

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET*
BANKING DARI CYBERCRIME
DI BANK BRI UNIT SEMPUSARI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

WILLY FATURROHMAH

NIM: 083 143 127

Dosen Pembimbing:

NURUL SETIANINGRUM, SE., MM

NIP. 19690523 199803 2 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2018**

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET*
BANKING DARI *CYBERCRIME*
DI BANK BRI UNIT SEMPUSARI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

WILLY FATURROHMAH

NIM: 083 143 127

Disetujui Pembimbing:



NURUL SETIANINGRUM, SE.,MM

NIP. 19690523 199803 2 001

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET*
BANKING DARI *CYBERCRIME* DI BANK BRI UNIT
SEMPUSARI JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Prodi Perbankan Syariah

Hari : Sabtu

Tanggal : 12 Mei 2018

Tim Penguji

Ketua

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Sekretaris

Siti Masrohatin, SE.MM
NIP. 19780612 200912 2 001

Anggota :

1. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag.M.E.I

2. Nurul Setianingrum, SE.MM



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19710727 200212 1 003

MOTTO

...فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا

الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: "...Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan". (Al-Baqarah:283).¹



¹DEPAG RI, Al-Quran Dan Terjemahannya,(Bandung:Gema Risalah,1986),71.

PERSEMBAHAN

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang menjadi takdirku, sedih, bahagia dan bertemu dengan orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku dan menjadi motivasi bagiku sehingga SKRIPSI ini akhirnya sudah terselesaikan. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayahanda (Abd. Rahman) dan ibundaku (Zainab) tercinta, yang tiada henti memberikanku kasih sayangnya, semangat, doa, nasehat dan pengorbanan yang begitu besar hingga aku takkan pernah mampu membalasnya, SKRIPSI ini aku persembahkan untuk kalian sebagai bukti bahwa aku akhirnya bisa memakai toga dihari yudisium karena perjuangan besar kalian untuk aku.
2. Untuk ibu angkatku tersayang (Fatimah), terima kasih telah merawat dan ikut menjagaku selama ini.
3. Untuk saudara kandungku (Ahmad Junaidi, Imron Rosadi, Nasrullah) yang selalu memberikan senyum termanisnya saat aku mulai putus asa menyelesaikan karya kecil ini.
4. Untuk kalian sahabat dekatku (Yeni Yusiati, Faikatul Jannah, Novita Putri Puja Kalela, Izzatul Adilah, dan Khoirul Anwar) dan sahabat J-3 yang selalu memberikan dorongan dan semangat untukku, tanpa kalian, aku bukan siapa-siapa.
5. Untuk calon imamku yang masih dirahasiakan keberadaan serta wujudnya oleh Allah SWT.
6. Thanks for all.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, segala puji bagi Allah dan syukur saya panjatkan tanpa pertolongan Allah SWT, tak mudah saya selesaikan karya ini. Selama empat tahun berjuang tanpa doa rasanya mustahil untuk bisa mencapai akhir.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan pada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa Iman dan Islam menjadi penuntun kehidupan umat di dunia hingga akhirat.

Tugas akhir ini (Skripsi) bukanlah karya yang sempurna tapi sebagai bentuk pembelajaran dalam dunia akademis. Maka dari itu, sudah pasti ada kesalahan yang masih sangat membutuhkan suatu kritikan untuk kesempurnaan skripsi ini. Tanpa bantuan semua pihak skripsi ini tidak akan selesai dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam sekaligus Dosen Wali yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE,MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Pembimbing dalam skripsi ini yang selalu telaten membimbing saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen IAIN Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan pada kami mudah-mudahan bermanfaat. Amin.
6. Segenap dewan penguji skripsi, terima kasih telah memberikan kritik dan sarannya sehingga dapat menyempurnakan karya ilmiah ini.

7. Segenap pegawai bank BRI Unit Sempusari Jember, terima kasih telah memberikan ijin penelitian dan memberikan informasi tentang penelitian yang sedang saya lakukan.
8. Semua pihak yang telah membantu baik materiil maupun non materiil dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Tiada balasan yang dapat penulis sampaikan kecuali ucapan “*Jaza Kumullah Khoirul Jaza*” dan semoga semua amal baktinya diterima oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dan penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna apabila ditinjau dari kaca mata keilmuan karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Maka dari itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan kepada pembaca bagi umumnya. Amin

Jember, 10 April 2018

Penulis

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Willy Faturrohmah, Nurul Setianingrum, 2018, *Perlindungan Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Cybercrime (Studi Kasus di BRI Unit Sempusari Jember)*

Internet banking adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. Di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan *internet banking*, ada juga resiko yang di dapat dalam penggunaan layanan ini, oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah pengguna *internet banking*.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana perlindungan bank terhadap nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime* di BRI Unit Sempusari Jember? 2) Bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *Internet Banking* di BRI Unit Sempusari Jember?

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana perlindungan bank terhadap nasabah pengguna *Internet Banking* dari *Cybercrime*, dan juga untuk mengetahui mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *Internet Banking*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Perlindungan nasabah pengguna *internet banking* di BRI Unit Sempusari Jember sesuai dengan undang-undang yang telah berlaku, yakni peraturan Undang-undang tentang Perbankan, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. 2) Mekanisme perlindungan dan tanggung jawab BRI Unit Sempusari Jember sebagai penyelenggaraan layanan *internet banking* membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *internet banking*. Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau akan menimbulkan ancaman dari *cybercrime* dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui *call center* (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau mengadakan secara tertulis ke CSO bank yang bersangkutan.

Kata kunci: *Perlindungan Nasabah, Internet Banking, Cybercrime.*

ABSTRACT

Willy Faturrohmah, Nurul Setianingrum, 2018, *Client Protection of Internet Banking User From Cybercrime (Case Study at BRI Unit Sempusari Jember)*

Internet banking is a form of internet media utilization by banks to promote and simultaneously conduct transactions online, both from conventional and new products. Behind the ease with which internet banking is available, there are also risks involved in the use of this service, therefore it is important to know how the protection and liability provided by the bank to customers of internet banking users.

The focus of research in this thesis is: 1) How the protection of banks to customers of internet banking users from cybercrime in BRI Unit Sempusari Jember? 2) What is the mechanism of protection and responsibility given by the bank to customers who have problems in using Internet Banking in BRI Unit Sempusari Jember?

The purpose of this study was to find out how the bank's protection against Internet Banking customers from Cybercrime, and also to know the mechanism of protection and responsibility provided by the bank to customers who have problems in using Internet Banking.

This research uses qualitative research method with descriptive research type, data collection technique in this research use observation, interview, and documentation.

The results of the research indicate that customer protection internet banking users in BRI Unit Sempusari Jember in accordance with applicable law, namely the Law on Banking, the Law on Consumer Protection, the Law on Information and Electronic Transactions and the rules of the Authority Financial Services Number 1 / POJK.07 / 2013 About Consumer Protection of Financial Services Sector. 2) The mechanism of protection and responsibility of BRI Sempusari Jember Unit as the implementation of internet banking service imposes the customer to increase the awareness and thoroughness in using internet banking services. In the event of suspicious matters or will pose a threat from cybercrime in the use of internet banking, the customer may notify the bank through the call center (24 hour service) available or can directly submit or complain in writing to the CSO of the bank concerned.

Keywords: *Client Protection, Internet Banking, Cybercrime.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	10
A. Kajian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	21
1. Perlindungan Nasabah	21
2. Peraturan perundang-unndangan yang melindungi nasabah pengguna <i>internet banking</i> dari <i>cybercrime</i>	25

3. peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen.....	30
4. <i>Internet banking</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subjek Penelitian	45
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Analisis Data	48
F. Keabsahan Data	50
G. Tahap-Tahap Penelitian	51
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	53
A. Gambaran Objek Penelitian	53
B. Penyajian dan Analisis Data	62
C. Pembahasan Temuan	68
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian.
2. Pernyataan Keaslian Tulisan.
3. Jurnal Penelitian.
4. Formulir Pendaftaran *internet banking*
5. Draf Wawancara
6. Surat Izin Penelitian
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari BRI Unit Sempusari Jember.
8. Foto Dokumentasi Saat Penelitian
9. Biodata Penulis.



DAFRAT TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	16
TABEL 4.1 Struktur Organisasi.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi dan *internet* sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah Perbankan, sub sektor ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan inovasi perbankan serta memberikan dampak efisien dan efektivitas yang luar biasa.¹

Perkembangan dunia perbankan tengah berjalan sangat pesat. Perkembangan dunia perbankan yang berlangsung sangat pesat tersebut banyak sekali dipengaruhi oleh berbagai macam sektor, salah satunya adalah faktor teknologi. Penggunaan teknologi di dunia perbankan saat ini sudah menjadi suatu keharusan. Kebutuhan akan informasi yang cepat menuntut perbankan untuk menciptakan sebuah teknologi yang dapat meningkatkan kinerja perbankan dari bank tersebut. Pada perkembangannya dunia perbankan menciptakan sebuah teknologi atau sebuah sistem yang menggunakan pemanfaatan internet sebagai media perantara yang bernama *internet banking*.²

¹ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*,(Jakarta:Graha Ilmu, 2014), 65.

² Ronaldo Egan & Hudi Prawoto, *Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan Di Indonesia(Studi Empiris Pada Bank Yang Listing Di BEI)*,Jurnal Akuntansi Bisnis, Vol.XI No.22 Maret 2013,138.

Internet banking adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan.³ *Internet banking* mempermudah perbankan dalam memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan tanpa terkendala ruang. *Internet banking* diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi.

Internet banking membuat paradigma baru, struktur baru, dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Adapun keuntungannya dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau alat komunikasi yang digunakan.

Internet banking memiliki dua jenis yakni jenis internet berbasis konvensional *channel* (ATM, EDC, ATM Non Tunai, CDM) dan *internet banking* berbasis *personal channel* atau perangkat piranti bertransaksi yang dimiliki individu nasabah (*internet banking* dan *mobile banking*). Transaksi *internet banking* dapat dilakukan dimana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta real time.⁴

³ Himani Sharma. Bankers' perspectives On E-Banking and Its Challenges :Evidance From Nourth India. The IUP Journal Of Bank Management , Vol X No 4 2011.

⁴ Wulan Pinontoa, Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado, Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, 193

Bank BRI selalu berinovasi dalam menyikapi perkembangan teknologi dan informasi. Bank BRI terus membuat produk yang futuristik, familiar, komunikatif, dan memudahkan sehingga membuat nasabah mikro mudah dalam bertransaksi, mudah mempelajari dan menggunakan, dan memberi kenyamanan nasabah mikro BRI dalam bertransaksi internet banking sehingga membiasakan nasabah melakukan praktek *financial inclusion*.

Bank BRI memiliki tantangan kerja yang besar dalam mengubah kebiasaan transaksi nasabah mikro dari transaksi finansial yang bersifat konvensional menjadi transaksi yang berbasis internet banking melalui BRI Mobile (SMS Banking) maupun internet banking. Bank BRI memiliki produk internet banking yang mutakhir dengan paduan SMS Banking (BRI Mobile) dan internet banking yang dikemas dalam satu aplikasi dan dapat dijalankan melalui sistem operasi android, Blackberry OS, Ios serta aplikasi java. Dalam satu wadah aplikasi Mobile Banking BRI nasabah diberi pilihan kenyamanan bertransaksi menggunakan dua metode tersebut.⁵

Bank BRI Unit Sempusari Jember adalah salah satu bank unit dari bank BRI Kantor Cabang Jember. Salah satu bank yang memiliki fokus utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah untuk transaksi melalui *internet banking* BRI. Oleh karenanya, bank BRI Unit Sempusari Jember sangat mendukung penuh dalam bisnis *internet banking*.

⁵ Indooinfo.blogspot.co.id diakses pada tanggal 22 maret 2018.

Namun di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan *internet banking*, ada juga resiko yang di dapat dalam penggunaan layanan ini, antara lain banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai resiko finansial yang diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan *internet banking*, karena ulah para pelaku kejahatan IT (*Information and Technology*) tersebut menyebabkan industri perbankan harus mampu menyiapkan *security features* yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik aman.

Serangan terhadap kegiatan perbankan *online* adalah *cybercrime*. Akhir-akhir ini pula mulai berdentung tentang berita pembobolan ATM khususnya bank BRI, dimana para nasabah tiba-tiba kehilangan saldo rekeningnya akibat dibobol oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Praktek kejahatan perbankan tersebut menggunakan teknik *skimming*, yaitu salah satu bentuk *cybercrime* yang terjadi dalam dunia perbankan. *Skimming* merupakan tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu kredit atau debit secara ilegal.⁶

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu adanya perlindungan kepada nasabah dalam rangka melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen dalam jasa perbankan, mengingat juga hukum itu memadu dan melayani masyarakat.

⁶ www.liputan6.com diakses tanggal 07 April 2018.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana perlindungan yang diberikan oleh BRI terhadap nasabah khususnya pengguna *internet banking* yang sangat rentan dan mudah terhadap kegiatan *cybercrime*.

Dari deskripsi di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan. Setelah mempertimbangkan dari segala aspek, akhirnya peneliti mengambil judul: **“PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* DARI *CYBERCRIME* DI BRI UNIT SEMPUSARI JEMBER”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti merumuskan dalam beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan bank terhadap nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime* di BRI Unit Sempusari Jember?
2. Bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *Internet Banking* di BRI Unit Sempusari Jember?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka peneliti memiliki beberapa tujuan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan bank terhadap nasabah pengguna *Internet Banking* dari *Cybercrime* di BRI Unit Sempusari Jember.
2. Untuk mengetahui mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *Internet Banking* di BRI Unit Sempusari Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan atau manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam pembahasan ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini bias pengembangan potensi diri baik secara intelektual maupun secara akademisi dan menambah wawasan pengetahuan terutama mengenai perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime*.

b. Bagi Kampus IAIN Jember

Hasil dari penelitian ini di harapkan bisa menambah pengetahuan dan diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian lebih

lanjut, terutama mengenai perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime*.

c. Bagi Karyawan Bank

Hasil penelitian diharapkan dapat diterapkan oleh pihak bank mengenai tanggung jawab terhadap nasabah.

d. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan agar nasabah mengetahui perlindungan terhadap dirinya melalui *internet banking* dari ancaman *cybercrime*.

e. Bagi Pihak Luar

Penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan diskusi dan wacana informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

E. Definisi Istilah

1. Perlindungan Nasabah

Dalam UU No. 88 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷ Adapun nasabah disini adalah konsumen di bank.

2. *Internet Banking*

Internet banking adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi

⁷ Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*.(Jakarta:Rajawali Pers,2012).191.

secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.⁸

3. *Cybercrime*

Cybercrime adalah bentuk kejahatan yang menggunakan internet sebagai media untuk melakukan tindak kejahatan dengan munculnya era internet. Setiap aktivitas kejahatan yang dilakukan di internet atau melalui jaringan internet, umumnya disebut sebagai kejahatan internet.

Jadi, perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime* adalah segala upaya perlindungan terhadap nasabah yang menggunakan layanan jasa *internet banking* dari ancaman kejahatan dunia maya. Umumnya disebut kejahatan internet yang menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai resiko finansial yang diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan *internet banking*.

F. **Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.⁹ Sistematika pembahasan dari penelitian ini sebagai berikut;

Bab I memuat komponen dasar penelitian yaitu latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan metode penelitian serta sistematika pembahasan.

⁸Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*.(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2005).21.

⁹ Tim Penyusun,*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.(Jember:IAIN Jember Press,2015),48.

Bab II pada bagian ini berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori.

Bab III membahas tentang, metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan yang terakhir tahap-tahap penelitian.

Bab IV berisi tentang inti atau hasil penelitian ini yang meliputi latar belakang obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pembahasan temuan.

Bab V berisi tentang kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari peneliti atau penulis dan diakhiri dengan penutup.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Bagian ini adalah untuk melihat sejauh mana perbedaan yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian akan diberikan ringkasan tentang penelitian yang telah dipublikasikan dengan yang masih belum dan akan dipublikasikan.

Kajian yang mempunyai keterkaitan dengan kajian ini antara lain :

1. Muhammad Zikri R. *Perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam hal terjadi tindak pidana di bidang perbankan*. Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan hukum yang dapat diterima nasabah bank dalam hal terjadi tindak pidana di bidang perbankan yang paling penting adalah nasabah berhak mendapatkan ganti rugi. Sedangkan perlindungan lainnya dapat berupa perlindungan secara tidak langsung dan perlindungan langsung. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum terhadap nasabah, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna internet banking dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah dan menggunakan metode kualitatif.¹⁰

¹⁰ Muhammad Zikri R. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Hal Terjadi Tindak Pidana Di Bidang Perbankan*.(Skripsi, Universitas Indonesia, 2009).

2. Ifan Himawan, Meiska Veranita, Yuliana Indah Saputri. *Perlindungan hukum bagi nasabah debitur bank sebagai konsumen dalam penggunaan kontrak standart ditinjau dari Undang-Undang No. 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*. Hasil dari penelitian ini yaitu dengan berlakunya undang-undang nomor 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, para pelaku usaha yang telah mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan pasal 18 diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku sehingga tidak bertentangan dengan undang-undang nomor 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan khusus terhadap nasabah debitur, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna internet banking dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah dan ditinjau dari undang-undang no.08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.¹¹
3. Yunial Laili Mutiari. *Perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam kaitannya dengan undang-undang no. 24 tahun 2004 tentang lembaga penjamin simpanan*. Hasil dari penelitian ini yaitu keberadaan undang-undang no. 24 tahun 2004 bertujuan untuk melindungi nasabah penyimpanan dana pada dunia perbankan. Namun meskipun perlindungan itu dijamin oleh undang-undang, akan tetapi nasabah tetap

¹¹ Ifan Himawan, Meiska Veranita, Yuliana Indah Saputri. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Debitur Bank Sebagai Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Standar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.(Jurnal,Universitas Sebelas Maret Surakarta,2014).

berhati-hati dalam memilih bank tempat menyimpan dana tersebut. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum terhadap nasabah dari aspek undang-undang no. 24 tahun 2004, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna internet banking dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah di perbankan.¹²

4. Linda Wahyu Oktaviana. *Perlindungan bagi nasabah bank syariah oleh otoritas jasa keuangan*. Hasil dari penelitian ini yaitu bentuk perlindungan oleh otoritas jasa keuangan pada nasabah bank syariah dengan tindakan penyelesaian pengaduan sengketa, pembelaan hukum, dan kegiatan penghentian kegiatan. Sedangkan bentuk perlindungan yang diberikan kepada nasabah bank syariah sesuai dengan peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2013. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan nasabah oleh otoritas jasa keuangan, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna internet banking dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah dan menggunakan metode kualitatif.¹³

5. Ni Luh Putu Widyantini. *Perlindungan hukum bagi debitur (nasabah) dalam pelaksanaan perjanjian kredit perbankan ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen*. Hasil dari penelitian ini yaitu

¹² Yunial Laili Mutiari. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Kaitannya Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan*. (Jurnal, UNDIP Semarang, 2007).

¹³ Linda Wahyu Oktaviana. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember*. (Skripsi: FEBI IAIN Jember, 2017).

perlindungan hukum bagi debitur dalam pelaksanaan perjanjian kredit perbankan ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku baik bentuk maupun substansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan khusus terhadap pelaksanaan pemberian kredit, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna internet banking dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah di perbankan.¹⁴

6. Yayan Fauzi. *Perlindungan nasabah di lembaga keuangan syariah*. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam bisnis syariah selain i'tikad yang baik oleh pelaku usaha merupakan dasar utama dalam pengembangannya. selain i'tikad yang baik pelaku usaha juga harus bisa berbuat adil kepada para nasabah dan karyawannya. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan kepada nasabah secara umum dan menyeluruh, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna *internet banking* dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah di perbankan.¹⁵

¹⁴Ni Luh Putu Widyantini. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur(Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. (Jurnal, Universitas Udayana, 2014).

¹⁵ Yayan Fauzi. *Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah*. (Jurnal, STEBI Al-Muhsin, 2010).

7. Wafiya. *Perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi perbankan melalui internet*. Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan konsumen bersumber pada dua bentuk, yang pertama diberikan oleh undang-undang dan juga berasal dari perjanjian. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kewajiban-kewajiban yang termuat dalam undang-undang perbankan, juga dalam undang-undang perlindungan konsumen. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna *internet banking* dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah *internet banking*.¹⁶

8. M. Shidqon Prabowo. *Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam likuidasi bank*. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam masalah perlindungan terhadap nasabah mengenai likuidasi suatu bank telah diantisipasi oleh pihak bank sendiri melalui perlindungan yang berupa hak implicit dan hak eksplisit dimana keduanya sudah dijelaskan dan diatur oleh UU perbankan. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum terhadap nasabah likuidasi bank, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna *internet banking* dari

¹⁶ Wafiya. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet*. (Jurnal, Ilmu Hukum, 2012).

ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah.¹⁷

9. Selly Maulina, Dahlan, Mujibus Salim. *Tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan elektronik banking*. Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan nasabah dari segi hukum belum ada aturan terinci tentang internet banking, maka pihak bank melakukan perjanjian standard yang dibuat oleh pihak bank, perjanjian tersebut lebih mengutamakan kewajiban daripada hak nasabah. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas Tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan elektronik banking, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna *internet banking* dari ancaman *cybercrime*. Persamaannya sama-sama membahas tentang nasabah *internet banking*.¹⁸

10. Tetranda Puspita Kurniasari. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah internet banking bank BRI di surabaya*. Hasil dari penelitian ini yaitu efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah *internet banking* bank BRI di surabaya. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah internet banking, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dari ancaman

¹⁷ M. Shidqon Prabowo. *Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam likuidasi bank*. (Jurnal, Ilmu Hukum, 2011).

¹⁸ Selly Maulina, Dahlan, Mujibus Salim. *Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking*. (Jurnal, Ilmu Hukum, 2016).

cybercrime. Persamaannya sama-sama membahas tentang nasabah *internet banking*.¹⁹

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
Muhammad Zikri R. (2009)	Perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam hal terjadi tindak pidana di bidang perbankan	Sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah dalam hal tindak pidana perbankan dan menggunakan metode kualitatif.	Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum terhadap nasabah, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i> .	Perlindungan hukum yang dapat diterima nasabah bank dalam hal terjadi tindak pidana di bidang perbankan yang paling penting adalah nasabah berhak mendapatkan ganti rugi. Sedangkan perlindungan lainnya dapat berupa perlindungan secara tidak langsung dan perlindungan secara langsung.
Ifan Himawan, Meiska Veranita, Yuliana Indah Saputri (2014)	Perlindungan hukum bagi nasabah debitur bank sebagai konsumen dalam penggunaan kontrak standar ditinjau dari undang-	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah dan tinjauan dari undang-undang no.08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan khusus terhadap nasabah debitur, sedangkan peneliti membahas perlindungan	Dengan berlakunya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, para pelaku usaha yang telah mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan pasal 18

¹⁹ Tetranda Puspita Kurniasari. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Internet Banking Bank BRI Di Surabaya*. (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2016).

	undang no. 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen		terhadap nasabah pengguna <i>internet banking</i>	diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku sehingga tidak bertentangan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
Yunial Laili Mutiari (2007)	Perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam kaitannya dengan undang-undang no. 24 tahun 2004 tentang lembaga penjamin simpanan	Sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah di perbankan	Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum terhadap nasabah dari aspek undang-undang no. 24 tahun 2004, sedangkan peneliti membahas perlindungan terhadap nasabah pengguna <i>internet banking</i>	Keberadaan undang-undang no.24 tahun 2004 bertujuan untuk melindungi nasabah penyimpanan dana pada dunia perbankan. Namun meskipun perlindungan itu dijamin oleh undang-undang, akan tetapi nasabah tetap berhati-hati dalam memilih bank tempat menyimpan dana tersebut.
Linda Wahyu Oktaviana (2017)	Perlindungan bagi nasabah bank syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK)	Sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah dan menggunakan metode kualitatif	Peneliti terdahulu membahas perlindungan nasabah oleh otoritas jasa keuangan, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah e-banking	Bentuk perlindungan oleh otoritas jasa keuangan (OJK) pada nasabah bank syariah dengan tindakan penyelesaian pengaduan sengketa, pembelaan hukum, dan kegiatan penghentian kegiatan. Sedangkan bentuk perlindungan yang diberikan kepada

				nasabah bank syariah sesuai dengan peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2013
Ni Luh Putu Widyantini (2014)	Perlindungan hukum bagi debitur (nasabah) dalam pelaksanaan perjanjian kredit perbankan ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah dalam perbankan	Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan khusus terhadap pelaksanaan pemberian kredit, sedangkan peneliti membahas perlindungan terhadap nasabah pengguna <i>internet banking</i> .	Perlindungan hukum bagi debitur dalam pelaksanaan perjanjian kredit perbankan ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku baik bentuk maupun substansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit untuk melindungi kepentingan nasabah.
Yayan Fauzi. (2010)	Perlindungan nasabah di lembaga keuangan syariah.	sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah di perbankan	Perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan kepada nasabah secara umum dan menyeluruh, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna <i>internet banking</i> dari ancaman <i>cybercrime</i> .	Hasil dari penelitian ini yaitu dalam bisnis syariah selain i'tikad yang baik oleh pelaku usaha merupakan dasar utama dalam pengembangannya selain i'tikad yang baik pelaku usaha juga harus bisa berbuat adil kepada para nasabah dan karyawannya.

Wafiya, (2012)	Perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi perbankan melalui internet	Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah <i>internet banking</i>	Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna <i>internet banking</i> dari ancaman <i>cybercrime</i> .	Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan konsumen bersumber pada dua bentuk, yang pertama diberikan oleh undang-undang dan juga berasal dari perjanjian. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kewajiban-kewajiban yang termuat dalam undang-undang perbankan, juga dalam undang-undang perlindungan konsumen.
M. Shidqon Prabowo, (2011)	Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam likuidasi bank	Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah	Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum terhadap nasabah likuidasi bank, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna <i>internet banking</i> dari ancaman <i>cybercrime</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu dalam masalah perlindungan terhadap nasabah mengenai likuidasi suatu bank telah diantisipasi oleh pihak bank sendiri melalui perlindungan yang berupa hak implicit dan hak eksplisit dimana keduanya sudah dijelaskan dan diatur oleh UU perbankan
Selly	Tanggung	Persamaannya	Perbedaannya	Hasil dari

Maulina, Dahlan, Mujibus Salim. (2016)	jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan elektronik banking	sama-sama membahas tentang nasabah <i>internet banking</i>	penelitian terdahulu membahas Tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan elektronik banking, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah khusus pengguna <i>internet banking</i> dari ancaman <i>cybercrime</i>	penelitian ini yaitu perlindungan nasabah dari segi hukum belum ada aturan terinci tentang internet banking, maka pihak bank melakukan perjanjian standard yang dibuat oleh pihak bank, perjanjian tersebut lebih mengutamakan kewajiban daripada hak nasabah
Tetranda Puspita Kurniasari, (2016)	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah internet banking bank BRI di surabaya.	Persamaannya sama-sama membahas tentang nasabah <i>internet banking</i>	Perbedaannya penelitian terdahulu membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah internet banking, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i> dari ancaman <i>cybercrime</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah <i>internet banking</i> bank BRI di surabaya

Sumber : Data diolah

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, posisi teori dalam penelitian kualitatif diletakkan sebagai perspektif bukan untuk diuji.

1. Perlindungan Nasabah

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang atau jasa.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan jasa.

Namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Karena bagaimanapun, untuk mencapai iklim persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang atau jasa harus mendapatkan perlakuan adil, dengan

mempromusikan sebagai mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.²⁰

Perlindungan konsumen, pada dasarnya ada dua jenis perlindungan yang diberikan kepada konsumen, yaitu:

a. Perlindungan Preventif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli, menggunakan atau memanfaatkan suatu barang atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian sejumlah barang tersebut. Selanjutnya memutuskan untuk membeli dengan spesifikasi dan merek tertentu.

b. Perlindungan Kuratif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang atau jasa meskipun umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut adalah pengguna atau pemanfaat dari suatu barang tidak peduli ia mendapatkan melalui pembelian atau pemberian.

²⁰Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertiikat Halal*, (Malang:UIN Maliki Press, 2011), 2.

Dalam perlindungan konsumen menitik beratkan terhadap konsumen agar hak-hak konsumen yang dimiliki dapat digunakan secara umum ada 4 (empat) hak yang diakui secara Internasional, yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas
- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan
- 3) Hak untuk memilih
- 4) Hak untuk didengar

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendiri kepercayaan masyarakat. Apabila suatu saat terjadi merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, hal tersebut merupakan suatu bencana bagi ekonomi negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut sangat sulit untuk dipulihkan kembali.

Melihat begitu besarnya risiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, tidak berlebihan jika usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sekarang ini telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk

pemerintah maupun masyarakat. Fokus perlindungan nasabah dalam bidang perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja.

Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan. Mati hidupnya dunia perbankan bersandar pada kepercayaan diri pihak masyarakat atau nasabah. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. Dilihat dari penyerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya ke bank, baik sebagai penabung, deposan, maupun pembeli surat berharga maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dan nasabahnya. Hubungan hukum yang terjadi antara bank dan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik.

Menyangkut usaha untuk melindungi konsumen sebenarnya tidak bergantung pada penerapan hukum perdata semata sebagaimana diharapkan melalui sanksi dan mekanisme gugatan ganti rugi. Ketentuan hukum lainnya seperti hukum perdata ataupun hukum administrasi

negara juga melalui ketentuan aturan yang dapat melindungi konsumen, misalnya mekanisme perizinan dan pengawasan yang diperketat. Kondisi saat ini bahkan perlindungan konsumen telah lebih mendapatkan perhatian yang lebih serius dengan ditetapkannya peraturan perundang-undangan yang mengatur yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Namun, tetap diperlukan suatu kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas kelalaian atau kesalahan yang telah terjadi dalam pengelolaan atau pengurusan bank sehingga terjadi suatu kerugian yang teralami oleh para nasabah. Masalah tanggung jawab perdata atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi pada bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank tersebut. Pengurus bank, yaitu pihak yang bertindak mewakili badan hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan.²¹

2. Peraturan Perundang-Undangan Yang Melindungi Nasabah Bank Pengguna *Internet Banking* Dari Ancaman *Cybercrime*

a. Undang-undang No.7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Pengujung tahun 1998 telah diundangkan Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 mengubah/menggantikan/menambah beberapa pasal dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992.

²¹Muhammad Djumhans, *Hukum Perbankan Indonesia* (Bandung:PT Citra Aditya Bakti,2012),303-305.

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan: ”perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

Salah satu pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lainnya seperti *internet banking*. *Internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. Khusus berkenaan dengan konsep *internet banking*, terdapat hal serius yang harus dicermati yaitu mengenai *privacy* atau keamanan data nasabah. Hal ini dikarenakan karakteristik layanan *internet banking* yang rawan akan aspek perlindungan data pribadi nasabanya.

Ketentuan yang dapat dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan atas nasabah pengguna *internet banking* dapat dicermati pada pasal 29 ayat (4) Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul risiko kerugian sehubungan dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan.²²

²² Pasal 29 Ayat 3, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Payung hukum yang dijadikan perlindungan bagi konsumen dalam hal ini adalah nasabah bank pengguna *internet banking* dalam penulisan ini yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan aturan perundang-undangan lainnya sebagai pendukung payung hukum yang sudah ada.

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 dan 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 standard perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya.²³

²³ Djumhana, *Hukum Perbankan Indonesia*, 281-282.

Hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dalam mengkonsumsi barang atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Dalam pasal 4 huruf a, Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Menjadi tanggung jawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen pengguna berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Bank sebagai pelaku usaha berusaha mematuhi dengan menerapkan sistem keamanan berlapis seperti yang telah dikemukakan di atas, namun pengamanan yang ada sepertinya masih kurang, hingga menyebabkan terjadinya kerugian yang diserita oleh nasabah. Undang-undang telah berusaha sebaik mungkin mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen, namun faktor lain penyebab tidak dapat terwujudnya aturan di atas. Pasal ini merupakan bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen. Diharapkan dengan mengetahui hak-haknya konsumen tidak mudah tertipu dan mengalami kerugian terus-menerus.²⁴

²⁴Sembiring Sentosa, *Himpunan Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Lain Yang Terkait*. (Bandung: Nuansa Aulia). 12.

c. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE yang disahkan pada tanggal 21 april 2008 dinilai telah cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem *internet banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi. Kendala seperti aspek teknologi dan aspek hukum bukan lagi menjadi faktor penghambat perkembangan *internet banking* di Indonesia, meskipun dalam pasal-pasal Undang-undang ITE tidak ada pasal-pasal yang spesifik mengatur mengenai *internet banking* itu sendiri, akan tetapi terdapat pasal-pasal yang mengatur mengenai transaksi dengan media internet.

Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

Undang-undang ITE juga mengatur bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:

- 1) Dapat menampilkan kembali informasi elektronik atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

- 2) Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
- 3) Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik.
- 4) Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik.
- 5) Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggung jawaban prosedur atau produk.²⁵

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

Pasal 4 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar seluruh kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

²⁵ Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE

Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar sub sektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan dan terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan, tindakan yang mencerminkan moral hazard dan belum optimalnya perlindungan konsumen ektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan konsumen atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market confidence*), dan kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi pelaku usaha jasa keuangan secara adil, efisien, dan transparan dan di sisi lain konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam

berhubungan dengan pelaku usaha jasa keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk. Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan.²⁶

4. Internet Banking

a. Pengertian

Internet banking adalah suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui personal computer (PC) atau alat pandai lainnya. *Internet banking* adalah bentuk e-layanan dimana pelanggan dapat belajar langsung antara elektronik dan layanan pelanggan dan hal ini secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja pelanggan. Umumnya transaksi ini meliputi pengecekan rekening, mengamati daftar transaksi yang menggunakan rekening, mengamati daftar transaksi yang menggunakan rekening, dan mentransfer dana dari satu rekening *online* ke rekening, dan mentransfer dana dari satu rekening *online* ke rekening lainnya.²⁷

Secara umum layanan *internet banking* berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindah bukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan *Personal Identification*

²⁶OJK, *Regulasi Edukasi Dan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*, 99-103.

²⁷Yusnaini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta...*) 81.

Number (PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain, terkecuali pengambilan uang atau penyetoran uang.²⁸

Internet banking mulai muncul sebagai salah satu *service* dari bank. *Service* ini mulai menjadi tuntutan dari sebagian nasabah bank, sama halnya dengan *service* ATM dan *phone banking*. Akan aneh jika sebuah bank tidak memiliki ATM, dan juga akan aneh jika bank tidak memiliki *internet banking* karena hal ini adalah tuntutan yang datang dari nasabah yang menginginkan *service* cepat, tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu), nyaman, dan murah. Hal ini dapat diberikan oleh layanan *internet banking*.

Secara konseptual, lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan *internet banking* dilakukan melalui dua jalan, yaitu *pertama*, melalui bank konvensional (*an existing bank*) dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu *website* dan menawarkan layanan *internet banking* pada nasabahnya dan hal ini merupakan penyerahan secara tradisional. *Kedua*, suatu bank mungkin mendirikan “*virtual*” “*cabang*”, atau *internet*” bank. *Virtual bank* dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.

Kehadiran layanan *internet banking* melalui *home banking* dan *wireless banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis

²⁸Onno W. Purbo Dan Aung Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, (Jakarta: Elex Media Kompinto, 2001), 85.

terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan disediakanya fasilitas layanan *interne banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui *personal computer*, ponsel atau *wireless* lainnya. Namun demikian, layanan *internet banking* di-*setting* sebagai sebuah *channel* baru dan *cusomer touchpoint*. Untuk membuat layanan *internet banking* memberi keuntungan, lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dari strategi *multichannel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, dimanapun mereka dapat bertransaksi.

Sebagai dasar untuk menciptakan strategi *multichannel*, lembaga keuangan bank harus menyediakan fasilitas layanan *internet banking* yang *real time* dan *cross-channel view* dari semua informasi nasabah. Dengan pandangan demikian, lembaga keuangan bank dapat merespons dengan segera untuk setiap kontak/transaksi dengan nasabah, memperbaiki layanan nasabah, membuka kesempatan keuntungan untuk penjualan secara silang, dan juga dengan layanan *internet banking* ini diharapkan lembaga keuangan mampu pada generasi selanjutnya dari *retail banking*.²⁹

²⁹ Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta:PT Raja Grafindo,2005).20

b. Tujuan *Internet Banking*

Adapun media *internet* dapat digunakan oleh bank untuk beberapa tujuan bagi pihak bank dan pihak nasabah yaitu:

- 1) Bagi bank
 - a) Menjelaskan produk dan jasa, seperti pemberian pinjaman dan kartu kredit
 - b) Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru
 - c) Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya
 - d) Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis
 - e) Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM
 - f) Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru
 - g) Memberikan gambaran mengenai bank
 - h) Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa baru
 - i) Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa neraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan
 - j) Menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran

pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya

- k) Menyediakan sambungan menuju situs lain di *internet* yang masih berhubungan dengan *internet banking*.³⁰

2) Bagi nasabah

- a) Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *internet banking* akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi (*personal computer*) tanpa harus datang ke kantor cabang.
- b) Mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan modal komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan komputer. Tanpa membuang-buang waktu untuk datang dan mengisi formulir di kantor cabang.
- c) Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor.³¹

c. Manfaat *Internet Banking*

1) Bagi bank

a) *Business expansion*

Sebuah bank memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir di tempat

³⁰Mary J. Cronin, *Banking And Finance On The Internet*, (Canada:John Wiley & Sons,1998),75.

³¹<http://www.landasanteori.com//2015/10/pengertian-internet-banking-tujuan-danhtml>

tersebut. Kemudian ada *phone banking* yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada *internet bankig* yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan ruang batas dan waktu. Layanan perbankan sebuah bank kecil dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh Indonesia.

b) *Costumer loyalty*

Bagi nasabah, khususnya yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat. Dia dapat menggunakan satu bank saja.

c) *Revenue and cost improvement*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang. Hal ini dikarenakan layanan *internet banking* dapat menekan biaya operasional bank (mengurangi biaya pemrosesan transaksi dan mengurangi kebutuhan pendirian cabang baru) dengan tidak mengurangi kemampuan melayani konsumen dalam jumlah yang sama, selain itu, transaksi *internet banking* dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (*fee based income*) karena semakin sering

nasabah bertransaksi lewat *internet banking*, semakin banyak pula *fee* yang diperoleh bank.

d) *Competitive advantage*

Bank yang memiliki *internet banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki *internet banking*.

e) *New business model*

Internet banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.³²

2) Bagi nasabah

- a) Nasabah dapat menjaga hubungan dan melakukan transaksi langsung dengan beberapa bank dan perusahaan pelayanan finansial hanya dengan menggunakan jaringan yang sama.
- b) Nasabah dan bank menjadi lebih mandiri dan tidak lagi bergantung pada kantor saja.
- c) Dengan adanya *internet banking* maka akan menarik perusahaan perangkat lunak untuk saling bersaing, yang kemudian akan menghasilkan harga maupun kualitas yang lebih baik dan dapat menawarkan produk dan jasa yang lebih beragam, baik untuk nasabah dan bank.

³²Mary J. Cronin, *Banking And Finance On The Internet*, (Canada:John Wiley & Sons,1998),76.

- d) Nasabah dapat berhubungan dengan semua institusi finansial mereka tanpa harus memiliki perangkat lunak, penyedia jaringan penghubung yang berbeda.
- e) Pengurangan biaya transaksi, karena bank berusaha untuk menyediakan harga yang lebih rendah untuk dapat bersaing dengan bank lain.³³

d. Beberapa layanan *Internet Banking*

Melalui beberapa tren yang berkembang dalam layanan *internet banking*, layanan *internet banking* juga menawarkan sejumlah peluang kepada lembaga keuangan untuk meningkatkan pendapatannya dan sekaligus memperbaiki layanan terhadap nasabahnya. Layanan *internet banking* yang dapat ditawarkan dari *internet banking* ini adalah sebagai berikut.

1) Multichannel (*Multichannel CRM*)

Lembaga keuangan telah hadir dan merealisasikan internet sebagai *channel* lain yang sederhana. Oleh karena itu, *multichannel* yang mengatur penyelesaian hubungan nasabah dalam lembaga keuangan menjadi menarik. Tujuannya adalah untuk memperkuat loyalitas dan peningkatan transaksi dan *fee*. Untuk mendorong ini, penyelesaian CRM menyediakan interaksi nasabahnya melalui channel silang, menganalisis agregat data untuk pola nasabah pengguna produk keuangan. Melalui layanan

³³http://www.academia.edu/10380788/aspek_teknologi_dan_keamanan_dalam_internet_banking

ini, maka lembaga keuangan akan memperoleh hasil yang lebih efektif.³⁴

2) Penyediaan Tagihan Elektronik dan Pembayaran (*Elektronic Bill Presenment and Payment*)

Pernyataan tagihan elektronik dan pembayaran secara final menjadi menguntungkan dan populer pada tahun 2001. Menurut Kelompok Giga Information, 50% dari tagihan yang besar dan menengah di Amerika Utara akan memulai menyediakan *invoice* melalui internet pada tahun 2001, 10% hingga 15% konsumen akan berpartisipasi pada penyediaan tagihan elektronik dan pembayaran. Layanan kotak uang elektronik, yang didasarkan pada penyediaan tagihan secara *online*, menawarkan kesempatan pendapatan lain bagi lembaga keuangan. Lembaga keuangan dapat mengubah *fee* di atas pemrosesan pembayaran reguler.

3) Manajemen Pembayaran *Invoice* (*Invoice Payment Management*)

Meskipun lembaga keuangan tidak menjadi dominan dalam konsolidasi pernyataan tagihan dan pembayaran elektronik untuk nasabah, mereka menciptakan suatu peraturan baru dari pernyataan *invoice* dan pembayaran elektronik untuk bisnis kecil dan nasabah perusahaan. Dalam peraturan ini, lembaga keuangan akan menerima *point* untuk tagihan perusahaan, memperluas

³⁴Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*,(Jakarta:PT Raja Grafindo,2005).24.

pemrosesan uang (*loxxbox*) tradiional mereka ke dalam abad *e-payment*.

4) Pembayaran Kartu Kredit *Online (Online Credit Card Payment)*

Menurut Group Giga Information, kartu kredit sangat dominan dalam sistem pembayaran pada tahun 2001. *Debet online* dan elektronik cek dengan menggunakan *Automated Clearinghouse (ACH)* bagaimanapun akan tersingkirkan.

5) Aplikasi Jaminan *Online (Online Mortgage Application)*

Aplikasi *online* dibatasi untuk kartu kredit dan pinjaman kecil, ini banyak orang menerapkan ini untuk jaminan *online*.

6) Pembayaran Orang Ke Orang Melalui *E-Mail (Person To Person E-Mail Payment)*

Dengan solusi ini, individu dapat membuat pembayaran kartu kredit dan ACH transfer dalam waktu yang real (*real time*) untuk setiap orang dengan alamat *email*.³⁵

e. Beberapa risiko dalam layanan *internet banking*

Layanan *internet banking* dalam realitasnya menyuguhkan sejumlah fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan.³⁶ dan *internet banking* mempunyai beberapa risiko, diantaranya:

1) Risiko Kredit (*Credit Risk*)

Risiko kredit adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari kegagalan obligor untuk menyepakati

³⁵Ibid,25.

³⁶Rachmadi Usman,*Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*,(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada:2005).187.

setiap kontrak dengan bank atau sebaliknya untuk *performan* yang disetujui. Risiko kredit ditemukan dalam semua kegiatan yang kesuksesannya tergantung pada *performan counterparty, issuer*, atau peminjam. Risiko kredit mencakup risiko kredit akibat kegagalan debitur membayar kewajiban pada bank.

2) Risiko Likuiditas (*Liquidity Risk*)

Risiko likuidasi adalah risiko yang dihadapi oleh bank dalam rangka memenuhi kebutuhan likuiditasnya. Risiko likuiditas adalah akibat ketidak mampuan bank memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat digunakan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank.³⁷

3) Risiko Suku Bunga (*Interest Rate Risk*)

Risiko suku bunga adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari pergerakan dalam suku bunga. Evaluasi dari suku bunga harus mempertimbangkan dampak yang kompleks dari produk dan juga dampak potensial yang mengubah suku bunga pada pendapatan *fee*. Layanan *internet banking* dapat menyediakan deposito, pinjaman dan hubungan lainnya dari konsumen yang memungkinkan daripada bentuk pemasaran yang lainnya. Besarnya akses konsumen terhadap layanan ini membutuhkan upaya untuk menegakkan aturan dan memelihara

³⁷ Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017). 11.

kelayakan aset/liabilitas yang mencakup kemampuan mengubah pasar secara cepat.

4) Risiko Transaksi (*Transaction Risk*)

Risiko transaksi adalah risiko yang prospektif dan banyak berdampak pada pendapatan dan modal. Hal ini merupakan akibat adanya praktik penipuan, kesalahan, ketidak mampuan untuk penyerahan produk dan jasa, dan memelihara posisi kompetisi dan penawaran jasa serta memperluas produk layanan *internet banking*. Tingginya risiko transaksi akan membawa eksis terhadap produk-produk layanan *internet banking*..

5) Risiko Komplain (*Compliance Risk*)

Risiko komplain merupakan risiko yang berdampak terhadap pendapatan dan modal akibat adanya pelanggaran terhadap hukum, regulasi, atau standar etik. Risiko komplain dapat mengarah terhadap berkurangnya reputasi, pengurangan nilai penjualan, membatasi kesempatan bisnis, mengurangi potensi ekspansi, dan mengakibatkan kontrak tidak dapat dilaksanakan.

6) Risiko Reputasi (*Reputation Risk*)

Risiko reputasi merupakan sebagian besar dari prospek risiko yang berdampak kepada pendapatan dan modal akibat adanya pendapat negatif dari publik.³⁸

³⁸ Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta:PT Raja Grafindo,2005).40.

BAB III

METODE PENELITIAN

Seorang peneliti yang akan melakukan proyek penelitian sebelumnya dia dituntut untuk mengetahui dan memahami metode serta sistematika penelitian, jika peneliti tersebut hendak mengungkapkan kebenaran melalui suatu kegiatan ilmiah.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan).³⁹

Adapun dalam penelitian ini digunakan beberapa metode penelitian yang meliputi:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang artinya suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dikarenakan data-data yang dibutuhkan tidak berbentuk angka.⁴⁰

Dari segi jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Hal ini dikarenakan penelitian ini dengan terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang lengkap dan valid mengenai Perlindungan Nasabah Pengguna *Internet Banking* Dari *Cybercrime* Di BRI Unit Sempusari Jember.

³⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung:ALFABETA,2016),1.

⁴⁰Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:PT.REMAJA Rosdakarya Offset,2011), 3.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengetahui wujud perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime* di BRI Unit Sempusari Jember. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus. Metode ini digunakan karena sesuai dengan tipe pertanyaan penelitian yakni Bagaimana wujud perlindungan bank terhadap nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime* di BRI Unit Sempusari Jember, dan Bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *Internet Banking* di BRI Unit Sempusari Jember.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BRI Unit Sempusari Jember yang berlokasi Hayam Wuruk No. 178 Kel. Mangli, Kec. Kaliwates, Kota Jember, Jawa Timur 68137, Indonesia Telp: 0331 422 527. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui wujud perlindungan nasabah dan tanggung jawab yang ada disana.

Peneliti memilih lokasi tersebut karena atas referensi dari pihak bank BRI Kantor Cabang Jember, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 1 Jember.

C. Subyek Penelitian

Dalam pedoman penulisan karya tulis ilmiah subyek penelitian yang dimaksudkan yaitu melaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang ingin diperoleh. Siapa yang hendak dijadikan

informan atau subyek penelitian. Bagaimana data akan dicari dan dijangin sehingga validitasnya dapat dijamin.

Dalam penelitian ini subyek penelitian atau informan yang terlibat dan mengetahui permasalahan yang dikaji adalah:

1. Sumber data primer

Sumber data primer penelitian ini meliputi data yang diperoleh langsung melalui penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan, diantaranya:

- a. Hariyono: Supervisor BRI Unit Sempusari Jember
- b. Karin Purnamasari: Customer Service BRI Unit Sempusari Jember
- c. Riska Ayuningsih: Customer Service BRI Unit Sempusari Jember
- d. Faika Rahmaniyah: Nasabah pengguna layanan *internet banking*
- e. Abd. Kholis: Nasabah pengguna layanan *internet banking*
- f. Novita Putri: Nasabah pengguna layanan *internet banking*
- g. Fatmawati: Nasabah pengguna layanan *internet banking*
- h. Siti maisaroh: Nasabah pengguna layanan *internet banking*

2. Sumber data sekunder

Sedangkan sumber data sekunder berupa data-data yang menyangkut penelitian ini, yaitu: dokumentasi, foto-foto kegiatan, arsip, dan lain-lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan serta valid. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung.

Metode observasi alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diamati.

Melalui observasi ini, data yang diperoleh adalah:

- a. Lokasi BRI Unit Sempusari Jember
- b. Situasi dan kondisi BRI Unit Sempusari Jember

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapat informasi secara langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada audien untuk mendapatkan hal-hal yang diperlukan peneliti.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara bebas terpimpin. Disini peneliti akan menanyakan sederetan pertanyaannya yang sudah terstruktur, kemudian mengembangkan pertanyaan tersebut hingga mendalam untuk menggali

keterangan yang lebih rinci. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- a. Sejarah berdirinya BRI
- b. Perlindungan terhadap nasabah pengguna *internet banking* di BRI Unit Sempusari Jember
- c. Mekanisme perlindungan dan tanggung jawab BRI Unit Sempusari Jember terhadap nasabah *internet banking* dari *cybercrime*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar-gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Adapun data yang diperoleh dari bahan dokumenter adalah:

- a. Struktur organisasi bank BRI Unit Sempusari Jember
- b. Visi dan misi bank BRI Unit Sempusari Jember

E. Analisis Data

Pada bagian ini diuraikan, bagaimana prosedur analisis data yang hendak dilakukan sehingga memberikan gambaran bagaimana peneliti akan melakukan pengolahan data seperti proses pelacakan, pengaturan, dan klasifikasi data akan dilakukan.⁴¹

⁴¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Press, 2015), 47.

Ada tiga metode yang akan dilakukan dalam menganalisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak harus diartikan sebagai kuantifikasi data.

Reduksi data dengan mengidentifikasi data tentang perlindungan nasabah, mekanisme perlindungan, serta tanggung jawab yang diberikan oleh bank terhadap nasabah pengguna *internet banking*.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

Melalui penyajian data tersebut, maka data terkategori, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan tersebut dapat berupa

deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁴²

F. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴³

Mengemukakan bahwa hal ini dapat dicapai dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.⁴⁴

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 253.

⁴³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2016), 125.

⁴⁴ Lexy J Maelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* .(Bandung: PT REMAJA Rosdakarya Offset, 2011), 178.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan ialah tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap akhir penelitian.

1. Tahap pra-lapangan

- a. Menyusun rencana penelitian
- b. Menentukan obyek penelitian
- c. Melakukan peninjauan obyek penelitian
- d. Mengajukan judul kepada jurusan
- e. Menyusun metode penelitian
- f. Meninjau kajian pustaka terdahulu dan teori yang bersangkutan dengan judul penelitian
- g. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing
- h. Mengurus perijinan penelitian dari IAIN Jember yang kemudian diserahkan ke lapangan penelitian
- i. Menyiapkan berkas-berkas untuk melakukan penelitian di lapangan, seperti alat tulis, kamera untuk dokumentasi dan alat perekam suara serta lain-lain

2. Tahap pekerjaan lapangan

- a. Memahami latar belakang dan tujuan penelitian pada obyek penelitian.
- b. Memasuki lapangan obyek penelitian.
- c. Mencari informasi atau data dari narasumber yang telah ditentukan oleh peneliti.

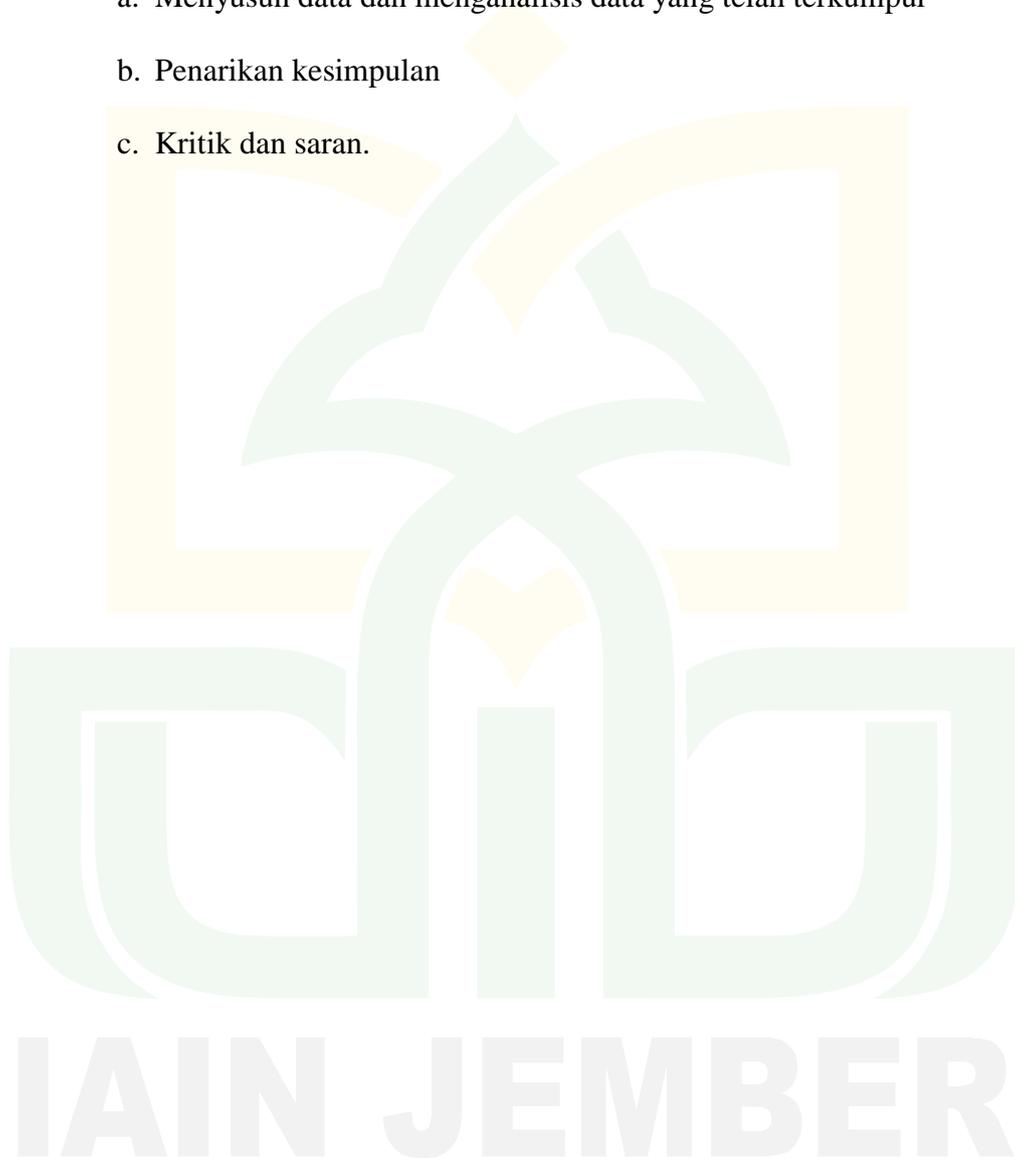
d. Melakukan pengumpulan data, menganalisis data dengan prosedur yang telah ditentukan.

3. Tahap akhir penelitian (analisis data)

a. Menyusun data dan menganalisis data yang telah terkumpul

b. Penarikan kesimpulan

c. Kritik dan saran.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Lokasi BRI Unit Sempusari Jember

BRI Unit Sempusari Jember berlokasi di Jl. Hayam Wuruk No. 178 Kel. Mangli, Kec. Kaliwates, Kota Jember, Jawa Timur 68137, Indonesia Telp: 0331 422 527

2. Sejarah BRI

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No.41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No.9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara

Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, BKTN diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang ekspor impor.

Berdasarkan Undang-undang No. 14 tahun 1967 tentang undang-undang pokok perbankan dan undang-undang No.13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II bidang rular dan ekspor impor dipisahkan masing-masing menjadi dua bank, yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No 7 Tahun 1992 Dan Peraturan Pemerintah RI No.21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Yang masih digunakan sampai saat ini.

3. Visi dan Misi BRI

a. Visi

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah

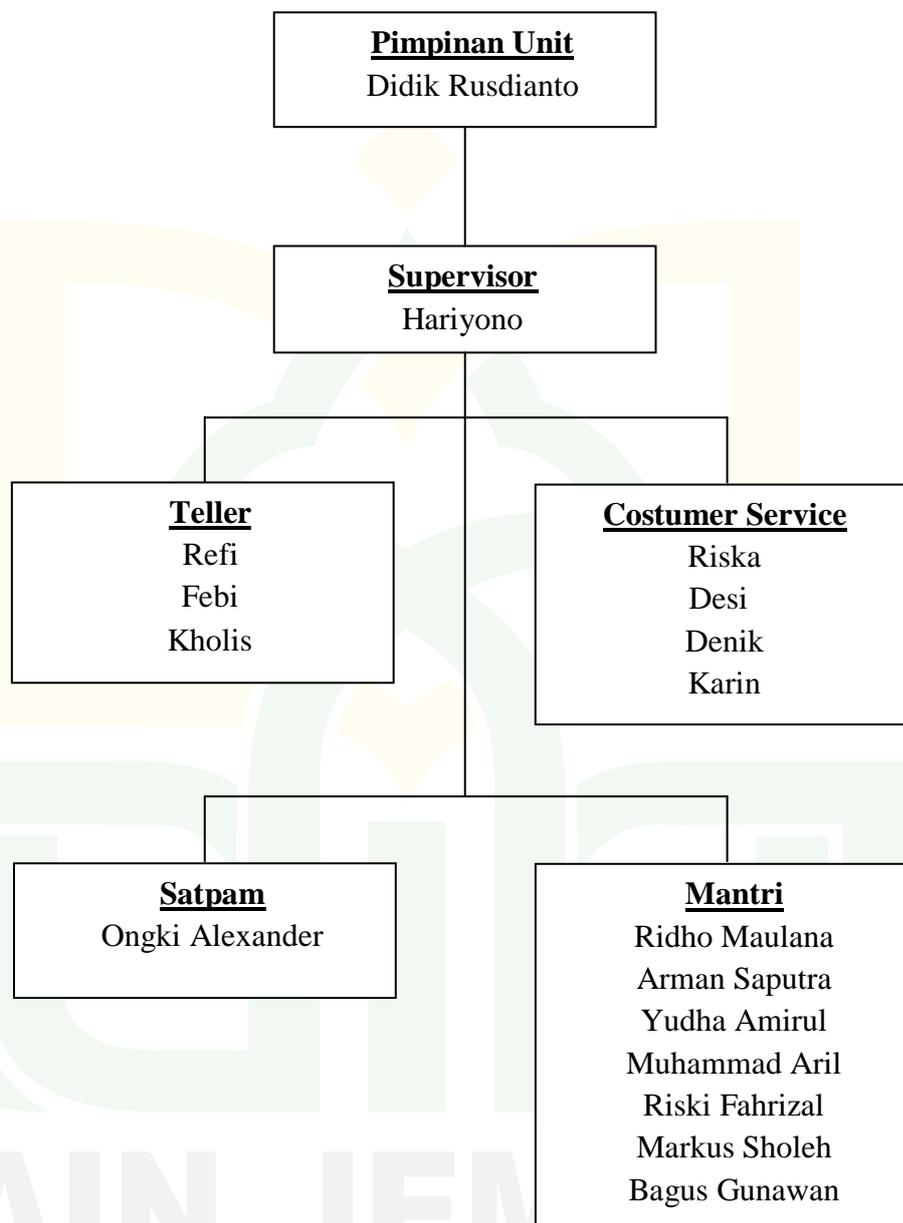
b. Misi

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada semua nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

IAIN JEMBER

4. Struktur Organisasi

Tabel 4.1



Sumber: Dokumentasi ⁴⁵

⁴⁵ Dokumentasi Bank BRI Unit Sempusari Jember, tanggal 9 maret 2018

5. Job Description

Adapun tugas dan wewenang dari masing-masing jabatan di BRI Unit Sempusari Jember berdasarkan struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

a. Tugas dan fungsi Pimpinan Unit

- 1) Menyusun dan melaksanakan kebijakan umum perusahaan sesuai dengan norma pedoman dan instruksi dari pimpinan umum.
- 2) Melaporkan data serta kegiatan yang ada ke direksi.
- 3) Mengarahkan dan mengawasi kegiatan-kegiatan kepada asisten.
- 4) Membina dan mengawasi serta mempertanggung jawabkan jalannya koperasi.
- 5) Mengkoordinasikan dan bertanggung jawab terhadap penyusunan rencana anggaran belanja perusahaan.
- 6) Menandatangani dan mengecek dokumen, formulir dan laporan sesuai dengan sistem prosedur yang berlaku.
- 7) Membina dan meningkatkan kesejahteraan sosial karyawan.
- 8) Membina suasana kekeluargaan dan kerja sama yang baik antara asisten, karyawan serta memelihara keamanan.

b. Tugas dan fungsi Supervisor

- 1) Mengatur kerjanya para bawahannya (staf)
- 2) Membuat job deskriptions untuk staf bawahannya
- 3) Bertanggung jawab atas hasil kerja staf
- 4) Memberi motivasi kerja kepada staf bawahannya

- 5) Memberikan briefing bersama staf
 - 6) Membuat planing pekerjaan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan
 - 7) Menyelesaikan masalah sebisanya tanpa harus ditangani oleh atasan atau manager
 - 8) Penghubung antara staf dan manager
 - 9) Membantu tugas staf bawahan
 - 10) Menampung segala keluhan dari tamu dan customer yang disampaikan melalui staf untuk disampaikan ke manager.
- c. Tugas dan fungsi Teller
- 1) Menerima penyetoran, transfer, dan penarikan tabungan.
 - 2) Promosi produk-produk yang dimiliki bank.
 - 3) Mendokumentasi semua slip
 - 4) Bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai.
 - 5) Mengupdate data transaksi
 - 6) Bertanggung jawab antara jumlah kas di sistem dengan terminalnya
 - 7) Menjaga penampilan
 - 8) Selalu bersikap ramah, senyum, sapa salam
 - 9) Tukar menukar uang
 - 10) Melakukan tugas-tugas administrasi seperti mengetik, mengarsip
 - 11) Menyelesaikan masalah perbedaan mengenai rekening nasabah.

d. Tugas dan fungsi Customer Service

- 1) Penerima tamu yang datang ke bank
- 2) Melayani berbagai macam permohonan yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah
- 3) Membina hubungan baik dengan semua nasabah, termasuk untuk membujuk atau merayu supaya nasabah bertahan
- 4) Penghubung antara bank dan nasabah atau pihak lain yang berkepentingan terhadap bank

e. Tugas dan fungsi Mantri

- 1) Melakukan pengecekan secara menyeluruh terkait berkas pemohon kredit atau nasabah pada umumnya
- 2) Memastikan semua persyaratan dan berkas pemohon sudah lengkap via marketing
- 3) Melakukan pengecekan secara langsung ke lapangan terhadap jaminan pengajuan kredit pemohon
- 4) Memanage data pemohon, rekap kredit dan surat tolak/terima pemohon
- 5) Bertanggung jawab atas rencana pencapaian dan target yang ditentukan oleh kantor/bank.

f. Tugas dan fungsi Satpam

- 1) Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau di dalam
- 2) Mengatur kerapihan wilayah parkir perbankan
- 3) Memberikan pelayanan pengawalan parkir kepada nasabah

- 4) Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi
- 5) Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi
- 6) Memantau ketersediaan form yang adadi bank
- 7) Mengatur antrian

6. Keunggulan BRI

BRI memiliki kantor cabang dan unit yang tersebar sampai ke pelosok daerah di Indonesia dan jumlah ATM yang selalu bertambah dari waktu ke waktu.

7. Letak Geografis BRI Unit Sempusari Jember

BRI Unit Sempusari Jember memiliki lokasi yang cukup strategis, terletak di Jl. Hayam Wuruk No. 178 Jember, Adapun letak geografis Kantor BRI Unit Sempusari Jember adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat : Pegadaian UPC Sempusari
- b. Sebelah Timur : Sc Finance
- c. Sebelah Selatan : Istana Honda Mobil
- d. Sebelah Utara : Rel Kereta Api dan Persawahan

8. Legalitas Lembaga

Adapun landasan hukum yang mendasari berdirinya bank BRI Unit Sempusari Jember yaitu Undang-Undang No.10 Tahun 1998

tentang perubahan undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan.⁴⁶

9. Strategi Pengembangan Lembaga

Strategi yang dilakukan oleh BRI Unit Sempusari Jember dalam pengembangan lembaganya dengan menggunakan analisis SWOT, yaitu:

a. Kekuatan (*Strengths*)

- 1) Memiliki ratusan cabang yang tersebar di Indonesia
- 2) Sudah dikenal nasabah dengan fasilitas yang diberikan
- 3) Program marketing lebih lengkap dan variasi
- 4) Sumber daya manusia yang kompetitif
- 5) Training yang dilakukan secara berkala dan pengajar profesional
- 6) BRI menggunakan sistem yang terkomputerisasi
- 7) BRI memperbarui sistem menggunakan flash teknologi

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Lokasi parkir di kantor sangat sempit

c. Peluang (*Opportunity*)

- 1) Menciptakan produk dan program yang bervariasi
- 2) Membangun 35 ribu *branchless banking* (bank tanpa kantor) di seluruh Indonesia
- 3) Memperluas promosi iklan (pemasaran)
- 4) Melakukan transaksi *online banking* untuk mempermudah nasabah

⁴⁶ Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

- 5) Munculnya UKM baru yang membutuhkan pinjaman untuk modal usaha
- 6) Tersebarnya unit-unit BRI pada setiap daerah yang jauh dari perkotaan
- 7) Kecenderungan pola hidup masyarakat yang konsumtif, merupakan salah satu peluang yang perlu dicermati untuk meningkatkan jenis produk jasa kredit perbankan dan kualitas pelayanan bagi nasabah

d. Ancaman (*Threat*)

- 1) Banyak bermunculan bank komersil yang menyediakan produk dan jasa yang berkualitas tinggi
- 2) Tingkat inflasi yang terus meningkat mengurangi minat masyarakat untuk menyimpan uang di bank
- 3) Bank-bank pesaing asing membuka cabang-cabang sehingga menimbulkan kompetitor
- 4) Kebijakan pemerintah yang membatasi jumlah bank
- 5) Tarif bank pesaing yang lebih kompetitif

B. Penyajian Data dan Analisis

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Setiap penelitian haruslah disertai dengan penyajian data sebagai penguat, kemudian data-

data tersebut dianalisis dengan metode analisis data yang digunakan, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Agar penyajian terarah, maka disesuaikan dengan fokus masalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Bank BRI Unit Sempusari terhadap nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime*

Perlindungan diciptakan agar tidak terjadi hal-hal yang bisa merugikan atau timbulnya risiko yang kapan saja bisa terjadi. Dengan adanya perlindungan tersebut diharapkan bisa meminimalisir hal-hal yang dapat merugikan bank maupun nasabah.

Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sekarang telah ada undang-undang yang mengatur hal tersebut. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999, nasabah akan merasa lebih aman dan percaya terhadap jasa layanan bank. Perlindungan perlu dilakukan untuk melindungi bank itu sendiri.

Teori perlindungan hukum menjelaskan bahwa perlindungan hak-hak nasabah harus dilakukan pada sebelum terjadinya transaksi ataupun setelah transaksi. Perlindungan hak-hak nasabah pra-transaksi meliputi perlindungan kebutuhan nasabah atas informasi tentang spesifikasi produk atau jasa perbankan. Informasi yang disediakan bank harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah.

Dari hasil observasi di lapangan, PT Bank BRI Unit Sempusari Jember Jalan Hayam Wuruk No.178 merupakan bank yang memiliki

sifat amanah dan jama'ah, dan juga banyak produk, antara lain produk dan jasa layanan *internet banking*. Penggunaan jasa *internet banking* mengalami perkembangan dalam jumlah nasabah. Nasabah menggunakan layanan *internet banking* untuk mempermudah transaksi kapanpun dan dimanapun.

Berikut hasil wawancara dengan ibu Karin selaku *customer service* di BRI Unit Sempusari Jember:

”Perlindungan bank BRI Unit Sempusari Jember terhadap nasabah pengguna *internet banking* dari segi keamanan teknologi sudah maksimal dan juga memenuhi aspek-aspek *confidentially, integrity, authentication, availability, acces control*, dan *non repudiation*. Karna dalam transaksi yang dilakukan lewat *internet banking* juga dilindungi berkat Token PIN. Token PIN adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi finansial di *internet banking*. Token Pin ini berfungsi untuk untuk mengeluarkan *dinamyc password* (PIN Dinamis), yaitu Pin yang selalu berubah dan hanya dapat digunakan satu kali untuk tiap transaksi finansial yang dilakukan. Pin dinamis tersebut digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah melakukan transaksi melalui *internet banking*.⁴⁷

Hasil wawancara tersebut dapat diperkuat dengan adanya pernyataan dari Supervisor Bank BRI Unit Sempusari Jember.

“Perlindungan dari segi hukum yang paling efektif yaitu 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 ketentuan tersebut merupakan perjanjian standar yang dibuat sepihak oleh pihak bank, sehingga lebih banyak mengutamakan kewajiban-kewajiban nasabah dan hak-hak bank daripada hak-hak nasabah dan kewajiban-kewajiban bank itu sendiri. Syarat dan ketentuan tersebut terdapat dalam halaman *website* bank ataupun buku panduan yang diberikan oleh bank dalam penggunaan layanan *internet banking*.⁴⁸

⁴⁷Karin Purnamasari,(*Customer Service* BRI Unit Sempusari Jember).*Wawancara*.Jember.02 Maret 2018

⁴⁸ Hariyono,(*Supervisor* BRI Unit Sempusari Jember).*Wawancara*.Jember.09 Maret 2018

Kedua hasil wawancara tersebut diperkuat dengan pernyataan dari beberapa nasabah pengguna *internet banking*:

“Saya menggunakan layanan *internet banking* BRI sudah cukup lama, karena sangat memudahkan untuk saya daripada harus ngantri dan pergi ke bank, selain itu syarat dan ketentuan *internet banking* sangatlah mudah dan tidak ribet, serta terjamin keamanannya, karena sebelumnya diminta membuat password sendiri untuk M-token.”⁴⁹

“Sejauh ini saya menggunakan *internet banking* BRI masih aman-aman saja. dan itu sangat membantu saya, hanya dengan bekal smartphone dan jaringan internet, saya sudah dapat melakukan transaksi non tunai apa saja.”⁵⁰

“Penggunaan *internet banking* bagi saya sangat efektif dan efisien. Biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah ketimbang saya harus datang langsung ke bank. Saya juga dapat menghemat waktu, karena transaksi dapat diselesaikan dengan sekejap, bahkan di sela-sela kesibukan. Terkait risiko-risiko didalamnya, saya sendiri masih belum pernah menemuinya.”⁵¹

Penjelasan dari hasil interview atau wawancara di atas mengenai perlindungan kepada nasabah pengguna *internet banking* di BRI Unit Sempusari dari sisi keamanan menggunakan teknologi sudah memadai. Termasuk adanya perlindungan melalui token pin. Token pin adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi finansial di *internet banking*. Pin token juga berfungsi untuk mengeluarkan *dynamic password* yaitu pin yang selalu berubah dan hanya digunakan satu kali untuk setiap transaksi yang dilakukan. Pin ini juga digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah melakukan transaksi melalui

⁴⁹ Faika Rahmaniyah,(Nasabah pengguna layanan *internet banking* BRI). *Wawancara*.Jember.09 Maret 2018.

⁵⁰ Abd Kholis(Nasabah pengguna layanan *internet banking* BRI). *Wawancara*.Jember. 16 April 2018.

⁵¹ Novita Putri(Nasabah pengguna layanan *internet banking* BRI). *Wawancara*.Jember.16 April 2018.

internet banking. Adanya fasilitas ini rekening nasabah dipastikan tidak akan mungkin disalah gunakan meskipun informasi yang nasabah masukkan telah tertangkap oleh *keylogger*. Sedangkan untuk *login* ke dalam sistem *internet banking* nasabah cukup melakukan adanya *user ID* dan *pin internet banking* yang dibuat pada saat nasabah mendaftarkan *internet banking*. Pemakaian token pin akan sangat menguntungkan nasabah karena setiap transaksi *internet banking* yang dilakukan oleh nasabah akan selalu berganti, hal ini akan sulit untuk dilacak oleh orang lain, dan juga pin token yang digunakan oleh salah satu rekening tidak dapat digunakan oleh rekening lain.

Berdasarkan observasi dan pernyataan informasi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan bank BRI Unit Sempusari Jember terhadap nasabah pengguna *internet banking* selain dengan keamanan di atas, juga dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada calon nasabah terkait layanan tersebut. Hal tersebut dikarenakan perlindungan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah merupakan bagian yang terpenting untuk memastikan kepercayaan nasabah, risiko yang timbul dari layanan *internet banking* sangat tinggi dan memungkinkan nasabah mengalami kerugian akibat adanya penyadapan oleh *hacker* atau yang dikenal dengan sebutan *cybercrime*.

Perlindungan dalam kebijakan privasi terkait dengan dengan semua transaksi perbankan dan informasi rekening lainnya disimpan secara rahasia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di

Indonesia. Hanya orang-orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini bank akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). Bank tidak akan memperlihatkan/menjual data tersebut kepada pihak ketiga.

Adapun syarat dan ketentuan *internet banking* BRI Unit Sempusari sebagai berikut:

- a. *Internet banking* BRI adalah saluran distribusi BRI yang memungkinkan nasabah mengakses rekening melalui jaringan *internet* dengan menggunakan *browser* pada komputer.
- b. Nasabah adalah pemilik rekening tabungan BRI perorangan berupa tabungan Britama atau Simpedes Online.
- c. Pengguna layanan *internet banking* adalah nasabah yang telah terdaftar di sistem *internet banking* BRI.
- d. User ID merupakan identitas yang dimiliki oleh setiap nasabah pengguna dan harus dicantumkan dalam setiap penggunaan layanan *internet banking* BRI.
- e. Kata sandi atau *password internet banking* BRI merupakan kombinasi antara nomor dan huruf yang bersifat rahasia, dan hanya diketahui oleh nasabah pengguna. *Password* harus dicantumkan oleh nasabah pengguna menggunakan layanan *internet banking* BRI, bersama-sama dengan User ID.

f. M-token merupakan sarana pengamanan tambahan yang telah diregistrasikan untuk layanan *internet banking* BRI. M-token digunakan setiap kali nasabah melakukan transaksi finansial.

Untuk mendaftar *internet banking*, nasabah hanya perlu menyiapkan bukti asli identitas diri yang sah, seperti KTP, SIM, atau paspor dan bukti kepemilikan pemegang rekening. Adapun registrasi *internet banking* BRI melalui *customer service* sebagai berikut:

- 1) Nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi *internet banking* yang disediakan, nasabah harus mengisi data yang lengkap termasuk nomor ponsel dari operator yang bekerja sama dengan BRI, serta alamat *email* pada formulir.
- 2) Nasabah menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, SIM, atau paspor) dan bukti kepemilikan pemegang rekening kepada petugas *customer service*.
- 3) Nasabah akan diminta memasukkan User ID dan *password*. Pastikan untuk tidak memberi tahu petugas maupun orang lain saat mengetikkan kode *password*.
- 4) Petugas *customer service* akan sekaligus mengaktivasi akun *internet banking* milik nasabah sehingga nasabah tidak perlu melakukannya sendiri. Nasabah akan mendapat SMS verifikasi untuk aktivasi SMS banking pada ponsel nasabah.
- 5) Nasabah akan diminta membuat *password* untuk M-token, yang nanti akan digunakan saat bertransaksi melalui *internet banking*.

6) Setelah akun *internet banking* jadi dan M-token sudah di tangan, nasabah sudah bisa bertransaksi dengan menggunakan *internet banking* dengan leluasa.

Adapun registrasi *internet banking* BRI juga bisa dilakukan melalui ATM BRI, dengan mendatangi ATM BRI terdekat, setelah memasukkan kartu ATM BRI dan menyetikkan nomor pin, dan melakukan langkah-langkah berikut:

- a) Pilih MENU LAINNYA pada layar mesin ATM
- b) Kemudian pilih REGISTRASI
- c) Pilih *INTERNET BANKING*
- d) Selanjutnya akan diminta memasukkan 6 digit PIN baru
- e) Selanjutnya akan diminta memasukkan nomor PIN sekali lagi
- f) Jika berhasil, pada layar akan muncul User ID. Simpanlah struk yang tercetak. User ID dan PIN tersebut akan digunakan untuk *login* di situs *internet banking* BRI untuk keperluan transaksi perbankan secara *online*.

Setelah melakukan langkah-langkah di atas, nasabah harus mengaktivasi *internet banking* melalui situs BRI, dengan cara berikut:

- a. Kunjungi laman www.ib.bri.co.id. Jika sudah sampai di beranda isilah kolom *username* dan *password* User ID yang diperoleh di struk saat registrasi.

- b. Saat sampai di halaman persetujuan *internet banking* BRI, bacalah baik-baik pernyataan yang tertera, jika setuju, klik “saya setuju” untuk melanjutkan.
- c. Selanjutnya akan diminta mengatur ulang *password* yang sudah dibuat sebelumnya, pada bagian ini juga akan diminta untuk mengisi *email* pada kolom *email*, nantinya *email* akan mendapat laporan berbagai transaksi yang kamu lakukan melalui *internet banking* BRI. Setelah itu nasabah sudah bisa memanfaatkan layanan *internet banking* untuk mengecek saldo atau mengecek mutasi rekening.

2. Mekanisme Perlindungan dan tanggung jawab BRI terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *internet banking*

Pada dasarnya sistem maupun jaringan *internet banking* telah menggunakan pengaman yang seoptimal mungkin. Kondisi pengaman *internet banking* selalu dipantau dan ditingkatkan sejalan dengan perkembangan dan ancaman yang ada.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber:

“Mekanisme dari perlindungan nasabah pengguna *internet banking* tidak lain dengan memperketat sistem pengamanan terkait pengamanan akses, pengamanan operasional, dan aspek pengguna dari *internet banking* sendiri.”⁵²

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan beberapa nasabah:

“Dalam segi keamanan saya kira sudah cukup memadai, karena dalam *internet banking* kita selaku nasabah diberi kesempatan

⁵² Hariyono, (Supervisor BRI Unit Sempusari Jember). *Wawancara*, Jember, 16 April 2018.

untuk melakukan verifikasi atas setiap transaksi yang akan terjadi”⁵³

“Sistem keamanan dalam internet banking saya kira sudah cukup memadai, karena disana melibatkan nasabah dalam konfirmasi transaksi, semacam password dan kode token”⁵⁴

Adapun tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank BRI

Unit Sempusari Jember menurut narasumber:

“Bentuk tanggung jawab pihak bank BRI sebagai pihak penyelenggara layanan *internet banking* membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *internet banking*. Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau dianggap akan menimbulkan bahaya dalam hal ini ancaman *cybercrime* dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank yang bersangkutan melalui *call center* (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertulis ke CSO bank.”⁵⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh narasumber mengenai tanggung jawab yang diberikan pihak terhadap nasabah apabila mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking*.

“Ada kompensasi yang diberikan oleh bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yaitu pemberian ganti rugi materiil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara bank dan nasabah”⁵⁶

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bank BRI muncul dengan inovasi untuk melindungi nasabahnya dari *cybercrime* dengan sistem keamanan berlapis. Dengan fasilitas M-token yang merupakan rangkaian kode berupa SMS BRI untuk nasabah agar

⁵³ Fatmawati, (Nasabah Pengguna *Internet Banking* BRI). *Wawancara*. Jember, 15 Mei 2018.

⁵⁴ Siti Maisaroh, (Nasabah Pengguna *Internet Banking* BRI). *Wawancara*. Jember, 15 Mei 2018.

⁵⁵ Riska Ayuningsih, (*customer service* BRI Unit Sempusari Jember). *Wawancara*, Jember 15 Maret 2018

⁵⁶ Hariyono, (Supervisor BRI Unit Sempusari Jember). *Wawancara*, Jember, 16 Maret 2018

bisa bertransaksi dan dikirimkan ke nomor *handphone* nasabah. Sistem keamanan berlapis itulah yang dapat membuat nasabah tidak perlu khawatir untuk bertransaksi menggunakan *internet banking* BRI. Adapun Kerugian materiil yang diderita oleh nasabah dalam mekanisme penggunaan *internet banking*. Nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank, yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna *internet banking* tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah pengguna *internet banking* sendiri, maka nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah pengguna *internet banking* sendiri, dan pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*. Sehingga tidak mengharuskan bagi pihak bank untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Tetapi pihak bank tetap membantu nasabah dalam mencari solusi atas kerugian yang dialami oleh nasabah.
- 2) Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah pengguna *internet banking* diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank sebagai penyedia jasa *internet banking*, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut serta bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah. Karena

pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*.

- 3) Jika kerugian materiil yang diderita oleh nasabah ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah.

C. Pembahasan Temuan

Mengacu pada hasil observasi, interview (wawancara) dan dokumentasi serta analisa data yang sudah dilakukan dan mengacu pula pada fokus masalah, maka disini peneliti akan membahas temua-temuan di lapangan.

Mengenai hal tersebut perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dari *cybercrime* serta mekanisme dan tanggung jawab yang diberikan oleh bank BRI Unit Sempusari Jember sebagai berikut:

1. Perlindungan Nasabah Pengguna *Internet Banking* dari *Cybercrime*

Di BRI Unit Sempusari Jember

Setelah melakukan penelitian di BRI Unit Sempusari Jember, menurut hasil wawancara tentang perlindungan nasabah *internet banking* dari *cybercrime* meliputi beberapa hal yang harus disampaikan kepada calon nasabah tentang apa dan bagaimana layanan *internet banking* tersebut. Dengan adanya informasi tersebut dapat mencegah atau meminimalisir risiko yang kapan saja bisa terjadi dari pihak bank maupun nasabah. Seperti halnya terjadi ancaman *cybercrime*.

Perlindungan hak-hak konsumen sebelum transaksi meliputi perlindungan kebutuhan konsumen atas informasi tentang spesifikasi produk atau jasa yang ditawarkan. Hal tersebut sama dengan yang dilakukan oleh BRI Unit Sempusari Jember dalam memberikan perlindungan kepada nasabah *internet banking* pada saat sebelum transaksi yaitu dengan menjelaskan informasi mengenai *internet banking* dengan sejelas-jelasnya.

Berdasarkan penelitian di atas, Perlindungan secara tidak langsung kepada nasabah pengguna *internet banking* terhadap segala risiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank BRI Unit Sempusari Jember dengan menggunakan prinsip kehati-hatian yang pada dasarnya merupakan sistem pengamanan umum atau sistem perbankan secara menyeluruh melalui upaya peningkatan pengamanan terhadap bank secara individual. Dari ketentuan ini, menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu asas terpenting wajib dikerapkan atau dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Jadi, perlindungan nasabah pengguna *internet banking* di BRI Unit Sempusari Jember telah sesuai dengan teori yang ada pada Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta

kepastian hukum, juga sesuai dengan Undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik.

2. Mekanisme Perlindungan Dan Tanggung Jawab BRI Unit Sempusari Terhadap Nasabah Yang Mengalami Masalah Dalam Penggunaan *Internet Banking*

Mekanisme perlindungan bank BRI Unit Sempusari Jember terhadap nasabah pengguna *internet banking* dari segi keamanan teknologi sudah maksimal dan juga memenuhi aspek-aspek *confidentially, integrity, authentication, availability, acces control*, dan *non repudiation*. Karna dalam transaksi yang dilakukan lewat *internet banking* juga dilindungi berkat Token PIN. Token PIN adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi finansial di *internet banking*. Token Pin ini berfungsi untuk untuk mengeluarkan *dinamyc password* (PIN Dinamis), yaitu Pin yang selalu berubah dan hanya dapat digunakan satu kali untuk tiap transaksi finansial yang dilakukan. Pin dinamis tersebut digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah melakukan transaksi melalui *internet banking*.

Selain menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan nasabah pengguna, untuk menjaga komitmen jaminan keamanan dan kerahasiaan data pribadi, keuangan dan transaksi nasabah pengguna, *internet banking* BRI menggunakan beberapa sistem yang melindungi informasi rekening dan data nasabah:

- a. User ID dan PIN (*Personal Identification Number*), merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaan yang diberikan kepada nasabah, yaitu setiap kali login ke *internet banking*, nasabah harus memasukkan User ID dan PIN, dan untuk transaksi yang bersifat finansial, nasabah harus memasukkan kembali PIN untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang lain saat komputer ditinggalkan dalam keadaan terhubung dengan *internet banking*.
- b. *Automatic log out*, jika tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari 10 menit, *internet banking* secara otomatis akan mengakhiri dan kembali ke menu utama.
- c. *Internet banking* BRI menggunakan Program Internasional Internet Standard Security SSL 3.0 dengan sistem enkripsi 256-bit, suatu sistem pengacak informasi yang canggih saat ini, sehingga informasi pribadi dan keuangan nasabah tidak dapat terbaca ketika melalui jaringan internet.
- d. Ada pengamanan tambahan yaitu mTOKEN yang dibutuhkan pada setiap transaksi keuangan (transfer dana, bayar tagihan, pembelian), ubah password dan ubah alamat email, yang akan nasabah dapatkan melalui SMS setelah menyelesaikan registrasi di cabang BRI dan aktivasi di fasilitas Mtoken di *internet banking*.
- e. Setiap transaksi yang diinstruksikan tidak akan diproses tanpa konfirmasi dan persetujuan nasabah.

f. Setiap transaksi akan diberikan nomor referensi yang digunakan apabila ada pertanyaan atau terjadi suatu masalah yang berhubungan dengan transaksi tersebut.

Menurut hasil wawancara tentang bentuk tanggung jawab yang diberikan bank BRI Unit Sempusari Jember sebagai penyedia jasa layanan *internet banking* menyarankan kepada nasabah agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan *internet banking*. Bila ada yang mencurigakan dan dianggap dapat menimbulkan bahaya dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat langsung melaporkan kepada bank melalui *call center* bank ataupun dapat datang langsung ke *customer service officer* (CSO) dan membuat pengaduan secara tertulis ataupun secara lisan. Pihak bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap setiap transaksi nasabah yang tersimpan pada data dalam bentuk apapun, termasuk juga pada *print out* komputer, transaksi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah merupakan alat bukti yang sah, kecuali ada hal lain yang dapat dibuktikan oleh nasabah, pihak bank akan melakukan pelaporan ke *handling complain system* (HCS) bagian khusus yang menangani operasional pusat, dan akan di proses maksimal 14 hari kerja. Kompensasi yang akan diberikan oleh pihak bank kepada nasabah adalah pemberian ganti rugi kepada nasabah, sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah apabila telah terjadi kesepakatan antara pihak bank dan nasabah.

Jadi, mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh bank BRI Unit Sempusari Jember terhadap nasabah pengguna *inteernet banking* sesuai dengan teori yang ada pada Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul risiko kerugian sehubungan dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan. serta sesuai dengan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan mengacu pada fokus masalah, dengan menggunakan metode kualitatif maka dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan nasabah pengguna *internet banking* di BRI Unit Sempusari Jember sesuai dengan undang-undang yang telah berlaku, tapi saat ini peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang *internet banking* itu belum ada, namun dikaitkan dengan peraturan Undang-undang tentang Perbankan, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
2. Mekanisme perlindungan dan tanggung jawab BRI Unit Sempusari Jember sebagai penyelenggaraan layanan *internet banking* membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *internet banking*. Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau akan menimbulkan ancaman dari *cybercrime* dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui *call center* (layanan 24 jam) yang

tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau mengadakan secara tertulis ke CSO bank yang bersangkutan. Jika terjadi permasalahan atau mendapatkan pengaduan dari nasabah dalam sebuah perkara maka pihak bank BRI Unit Sempusari Jember akan menanggapi dengan cepat pengaduan dari pihak nasabah yang bersangkutan, kemudian setelah diteliti pihak bank BRI Unit Sempusari Jember akan bertanggung jawab jika akibat hukum yang ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank, namun tidak berlaku jika kelalaian dari nasabah bank BRI Unit Sempusari Jember.

B. Saran

1. Diharapkan kepada bank BRI Unit Sempusari Jember agar selalu menjaga dan mengatur pelayanan *internet banking* supaya tidak terjadi pembobolan data pribadi nasabah dalam *internet banking*. Pihak bank dan nasabah bisa bekerja sama dalam mengurangi pembobolan data pribadi nasabah layanan *internet banking*.
2. Diharapkan kepada pihak nasabah agar lebih teliti dalam mengunjungi website layanan *internet banking* serta tidak memberitahukan *User ID* dan *password* (data pribadi) nasabah kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Asyhadie, Zaini. 2008. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaanya Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Djumhans, Muhammad. 2012. *Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Himawan, Ifan dkk. 2014. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Debitur Bank Sebagai Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Standar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Imaniyati, Neni Sri. Dan Putra, Panji Adam Agus. 2017 *Hukum Bisnis Dilengkapi Dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah*. Bandung: PT Radika Aditama.
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UIN Maliki Press.
- Linda Wahyu Oktaviana. 2017. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mary J. Cronin, 1998. *Banking And Finance On The Internet*. Canada: John Wiley & Sons.
- Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Dan Alimin. 2014. *Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.
- Ni Luh Putu Widyantini. 2014. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal, Universitas Udayana.
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.

- Raditio, Resa.2014.*Aspek Hukum Transaksi Elektronik*.Jakarta:Graha Ilmu.
- Riswandi,Budi Agus.2005.*Aspek Hukum Internet Banking*.Jakarta:PT Raja Grafindo.
- S, Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertiikat Hala*. Malang: UIN Maliki Press.
- Sentosa,Sembiring.2011.*Himpunan Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Lain Yang Terkait*.Bandung:Nuansa Aulia.
- Sugiyono.2016.*Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung:ALFABETA.
- Tim Penyusun.2015.*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.Jember:IAIN Press.
- Undang-Undang. *Tentang Perbankan*.No 10 Tahun 1998.
- Wahyuni, Endang Sri. 2003. *Aspek Hukum Setifikasi Dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Yunial Laili Mutiari.2007.*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Kaitannya Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan*.Jurnal:UNDIP Semarang.
- Zikri R.Muhammad.2009.*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Hal Terjadi Tindak Pidana Di Bidang Perbankan*.Skripsi:Universitas Indonesia.
- http://www.academia.edu/10380788/aspek_teknologi_dan_keamanan_dalam_internet_banking
- <http://www.landasanteori.com//2015/10/pengertian-internet-banking-tujuan-danhtml>
- http://www.anri.go.id/assets/download/97UU-Nomor-11-Tahun-2008-tentang-informasi-dan_transaksi-elektronik.pdf.

IAIN JEMBER

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i> dari <i>cybercrime</i> di BRI Unit Sempu ri Jember	1. Perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan konsumen dari aspek UU No. 8 Tahun 1999 2. Informasi dan transaksi elektronik dari aspek UU No. 11 Tahun 2008 3. Telekomunikasi dari aspek UU No. 36 Tahun 1999 4. POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primer <ol style="list-style-type: none"> a. Supervisor b. Customer Service c. Nasabah 2. Sekunder <ol style="list-style-type: none"> a. Kepustakaan b. Website 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian metode pendekatan kualitatif deskriptif 2. Metode pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perlindungan bank terhadap nasabah pengguna <i>internet banking</i> dari <i>cybercrime</i> di BRI Unit Sempusari Jember? 2. Bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan <i>internet banking</i> di BRI Unit Sempusari Jember?
	2. <i>Cybercrime</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masalah keamanan sistem informasi berbasis internet 2. Hacking 			

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
PT. Bank BRI
Jember
432 507 / Jember Post 48132
Jember
178 Kot. Kaligat
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

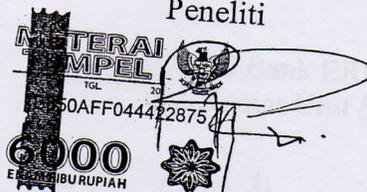
Nama : Willy Faturrohmah
NIM : 083143127
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : FEBI
Institut : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Perlindungan Nasabah Pengguna *Internet Banking* Dari *Cybercrime* di BRI Unit Sempusari Jember" adalah hasil penelitian/karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau instansi, dan/atau saya kutip dari hasil karya orang lain ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Jember, 25 April 2018

Peneliti

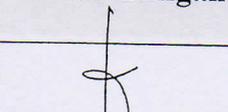
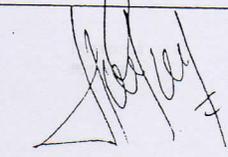
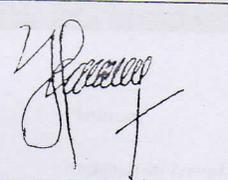
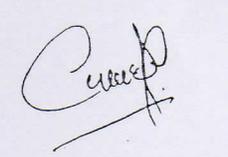
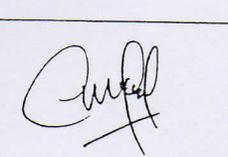


Willy Faturrohmah
NIM. 083143127

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

PT. Bank BRI Unit Sempusari Jember . Hayam Wuruk No. 178. Kec. Kaliwates –
Jember.

Telp : (0331) 422 527 / Kode Pos : 68137

No.	Tanggal Kegiatan	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1.	19 Februari 2018	Menyerahkan surat izin penelitian	
2.	02 Maret 2018	Wawancara dengan customer service, ibu Karin Purnamasari tentang perlindungan kepada nasabah pengguna <i>internet banking</i> .	
3.	09 Maret 2018	Wawancara dengan supervisor, bapak Hariyono tentang perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i> .	
4.	15 Maret 2018	Wawancara dengan customer service, ibu Riska Ayuningsih tentang mekanisme perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i> .	
5.	16 Maret 2018	Wawancara dengan supervisor, bapak Hariyono tentang tanggung jawab yang diberikan bank kepada nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan <i>internet banking</i> .	
6.	22 Maret 2018	Wawancara dengan bapak Hariyono tentang mekanisme perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i> .	

Jember, 23 Maret 2018

PT Bank BRI (Persero)
Kantor Unit Sempusari Jember



Didik Rusdianto
Pimpinan Unit

**FORMULIR PERMOHONAN PENAMBAHAN DAN
PENGURANGAN FASILITAS
ADDITION AND SUBTRACTION FACILITIES FORM**



DIRUF CETAK DAN BERI TANDA (✓) PADA KOTAK PILIHAN YANG SESUAI
BLOCK LETTERS AND TICKED (✓) IN THE APPROPRIATE SELECTION BOX

CIF

DRAF WAWANCARA

CUSTOMER DATA

BARU DATA NEW **PENGKINIAN** UPDATE

<input type="checkbox"/> WNI/ Residen	<input type="checkbox"/> WNA/ Non Residen	
<input type="checkbox"/> KTP Identity Card	<input type="checkbox"/> Kartu Pelajar Student ID	<input type="checkbox"/> Passport Passport
Tanggal Terbit/ Date of Issuance	/ /	
Tanggal Kadaluwarsa/ Date of Expiry	/ /	
<input type="checkbox"/> RT/ RW Kecamatan Propinsi	<input type="checkbox"/> Kelurahan/ Desa Kota/ City	

FASILITAS YANG DIMINTA/ FACILITIES REQUESTED

PIN/ BRI CARD AND PIN

<input type="checkbox"/> disebabkan	<input type="checkbox"/> Classic Lainnya/ Others	<input type="checkbox"/> Gold	<input type="checkbox"/> Platinum
<input type="checkbox"/> disebabkan karena lupa	<input type="checkbox"/> Hilang/ Lost	<input type="checkbox"/> Rusak/ Damaged	<input type="checkbox"/> Kadaluarsa/ Expired
<input type="checkbox"/> disebabkan oleh			
		Nomor Kartu/ Card Number	

<input type="checkbox"/> Internet Banking	<input type="checkbox"/> SMS Notifikasi	<input type="checkbox"/> Limit
---	---	--------------------------------

TRANSFER OTOMATIS/ AUTOMATIC TRANSACTIONS

<input type="checkbox"/> Fund Transfer	<input type="checkbox"/> Automatic Grab Fund (AGF)	<input type="checkbox"/> Lainnya/ Others
	<input type="checkbox"/> Pencahutan Termination	
		Rekening Tujuan Terakhir Beneficiary Account
		Nama Name
		Rekening Nomor Rekening Account Number
		Jumlah dana yang ditransfer Fund Amount of Transferred Fund
		Tanggal Transfer Pertama / / Date of First transfer
		Tanggal Transfer Selanjutnya / / Date of Regular Transaction
		Tanggal Kadaluarsa / / Date of Expiry



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B- 269/In.20/7.a/PP.00.9/02/2018
Tempiran : -
Tgl. : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan BRI Unit Sempusari Jember

di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Willy Faturrohmah

NIM : 083143127

Semester : VIII

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

No Telpn : 085232690035

Dosen Pembimbing : Nurul Setianingrum, SE.MM

NIP : 19690523 199803 2 001

Judul Penelitian : Perlindungan Nasabah Pengguna *Internet Banking*
Dari *Cybercrime* (Stadi Kasus di BRI Unit Sempusari
Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 16 Februari 2018

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Rokhim, S.Ag., M.E.I

30830 199903 1 002



BANK BRI

Jember, 28 Maret 2018

Nomor : B24/Mikro/6262/03/2018

Lampiran : -

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

di-

Jember

Hal : Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh Staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Perihal pada pokok surat di atas, dengan ini kami menerangkan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember atas nama sbb:

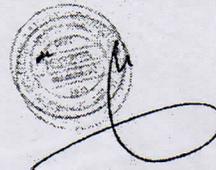
No.	Nama	No. Indok Mahasiswa
1.	Willy Faturrohmah	083143127

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dengan baik dalam hal **Perlindungan Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Cybercrime (Studi Kasus di BRI Unit Sempusari Jember)** mulai tanggal 19 Februari sampai 22 Maret 2018

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

PT Bank BRI (Persero)
Kantor Unit Sempusari Jember



Didik Rusdianto
Pimpinan Unit

DOKUMENTASI

1. Foto Bersama Staff BRI Unit Sempusari Jember



2. Wawancara dengan Bapak Hariyono (supervisor BRI Unit Sempusari Jember)



3. Wawancara dengan *Customer Service* BRI Unit Sempusari Jember



4. Wawancara dengan Novita Putri (nasabah pengguna *internet banking* BRI)



5. Wawancara dengan Abd Kholis (nasabah pengguna *internet banking* BRI)



6. Wawancara dengan Faika rahmaniyah (nasabah pengguna *internet banking* BRI)



7. Wawancara dengan Fatmawati (nasabah pengguna *internet banking* BRI)



8. Wawancara dengan Siti Maisaroh (nasabah pengguna *internet banking* BRI)



BIODATA PENULIS

A. Identitas Diri

Nama : Willy Faturrohmah
Tempat, tgl lahir : Sumenep, 13 Maret 1998
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Nama Ayah : Abd. Rahman
Nama Ibu : Zainab
Alamat : Dsn.Jasaan RT/RW 012/006 Desa Aengbaja
KenekKec.Bluto Kab. Sumenep
Nomor HP : 085232690035
Email : willyrohmany@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Aengbaja Kenek III (2002-2007)
2. MTS At-Taufiqiyah (2007-2011)
3. MA At-Taufiqiyah (2011-2014)
4. IAIN Jember (2014-2018)

IAIN JEMBER