

Kantor Editor: Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Jalan Sukarno Hatta Km 9, Palu, Sulawesi Tengah, 94118, Indonesia.

Phone: +62451-4228444 Fax: +62451-422611

E-mail: legalopinion@untad.ac.id

Website : <http://jurnal.fakum.untad.ac.id/index.php/LO>

ISSN Print: .....  
ISSN Online: 2541-6464

## ANALISIS HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN NASABAH PENYIMPAN DALAM LAYANAN INTERNET BANKING

Tita Nurdinna<sup>1</sup>, Suarlan Datupalinge<sup>2</sup>, Rahmia Rachman<sup>3</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail: [titaalaborahima21@gmail.com](mailto:titaalaborahima21@gmail.com)

Article	Abstract
<p><b>Keywords:</b> Analisis Hukum; Layanan Internet Banking; Perlindungan Nasabah</p> <p><b>Artikel History</b> Submitted: 15 Dec 2023 Revised: 20 Jan 2024 Accepted: 09 April 2025</p> <p><b>DOI:...</b>/LO.Vol2.Iss1.%.pp%</p>	<p><i>The author's conclusion is: Regulations regarding the legal protection of customers using internet banking can be divided into two, namely preventive legal protection and repressive law. Legislation that directly regulates internet banking products does not yet exist, however, existing legislation already covers aspects of legal protection of internet banking customers. Dispute resolution legal efforts are divided into two, namely: Non Litigation and Litigation. Non-litigation generally has several forms to resolve disputes, namely: Customer complaints, banking mediation, consumer dispute resolution body (BPSK), arbitration and alternative dispute resolution (APS), this form of dispute resolution is carried out by parties who feel aggrieved or there is a difference of opinion either between individuals, groups or between business entities. Meanwhile, litigation dispute resolution, namely court decisions have binding force, evidentiary force, and ex-ecutorial force or power to be implemented.</i></p> <p>Kesimpulan penulis yaitu: Pengaturan mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna internet banking dapat dibedakan menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan hukum represif. Peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk internet banking belum ada, namun demikian, peraturan perundang-undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah pengguna internet banking. Upaya hukum penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yaitu: Non Litigasi dan Litigasi. Non litigasi pada umumnya mempunyai beberapa bentuk untuk menyelesaikan sengketa yaitu: Pengaduan Nasabah, Mediasi perbankan, Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), Aribtrase dan Alternatif penyelesaian sengketa (APS), bentuk penyelesaian sengketa ini dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan atau terjadinya perbedaan pendapat baik itu antara individu, kelompok maupun antar badan usaha. Sedangkan penyelesaian sengketa secara litigasi, yakni putusan pengadilan mempunyai kekuatan mengikat, kekuatan pembuktian, dan kekuatan eksekutorial atau kekuatan untuk dilaksanakan.</p>

©2019; This is an Open Acces Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licencee (<https://creativecommons.org/licences/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

## I. PENDAHULUAN

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup di perkotaan. Bahkan di pedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Kata bank setiap orang selalu mengkaitkannya dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Bank juga diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian di sebuah negara termasuk Indonesia. Bank berasal dari kata *Banco*,<sup>1</sup> yang berarti bangku. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dan *funding* dari masyarakat dalam bentuk simpanan, sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat yang bertujuan untuk keamanan, melakukan investasi, dan memudahkan transaksi pembayaran. Bank menyediakan sarana simpanan yang bervariasi bergantung pada bank yang bersangkutan. Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik Negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.<sup>2</sup> Saat ini muncul lembaga keuangan syariah yang menjadi kompetitor dari lembaga keuangan konvensional. Menurut Sudarsono bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang menggunakan sistem dan operasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Artinya, operasi bank syariah tersebut didasarkan pada *Alquran* dan *hadis*. Sistem operasi bank syariah menggunakan sistem bagi hasil.<sup>3</sup> Bank dalam memberikan kredit kepada nasabahnya didasarkan atas kepercayaan, oleh karena itu untuk menjaga keamanannya sudah seharusnya bank didalam menyalurkan kredit benar benar yakin bahwa nasabahnya akan mampu mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan.<sup>4</sup> Bank pada dasarnya merupakan lembaga keuangan yang bertujuan untuk memberikan pembiayaan, pinjaman dan jasa keuangan lain. Lembaga perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam perekonomian suatu Negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dan dengan pihak-pihak yang kekurangan dana atau memerlukan dana. Dengan demikian, fungsi utama kegiatan bank yaitu menerima dan menyalurkan kredit dari dan untuk masyarakat.<sup>5</sup> Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara dimana lembaga tersebut mempunyai fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana agar terwujud masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.<sup>6</sup> Dasar perikatan antara nasabah dan bank adalah rasa kepercayaan, yang mengharuskan bank agar dapat terus menjaga kepercayaan nasabah/ masyarakat dalam setiap

<sup>1</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Cetakan Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm. 1.

<sup>2</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cet-III, Prenada Media Group, Jakarta, 2007, hlm, 7.

<sup>3</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ekonisia, Yogyakarta, 2010, hlm. 1.

<sup>4</sup>Armansyah Armansyah, "PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK KREDITUR DAN DEBITUR DALAM SISTEM LAYANAN INFORMASI KEUANGAN (SLIK)," *Tadulako Master Law Journal* 5, no. 1 (27 Februari 2021): 1–13. Akses 13 Desember 2023.

<sup>5</sup>Thomas Suryant, *Kelembagaan Perbankan*, Edisi kedua, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 1993, hlm. 1.

<sup>6</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 1.

bentuk kegiatan operasionalnya oleh karena itu kegiatan perbankan membutuhkan aturan hukum yang dapat menjaga hubungan bank dan nasabah, hukum perbankan yang berisi segala norma hukum yang berlaku dan mengikat dalam bentuk peraturan perundang-undangan dan praktek perbankan yang di akui baik secara tertulis maupun yang tidak tertulis.<sup>7</sup> Kegiatan perbankan merupakan kegiatan yang mengedepankan prinsip kepercayaan dan kehati-hatian. Prinsip kepercayaan timbul dikarenakan adanya kepercayaan yang diberikan kepada nasabah terhadap kegiatan usaha perbankan untuk mengelola dana masyarakat, dan kepercayaan untuk menyalurkan dana tersebut kembali kemasyarakat. Sedangkan prinsip kehati-hatian lebih mengedepankan sikap hati-hati dalam menjalankan fungsi dan kegiatan utamanya dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya.<sup>8</sup> Pada dasarnya hubungan kepercayaan adalah landasan utama yang mendasari hubungan antara bank dengan masyarakat nasabah bank. Bank akan dapat bekerja menggunakan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank dengan dasar kepercayaan. Untuk itu setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat kepadanya.<sup>9</sup> Hubungan antara nasabah dengan bank selain bersifat kepercayaan juga bersifat kerahasiaan karena pada dasarnya bank juga menjalankan prinsip kerahasiaan bank. Prinsip kerahasiaan, karena itulah perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan memiliki sifat kerahasiaan.<sup>10</sup> Pemberlakuan undang-undang terbaru No. 21 tahun 2008 tentang perubahan undang-undang No.10 tahun 1998 dan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan telah memberikan pemaparan mengenai asas perbankan yang menggunakan prinsip kehati-hatian. Aturan juga menyebut fungsi perbankan sebagai penghimpunan dan penyalur dana masyarakat. Selain itu, Undang-Undang No. 23 tahun 1999 tentang bank Indonesia, telah menegaskan kepada Bank Indonesia untuk mempersiapkan perangkat peraturan dan fasilitas-fasilitas penunjang yang mendukung operasional bank syariah.<sup>11</sup>

Internet banking memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Internet banking juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat. Kehadiran Internet Banking yang merupakan bagian dalam sistem transaksi masih menyimpan sejumlah permasalahan. Internet Banking sudah berkembang sedemikian rupa yang sifatnya Online transaction. Oleh karena itu perlindungan terhadap nasabah (konsumen) dalam hal ini sebagai pengguna internet banking perlu diperhatikan dan dilindungi haknya baik dari segi manfaat, keadilan, keamanan dan keselamatan nasabah.

## II. PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Layanan *Internet Banking*

Perlindungan konsumen secara khusus telah di atur di dalam UUPK. Perlindungan konsumen sebagaimana diatur di dalam UUPK pada prinsipnya merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi 2 (dua) hal, yakni:

- a. Perlindungan Hukum Preventif, yakni perlindungan hukum yang diberikan pemerintah dalam bentuk pencegahan terjadinya pelanggaran yang diterapkan dalam pembentukan Undang-Undang, pembinaan, dan pengawasan.
- b. Perlindungan Hukum Represif, merupakan perlindungan akhir berupa penindakan

---

<sup>7</sup>Gunarto Suhardi, *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum*, Kanisius, Yogyakarta, 2003, hlm, 23.

<sup>8</sup>Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm, 18.

<sup>9</sup>Djoni S. Ghazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Cet I, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 16.

<sup>10</sup>Gatot Supramono, *Perbankan Dan Masalah Kredit*, Cet II, Djambatan, Jakarta, 1996, hlm, 18.

<sup>11</sup>Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 2.

dan pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran tertentu.

Jika dilihat penjelasan diatas bentuk perlindungan hukum preventif menurut Hadjon dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf a “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa”. Artinya bank sebagai pelaku usaha dapat menjamin kenyamanan keamanan dan keselamatan bagi konsumen dalam hal ini selaku nasabah dengan tujuan agar tidak terjadi hal yang merugikan bagi nasabah. Kemudian dalam Pasal 7 huruf b UUPK yaitu “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Dalam hal ini kewajiban dari pihak perbankan untuk memberikan penjelasan terkait layanan internet banking secara benar dan jelas agar dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah dalam menggunakan internet banking.

Perlindungan hukum selanjutnya adalah perlindungan hukum represif yang merupakan perlindungan akhir berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran tertentu. Dalam Pasal 4 huruf h konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 4 huruf h ini berkaitan dengan Pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

Pasal 7 huruf f kewajiban pelaku usaha “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Jika terjadikerugian akibat penggunaan *internet banking* maka pihak bank wajib memberi kompensasi berupa ganti rugi atau penggantian atas kerugiannya. Regulasi selanjutnya terkait perlindungan hukum preventif terdapat dalam Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa, “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya”. Artinya pihak perbankan selaku penyelenggara sistem elektronik dalam hal ini *internet banking* bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Bentuk perlindungan hukum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terdapat dalam Pasal 38 ayat (1) yaitu “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian” dan ayat (2) “Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Terkait dengan perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang- Undang diatas sebagaimana dijelaskan, perlindungan hukum yang diberikan juga terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia 10/10/PBI 2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 yang pada dasarnya regulasi regulasi yang ada dapat mengantisipasi meluasnya

dampak kerugian terhadap konsumen pengguna *internet banking*. Dalam Peraturan Bank Indonesia 10/10/PBI 2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 2 menjelaskan:

1. Bank wajib menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah;
2. Untuk menyelesaikan Pengaduan, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi:
  - a. Penerimaan Pengaduan;
  - b. Penanganan dan penyelesaian Pengaduan; dan
  - c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan.

Perundang-undangan dan peraturan diatas merupakan bentuk perlindungan hukum preventif dan represif karena menghadirkan ketentuan hukum sebagai Upaya pencegahan atas Tindakan yaitu mencegah terjadinya kerugian bagi nasabah sebagai pengguna *internet banking* dan pemberian sanksi yang tegas kepada pelaku usaha dalam hal ini bank yang melanggar aturan-aturan hukum tersebut.

## **B. Upaya Hukum Yang Akan Dilakukan Untuk Menyelesaikan Sengketa Antara Bank Dan Nasabah Dalam Layanan *Internet Banking***

Sengketa perbankan merupakan perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan perbankan. Sengketa perbankan dapat diselesaikan melalui Otoritas Jasa Keuangan ataupun lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Otoritas Jasa keuangan.

Pada prinsipnya, terdapat persamaan kedudukan hukum antara pihak perbankan dengan para nasabahnya. Pelaksanaan dari adanya perlindungan hukum tersebut dapat dilihat apabila ada permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan layanan *internet banking*, baik masalah yang berasal dari internal maupun eksternal, terdapat beberapa cara penyelesaian sengketa, yaitu sebagai berikut: Cara non-litigasi ini terdapat dalam beberapa ketentuan hukum positif di Indonesia yaitu diatur pada UUPK, UU ITE, maupun UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sedangkan dalam hal model penyelesaian sengketa perbankan, BI juga memberikan alternatif media penyelesaian sengketa dengan diterbitkannya PBI No. 7/7/PBI/2005t tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, dan Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/10/PBI/2008 yaitu berupa pengaduan nasabah kepada bank dan mediasiperbankan.

### **1. Pengaduan Nasabah**

Pengaduan di sini yaitu suatu upaya untuk menyampaikan suatu kekecewaan dalam hal pemberian pelayanan bank, yang mana bank telah dinilai melakukan kelalaian sehingga menimbulkan kerugian maupun potensi kerugian secara finansial pada nasabah yang bersangkutan. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, maka semua bank diwajibkan untuk menyelesaikan adanya pengaduan nasabah tersebut. Bagi nasabah yang menggunakan *internet banking*, apabila yang bersangkutan tersebut mengalami suatu dampak kerugian dari adanya penggunaan *internet banking*, yang mana yang bersangkutan tersebut dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank yang memberikan layanan *internet banking* tersebut.

Adapun pengaduan tersebut dapat diajukan dengan 2 (dua) cara, yaitu lisan maupun tertulis, yang mana pengaduan tersebut berisi mengenai hal-hal permasalahan tersebut beserta penjelasan secara intinya. Dan dalam PBI tersebut, apabila bank tidak menyelesaikan pengaduan nasabah dalam jangka waktu tertentu, pihak bank tersebut dapat dijatuhkan sanksi secara administratif yaitu sanksi teguran tertulis.

## 2. Mediasi Perbankan

Adanya cara penyelesaian sengketa melalui mediasi ini sebagai bentuk tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh nasabah apabila penanganan permasalahan dari pihak bank masih terdapat ketidakpuasan nasabah. Mediasi Perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang mediasi perbankan. Mediasi perbankan merupakan proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan secara cepat, efisien, dan murah. Mediasi perbankan dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan ataupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan mediasi perbankan dibuat dalam rangka menciptakan rasa keadilan bagi masyarakat, terutama nasabah. Rasa keadilan bagi nasabah menjadi fokus penting dalam peraturan mediasi dikarenakan industri perbankan sangat tergantung pada rasa kepercayaan masyarakat. Apabila rasa kepercayaan terhadap bank berkurang atau hilang, maka dunia perbankan akan mengalami guncangan yang pada akhirnya akan memberi pengaruh buruk pada ekonomi nasional.

Mediasi perbankan bertujuan untuk memecahkan kebuntuan dan kelemahan litigasi tersebut dengan berupaya memberikan cara yang lebih memenuhi rasa keadilan terhadap pihak-pihak yang bersengketa. Lebih terpenuhinya rasa keadilan dalam sebuah proses mediasi, dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Proses mediasi didasarkan pada prinsip acara yang sederhana sehingga waktu yang diperlukan relatif cepat. Kondisi ini adil bagi nasabah maupun bank.
- b. Dalam proses mediasi para pihak ditempatkan pada posisi yang setara dan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi secara langsung.
- c. Mediator yang menengahi sengketa para pihak ditunjuk berdasarkan kesepakatan para pihak.
- d. Mediator yang ditunjuk adalah orang yang benar-benar memiliki pengetahuan dan keahlian dalam sengketa para pihak, serta tidak memiliki kepentingan adapun terhadap sengketa, sehingga netralitas dan objektivitas mediator lebih dipercaya, jika dibandingkan dengan hakim pengadilan atau arbitrase.
- e. Penyelesaian atas sengketa diputuskan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, tidak ada intervensi pihak lain. Intervensi mediator hanya sebagai pengarah untuk mempertemukan kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa. Oleh karena itu, kesepakatan penyelesaian sengketa selalu bercorak win-win solution.
- f. Pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi oleh para pihak dilakukan secara sukarela tanpa ada paksaan, karena pelaksanaan tersebut lahir sebagai kewajiban berdasarkan kesepakatan bersama. Dengan cara ini pihak yang melaksanakan kewajiban, melakukannya bukan karena adanya paksaan putusan, tetapi sebagai suatu kewajiban yang disadarinya.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang mediasi perbankan dinyatakan bahwa mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perbankan diharapkan dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam penyelesaian sengketa. Harapan adanya lembaga mediasi perbankan membantu mencari jalan keluar/alternatif penyelesaian sengketa secara sederhana, murah cepat dan efisien. Lembaga mediasi perbankan berperan dalam

melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah.

Independensi dan kredibilitas penyelenggaraan mediasi perbankan merupakan faktor yang paling utama dan harus ditegakkan. Proses beracara dalam mediasi perbankan harus ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan diharapkan tidak merugikan nasabah dan pihak bank sendiri.

### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pengaturan mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna *internet banking* dapat dibedakan menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan hukum represif. Peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk *internet banking* belum ada, namun demikian, peraturan perundang-undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah pengguna *internet banking*. Upaya hukum penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yaitu: Non Litigasi dan Litigasi. Non litigasi pada umumnya mempunyai beberapa bentuk untuk menyelesaikan sengketa yaitu: Pengaduan Nasabah, Mediasi perbankan, Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), Aribtrase dan Alternatif penyelesaian sengketa (APS), bentuk penyelesaian sengketa ini dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan atau terjadinya perbedaan pendapat baik itu antara individu, kelompok maupun antar badan usaha. Sedangkan penyelesaian sengketa secara litigasi, yakni putusan pengadilan mempunyai kekuatan mengikat, kekuatan pembuktian, dan kekuatan eksekutorial atau kekuatan untuk dilaksanakan.

#### **B. Saran**

Nasabah pengguna layanan *internet banking* perlu berhati-hati dan teliti dalam melakukan transaksi melalui *internet banking* untuk menghindari kerugian yang terjadi terutama yang diakibatkan dari kesalahan nasabah itu sendiri dalam melakukan akses *internet banking* atau penyalahgunaan dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Pemerintah diharapkan perlu membuat regulasi khusus tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk *internet banking*. Dengan adanya perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah perbankan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diharapkan dapat meminimalisir masalah ataupun sengketa yang terjadi dalam transaksi perbankan, baik antara pihak nasabah dengan bank ataupun sebaliknya, segala hak-hak konsumen dapat diberikan dan tidak merugikan konsumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **A. Buku**

- Djoni S. Ghazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Cet I, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.  
Gunarto Suhardi, *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum*, Kanisius, Yogyakarta, 2003.  
Gatot Supramono, *Perbankan Dan Masalah Kredit*, Cet II, Djambatan, Jakarta, 1996.  
Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cet-III, Prenada Media Group, Jakarta, 2007.  
Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ekonisia, Yogyakarta, 2010.  
Kasmir, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.  
Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Cetakan Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.  
Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.  
Thomas Suryant, *Kelembagaan Perbankan*, Edisi kedua, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 1993.  
Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia 10/10/PBI tentang perubahan atas aturan Peraturan Bank Indonesia 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

## **C. Sumber Lain**

Armansyah Armansyah, “*PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK KREDITUR DAN DEBITUR DALAM SISTEM LAYANAN INFORMASI KEUANGAN (SLIK)*,” *Tadulako Master Law Journal* 5, no. 1 (27 Februari 2021): 1–13. Akses 13 Desember 2023.