntungan dan risiko IB BCA, jaminan keamanan bertransaksi melalui IB BCA, dan upaya perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* BCA.

Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* yang diberikan oleh pihak bank dari segi teknologi sudah maksimal, sedangkan perlindungan dari segi hukum yang paling efektif yaitu yang terdapat pada "Syarat dan Ketentuan *internet banking*", karena di dalam syarat dan ketentuan tersebut mengandung unsur hak dan kewajiban para pihak, khususnya pihak bank dan pihak nasabah. Akan tetapi Syarat dan Ketentuan tersebut merupakan perjanjian standar yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha/pihak bank, sehingga lebih banyak mengutamakan kewajiban-kewajiban nasabah dan hak-hak bank daripada hak-hak nasabah dan kewajiban-kewajiban bank itu sendiri.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 3 Maret 2005. Abstrak telah disetujui oleh penguji :

Tanda Tangan	1.	2.
Nama terang	Rembrandt, S.H., M.Pd	Zulkiffi, S.H., M.H

Mengetahui :
Ketua Jurusan: Hj. Ulfanora, S.H., M.H

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas / Universitas Andalas dan mendapat Nomor Alumnus :

		Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas :	Nama	Tanda Tangan	
No. Alumni Universitas :	Nama	Tanda Tangan	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dapat digambarkan sebagai pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum. Perubahan yang sangat besar akibat berkembangnya teknologi informasi adalah dalam bidang ekonomi. Perkembangan teknologi informasi secara signifikan telah mengubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi digital. Sistem digital ini memungkinkan dunia usaha untuk melakukan transaksi dengan menggunakan media elektronik yang lebih menawarkan kemudahan, kecepatan dan efisiensi yang sangat didambakan oleh setiap konsumen.

Salah satu sektor yang paling terpengaruh oleh perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi adalah sektor perbankan. Perilaku konsumen perbankan, yang dalam hal ini disebut sebagai nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan. Kenyataan ini tentunya merupakan tantangan besar bagi industri perbankan. Banyak bank yang kemudian mengubah strategi bisnisnya dari berbasis manual menjadi berbasis teknologi informasi. Dunia perbankan pun berlomba menggunakan aplikasi bisnis berbasis internet untuk seluruh transaksi keuangannya. Maka muncullah istilah e-banking yang saluran jaringannya digunakan untuk memberikan layanan perbankan, seperti membuka rekening, transfer dan pembayaran online.

Oleh karena itu, tidak mengherankan bukan saja di dunia internasional, di Indonesia-pun pemanfaatan internet yang berbasis *e-commerce*, *e-business*, dan lain sebagainya berkembang dengan cepat. Pada saat ini, dunia perbankan nasional telah

banyak yang memanfaatkan fasilitas ini untuk memberikan kemudahan pelayanan dalam melakukan kegiatan perbankan bagi nasabahnya dengan menggunakan *Internet Banking*¹

Kcuntungan *Internet Banking* bagi para nasabah sangat besar, karena dengan pelayanan ini nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi keuangan dimana saja dan kapan saja, atau dengan kata lain tidak dibatasi oleh ruang (tempat) dan waktu. Bagi bank, manfaat *Internet Banking* atau penggunaan sarana elektronik dalam melakukan kegiatannya dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada para nasabahnya disamping manfaat efisiensi dalam pengelolaan dokumennya.

Sebenarnya ada dua tujuan yang ingin dicapai oleh suatu bank ketika ia memperluas layanan jasanya melalui *Internet Banking*. Tujuan tersebut adalah pertama, produk-produk yang kompleks dari bank dapat ditawarkan dalam kualitas yang ekuivalen dengan biaya yang murah dan potensi nasabah yang lebih besar, kedua dapat melakukan hubungan di setiap tempat dan kapan saja, siang dan malam.²

Globalisasi sistem keuangan telah diikuti oleh kecenderungan yang paralel dengan internalisasi perbankan (*internalization of banking*) yang mengarah pada konsolidasi globalisasi dari industri keuangan secara keseluruhan.³

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya.⁴ Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan

¹ So Hariningsih, disampaikan dalam Seminar Kebutuhan Legal Audit Terhadap Penerapan Teknologi Sistem Informasi Perbankan Serta Kaitannya Dengan Penerapan *Internet banking*, diselenggarakan oleh EKHT-UI, Jakarta, 31 Oktober 2001, di akses pada 20 november 2007;

² Budi Agus Riswandi, "Aspek Hukum *Internet banking*", Rajawali pers, Jakarta, 2005, hal 2; (mengutip dari Jürgen Seitz dan Eberhard Stückel, "*Internet banking : An Overview*," [http:// www.artaxdev.com/di](http://www.artaxdev.com/di) akses 4 January 2004;

³ *Ibid.* hal 55. (mengutip dari Jordi Canal, *Universal Banking International Comparisons and Theoretical Perspectives*, Oxford : Clarendon Press, 1997, p.242;)

⁴ Budi Hermans, "Perbankan Indonesia dan E-banking", Blog archive ,8 November, 2007, di akses pada 19 November 2007;

teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah *Electronic Banking*.

Perkembangan Teknologi informasi seperti internet (*interconnected computer network*) sangat menunjang orang untuk mencapai tujuan hidupnya dalam waktu singkat. Sebaliknya internet dapat pula digunakan untuk tujuan tertentu karena ingin memperoleh keuntungan dengan jalan "potong kompas" merugikan orang lain.⁵ Hal seperti inilah yang selalu menjadi pertanyaan setiap nasabah yang akan melakukan transaksi melalui layanan *Internet Banking*, bahkan sebagian besar komunitas di internet sampai saat ini masih enggan melakukan kegiatan perbankan melalui layanan *Internet Banking*. Keraguan atau keengganan tersebut bukan tidak beralasan, siapapun akan menanyakan sejauh manakah keamanan bertransaksi melalui layanan *Internet Banking*, baik ditinjau dari aspek teknologi maupun dari aspek perlindungan hukumnya.

Secanggih apapun teknologi informasi dan computer, dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk mencari keuntungan pribadi (*Hacker dan Cracker*). Sama halnya dengan *Internet Banking*, terdapat risiko keuangan baik bagi bank maupun nasabah, karena para *Hacker dan Cracker* mampu menembus *Firewall* dari *Internet Banking* suatu bank.⁶

Masalah timbul ketika apabila kita melakukan transaksi melalui internet, sedangkan di Indonesia masih belum ada peraturan yang cukup untuk mengatur tentang transaksi perbankan di dunia *cyber*, karena masih berupa Rancangan Undang-Undang, seperti Rancangan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang sampai sekarang masih belum disahkan.

⁵ Teguh Sulistia, "Kriminalisasi dan Yurisdiksi Kejahatan Mayantara dalam konstelasi Hukum Pidana", *Jurnal Hukum Pidana dan Kriminologi delicti*, Universitas Andalas, 2006;

⁶ Direk. Penelitian dan Pengaturan Perbankan Indonesia, *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan* Vol 5, Bank Indonesia, Jakarta, 2002, hal 38.

Dampak dari adanya revolusi teknologi informasi bagi nasabah dan bank yang menyelenggarakan *Internet Banking* adalah masalah kedekatan para pihak yang melakukan transaksi, karena masing-masing pihak praktis tidak mengenal secara dekat satu sama lain (pengenalan hanya melalui media computer/internet). Disini nasabah memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang lebih rendah dibandingkan bank penyelenggara *Internet Banking*. Oleh karena itu, diperlukan adanya perlindungan hukum yang diberikan pihak bank dalam menjamin kepastian hak bagi konsumen.⁷

Penyelenggaraan *Internet Banking* Indonesia yang dilakukan oleh bank-bank nasional pada awal mula pendirian *Internet Banking* dalam implementasinya tidak dilakukan secara penuh. Artinya beberapa bank di Indonesia seperti bank BII yang lembaganya mengklaim bahwa mereka telah melaksanakan penyelenggaraan *Internet Banking*⁸, pada awal pendiriannya baru sebatas sebagai sarana promosi atas produk-produk Bank BII.⁹

Ketika Bank BCA meluncurkan *Internet Banking*-nya¹⁰, barulah penerapan *Internet Banking* ini mulai dijalankan secara penuh, dimana pihak Bank BCA sebagai penyedia layanan *Internet Banking*, dalam menyediakan layanan tidak saja hanya berkaitan dengan promosi atas produk-produknya serta memberikan kesempatan pada nasabah untuk melihat saldo rekeningnya melalui *Internet Banking*, tetapi pihak Bank Central Asia (BCA) juga sudah melangkah jauh dengan menyediakan layanan transaksi *online*.

Beritik tolok dari keterangan-keterangan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui tentang perkembangan *Internet Banking* ini lebih lanjut.

Ketertarikan ini akan penulis tuangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul :

⁷ Wicak Koemar, Kanta Atmadja, dkk, 2002, *Cyber law : Suatu Pengantar*, Elips Bandung, hal 56

⁸ www.bankbii.co.id

⁹ Sudh Agus Riswandi, *op cit*, hal. 52.

¹⁰ www.klikbca.com

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. (BCA)”

B. Perumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang di atas maka akan dibahas beberapa permasalahan tentang:

1. Bagaimanakah prosedur registrasi *Internet Banking* BCA serta syarat dan ketentuan bertransaksi melalui layanan *Internet Banking* BCA ?
2. Apa saja fitur produk yang ditawarkan oleh *Internet Banking* BCA, keuntungan dan risiko serta jaminan keamanan bertransaksi melalui *Internet Banking* BCA ?
3. Bagaimanakah upaya perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) terhadap nasabah pengguna layanan *Internet Banking* BCA ?

C. Tujuan Penelitian

Bertitik tolak dari perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur registrasi *Internet Banking* BCA serta syarat dan ketentuan bertransaksi melalui layanan *Internet Banking* BCA.
2. Untuk mengetahui fitur produk yang ditawarkan oleh *Internet Banking* BCA, keuntungan dan risiko serta jaminan keamanan bertransaksi melalui *Internet Banking* BCA.
3. Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) terhadap nasabah pengguna *Internet Banking* BCA

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.
 - a. Untuk menambah pengetahuan penulis tentang perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *Internet Banking*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagai jawaban dari masalah pokok, berikut ini penulis kemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan.

1. Prosedur Registrasi serta Syarat dan Ketentuan Bertransaksi Melalui Layanan *Internet Banking* pada Bank BCA.

Setiap nasabah yang ingin menikmati layanan *Internet Banking* BCA/ KlikBCA harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pemegang kartu Paspor BCA atau ATM BCA
- b. Mempunyai alamat E-mail.
- c. Memiliki USER ID dan PIN *Internet Banking* yang diperoleh saat melakukan registrasi awal di ATM BCA

Adapun prosedur dalam *Internet Banking* dapat dilihat pada syarat dan ketentuan *Internet Banking* itu sendiri.

- a. Lakukan registrasi awal pada ATM BCA untuk mendapatkan PIN dan USER ID.
- b. Pilih menu Daftar E-Banking/ Autodebet
- c. Pilih menu "*Internet Banking*"
- d. Masuklah ke <http://www.klikbca.com/> untuk registrasi online.
- e. Tekan LOGIN, kemudian masukkan USER ID dan PIN *Internet Banking*.
- f. Untuk melakukan transaksi finansial pada IB BCA nasabah harus memiliki KeyBCA. Cara mendapatkan Key BCA, pilih menu Administrasi-Registrasi key BCA. KeyBCA akan di proses paling lama 10 hari kerja.

2. Fitur Produk, Keuntungan dan Risiko *Internet Banking* serta Jaminan Keamanan Bertransaksi Melalui *Internet Banking* BCA

Internet Banking BCA yang dikenal dengan KlikBCA menyediakan beragam fitur produk yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan aktivitas-aktivitas seperti:

- a. Informasi (saldo, mutasi rekening, info kurs, status transaksi KlikBCA dan history transaksi KlikBCA)
- b. Transfer antar rekening BCA dan bank lain se Indonesia
- c. Pembayaran (kartu kredit, telepon, listrik, air, asuransi, pendidikan, dll)
- d. Pembelian (pulsa isi ulang, tiket, saham, dan lain-lain)
- e. Administrasi (Aktivasi, ganti PIN, registrasi KeyBCA)

Keuntungan yang dapat diperoleh nasabah dalam menggunakan layanan KlikBCA yaitu:

- a. Dapat melakukan transaksi perbankan melalui internet kapan saja dan dimana saja, sehingga nasabah tidak perlu antri di ATM, tidak perlu datang ke cabang dan dapat bertransaksi di luar jam layanan cabang.
- b. Klik BCA praktis dan user friendly
- c. Aman, karena menggunakan sistem keamanan berlapis dan bertaraf internasional, juga menggunakan password dari Key BCA yang selalu berganti setiap bertransaksi

Kecanggihan sistem teknologi juga mempunyai kekurangan-kekurangan, begitu juga dengan *Internet Banking*. Risiko yang dihadapi nasabah dalam penyelenggaraan *Internet Banking* yang mungkin terjadi yaitu adanya pencurian data oleh *hacker / cracker* atau orang-orang yang tidak bertanggungjawab.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku

- Ali, Masyhud, 2006, *Manajemen Risiko : Strategi Perbankan & Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Badruzaman, Mariam Darius, dkk, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Djumhana, Muhammad, 2003, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Fuadi, Munir, 2003, *Hukum Perbankan Modern Buku Kesatu*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 2005, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern Diera Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Makarim, Edmond, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2007, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenata Media Group, Jakarta.
- Mieke Koemar kanta Admadja dkk, 2002, *Cyberlaw : Suatu Pengantar*, Elips, Bandung.
- Miru Ahmadi, Yodo Sutarman, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Muhammad, Abdul khadir, 1999, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 1982, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.
- Nasution, Az, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadid Media, Jakarta.
- Riswandi, Budi Agus, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Rajawali Pers, Jakarta.
- , 2003, *Hukum dan Internet Banking di Indonesia*, UII Press Yogyakarta.
- Simatupang, Richard Burton, 2003, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Rineka cipta, Jakarta.