ABSTRAK

Elok Fatur Rohmah, Ahmadiono, M.E.I, 2018: *Implementasi Sistem One Time Password Terhadap Perlindungan Customer Pada Produk Internet Banking Di Bank Negara Indonesia KC Jember.*

Internet banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Untuk menggunakan internet banking nasabah harus memiliki user id, media token atau One Time Password (OTP) dan jaringan internet. Jumlah penggguna *internet* dan *sms banking* per akhir Desember 2017 menjadi 9,9 juta pengguna dari 7,4 juta pengguna per Desember 2016 atau mengalami kenaikan 34% secara tahunan.Pertumbuhan *internet banking* yang didukung dengan perkembanganteknologi, media sosial dan pola hidup masyarakat memberikanmanfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkanpendapatan dari *fee-based income,* mengurangi biaya transaksi,pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan atau loyalitasnasabah.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimanakah implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember? 2) Bagaimana mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking?

Tujuan penelitian ini yaitu: 1. Memaparkan implementasi dari sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia 2. Memaparkan mekanisme dari perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian menggunakan teknik purposive, adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa1) Implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu pertama jika nasabah ingin mendapatkan OTP maka harus mendaftarkan nomer yang ada di SIM 1, kedua di handphone nasabah harus terdapat pulsa karena pengiriman OTP akan memotong pulsa nasabah. Server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. 2)Mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking yaitu bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau mengancam terhadap nasabah pengguna internet banking, nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak bank melalui call center 1500046 (layanan 24 jam), atau bisa datang langsung ke customer service dan menyampaikan pengaduan secara tertulis. Kemudian pihak bank akan melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan nasabah.

Kata Kunci: *One time Password, Perlindungan Customer, Internet Banking*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional bank mengingat perannya yang sangat vital dalam kegiatan perbankan. Menyadari pentingnya peranan teknologi informasi dan semakin ketatnya kompetisi antar bank maka bank dari waktu ke waktu senantiasa menyempurnakan penggunaan teknologi informasi sehingga perkembangannya cukup dinamis. Awalnya teknologi informasi digunakan sebagai sarana pendukung sebagian operasional bank, namun saat ini teknologi informasi menjadi salah satu bagian utama bank untuk mendukung hampir seluruh layanan bank sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Perkembangan teknologi dan sistem informasi telah membawa dampak di semua bidang, salah satunya adalah perbankan. Saat ini, semua orang membutuhkan layanan perbankan, selain untuk menabung dan melakukan pinjaman, bank juga dijadikan sebagai sarana untuk melakukan pembayaran, tagihan-tagihan yang dapat dilakukan melalui layanan perbankan. Layanan yang mudah dan cepat dalam bertransaksi sangat diharapkan oleh konsumen. Perbankan diharapkan menerapkan teknologi dan sistem informasi yang dapat membantu dan mempengaruhi layanan perbankan yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi tuntutan konsumen akan kemudahan dan kecepatan layanan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dengan adanya perkembangan penggunaan telepon seluler yang cukup pesat, hal ini mendorong bank untuk menyediakan layanan *phone banking* dan SMS *banking* bagi nasabah. Layanan ini pada dasarnya memanfaatkan fitur suara, serta pengiriman dan penerimaan teks SMS yang terformat, sehingga dapat dimengerti oleh sistem bank. Selanjutnya, berkembangnya teknologi jaringan komunikasi data melalui telepon seluler (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G) dan perangkat *smartphone* (iOS, Android, Windows) dimanfaatkan bank untuk menyediakan layanan *internet banking*.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna *e-banking (SMS banking, Phone banking, Mobile banking, dan Internet banking)* meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dari kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. Frekuensi transaksi pengguna e-banking meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi di tahun 2016.[1]

Internet banking (I-banking) dianggap sebagai alat pengelolaan keuangan yang sempurna bagi orang-orang yang sangat sibuk. Penggunaan *internet banking* saat ini meningkat dikota-kota besar diseluruh dunia. Berdasarkan hasil survey dari Mastercard Mobile Shopping 2017, sebanyak 25 persen responden di Indonesia mengungkapkan bahwa telah menggunakan aplikasi *internet banking* untuk bertransaksi.

[1]Dwitya Putra, "*Empat Tahun Pengguna E-Banking Meningkat 270%",* Infobanknews, 21 Juli 2018, 01

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Aplikasi *internet banking* memungkinkan untuk menyimpan, mengirim serta menerima uang secara cepat, mudah dan aman. Nasabah hanya memerlukan sebuah smartphone dan koneksi internet yang aman untuk dapat melakukan transfer pembayaran kapanpun dan dimanapun. Sebagian besar bank menawarkan aplikasi *internet banking* yang dapat diunduh di *smartphone* para nasabah, sehingga mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi bank maupun mengantri di ATM.[2]

Layanan *internet banking* memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya. Mengingat *internet banking* dapat digunakan di mana saja dan kapan saja dengan fitur yang beragam, mulai dari transaksi pembayaran, pembelian, transfer, hingga penarikan tunai tanpa kartu di mesin ATM. Meningkatnya transaksi melalui *internet banking channel*, berdampak pada penurunan jumlah transaksi yang dilakukan nasabah melalui ATM dan kantor cabang. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku dan kebiasaan nasabah yang mulai mengarah kepada transaksi *e-banking* melalui perangkat digital yang memberikan kemudahan bagi nasabah.[3]

Perkembangan teknologi *e-banking* mendorong mewujudkan masyarakat *less cash society*. *Less cash* society adalah gaya hidup dengan menggunakan media transaksi atau uang elektronik dalam bertransaksi sehingga tidak perlu membawa uang fisik. *Less cash society* selain dapat

[2]Rezkiana Nisaputra, "*Enam Hal Yang Harus Dilakukan Pengguna M-Banking*",infobanknews, 08 Februari 2018, 01

[3]Booklet Perbankan Indonesia, *Panduan Penyelenggara Digital Branch Oleh Bank Umum*(Jakarta: OJK, 2016), 01.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

meningkatkan sistem pembayaran yang cepat, aman, dan efisien, untuk mempercepat perputaran aktivitas ekonomi dan stabilitas sistem keuangan, jugadapat mencegah tindak pidana kriminal maupun tindak pidana pencucian uang.

Hingga saat ini, pengguna aktif layanan *internet banking* BNI mengalami kenaikan, jumlah penggguna *internet* dan *sms banking* per akhir Desember 2017 menjadi 9,9 juta pengguna dari 7,4 juta pengguna per Desember 2016 atau mengalami kenaikan 34% secara tahunan.[4]

Pertumbuhan *internet banking* yang didukung dengan perkembangan teknologi, media sosial dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkan pendapatan dari *fee-based income*, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan / loyalitas nasabah. Penggunaan *internet banking* juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi, khusus untuk *internet banking*, layanannya dapat dinikmati oleh nasabah *anytime, anywhere, dan by anydevice.* faktor keamanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup untuk meminimalkan potensi penyalahgunaan atau *fraud* melalui *internet banking*. Sebagai contoh, meskipun layanan *internet banking* dapat dinikmati oleh nasabah *anytime*, anywhere, dan *any device*, tetapi dilengkapi dengan OTP (*One Time Password*), yaitu kode yang hanya dapat diperoleh melalui

[4]http://keuangan.kontan.co.id, diakses pada tanggal 9 februari 2018 pukul 06:08 WIB.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perangkat tertentu yang dimiliki oleh nasabah dan *password*, yaitu sesuatu yang hanya diketahui oleh nasabah.[5]

Internet banking mempunyai basis teknologi informasi dalam penyelenggaraannya rawan dengan adanya penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab baik dari dalam maupun dari luar lembaga perbankan. Hal tersebut dibuktikan dengan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai besarnya jumlah *fraud* yang terjadi pada transaksi *mobile banking* dan *internet banking* hingga juni 2015 sebanyak 3.373 kasus dengan nilai kerugian yang mencapai Rp 104,58 miliar.[6]

Bank BNI menawarkan layanan perbankan BNI *internet banking* untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada konsumen. *Internet banking* membantu nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa perlu mengantri ke bank (kecuali melakukan pembukaan rekening dan beberapa hal yang hanya dapat diselesaikan di bank secara langsung).

Bank BNI mempunyai 8,3 juta pemegang kartu ATM, 3,2 juta pengguna *sms banking* dan 783,356 pengguna *internet banking*. Bank BNI mencatat pengguna *M-banking* antara 600.000 – 700.000 orang, sedangkan nasabah pengguna *internet banking* antara 300.000 orang. Nilai transaksi *M-banking* saat ini sudah meningkat 60-70 persen. Bank BNI menargetkan pengguna *i-banking* tahun depan bertambah menjadi 1 juta orang. Ada sekitar 1,1 juta pengguna aktif dari 6,5 juta pengguna terdaftar layanan *i-banking*

[5]Booklet Perbankan Indonesia, *Bijak Ber-eBanking*(Jakarta: OJK, 2015), 02
[6]http://WWW.Antaranews.com/ diakses pada tanggal 21 Juli 2018 pukul 07:24

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bank BNI di tahun 2014. Dari jumlah itu, nominal transaksi mencapai Rp 112 triliun, tumbuh 166,67% dari Rp 42 triliun pada tahun 2013.[7]

Pertumbuhan tersebut berpotensi meningkat sejalan dengan kecenderungan layanan bank mengarah pada *digital banking*. Hal ini dikarenakan antara lain layanan *internet banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet, pembayaran tiket penerbangan, dan *virtual account*. Selain itu semakin marak bisnis daring *(onlineshop)* serta pertumbuhan jenis dan jumlah *smartphone* yang semakin meningkat telah memberikan andil dalam pertumbuhan transaksi melalui *internet banking*.

Internet banking menjadi alat pengelolaan keuangan yang sempurna bagi nasabah yang sangat sibuk. Dengan aplikasi *internet banking*, nasabah bisa menyimpan, mengirim, serta menerima uang secara cepat, mudah, dan aman. Nasabah juga hanya perlu *smartphone* dan koneksi internet yang aman untuk bisa mentransfer pembayaran dimana pun dan kapan pun.

Kondisi seperti ini tentu sangat menguntungkan bagi para nasabah bank BNI Cabang Jember karena dengan kemudahan seperti ini tentu sangat menarik nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking* dan dengan adanya beberapa keluhan yang masih dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *internet banking*. Maka pihak bank yang menyediakan layanan

[7]https://www.wartaekonomi.co.id, diakses pada Rabu tanggal 29 November 2017 Pukul 23:11 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

internet banking harus mendengar keluhan dari nasabah dan dapat memperbaiki sistem aplikasi layanan *internet banking* agar layanan perbankan ini dapat digunakan secara maksimal oleh konsumen dalam kenyamanan bertransaksi.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai implementasi dari penggunaan sistem *one time password*, khususnya terhadap perlindungan nasabah produk *internet banking*. Maka penelitian yang akan dilakukan peneliti ini fokus untuk penerapan dari sistem *one time password* untuk melindungi nasabah pengguna *internet banking*. Penelitian ini mengambil judul **"IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC JEMBER.**

B. Fokus Penelitian:

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:[8]

1. Bagaimanakah implementasi sistem one time password pada produk *Internet Banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember ?
2. Bagaimana mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk *Internet Banking* ?

[8]Babun Suharto, dkk, *Pedoman Karya Penulisan Ilmiah*(Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang dirumuskan dalam rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:[9]

1. Mendeskripsikan implementasi sistem one time password pada produk *Internet Banking* yang ada di Bank Negara Indonesia KC Jember.
2. Mendeskripsikan mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan produk *Internet Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan antara lain:

1. Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memferivikasi teori yang berkaitan dengan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

2. Praktis

   Manfaat praktis penelitian ini adalah:

[9]Ibid.,45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah pengetahuan dalam dunia jasa perbankan dan dapat memperluas cakrawala pengetahuan peneliti dalam hal jasa perbankan, khususnya *Internet Banking*.

b. Bagi IAIN Jember

Bagi IAIN Jember dapat menambah kepustakaan IAIN Jember khususnya fakultas ekonomi dan bisnis islam prodi perbankan syariah dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Bagi Bank BNI

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen Bank Negara Indonesia khusunya dalam penggunaan jasa *Internet Banking* dan memberikan gambaran yang jelas, khususnya kepada Bank Negara Indonesia KC Jember, dalam kaitan penggunaan sistem one time password dalam jasa *Internet Banking*.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana di maksud oleh peneliti.[10]

[10]*Ibid*.,45

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. One Time Password

One time password (OTP) adalah password dinamis yang dikirimkan ke nomor telepon seluler pemegang rekening. Hal itu bertujuan untuk mengamankan rekening jika ada seseorang yang akan menyalahgunakan atau menarik rekening.[11]

2. Perlindungan Customer

Perlindungan Customer (nasabah) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran.[12]

Dalam pasal 8 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yakni:

a. Pelaku usaha jasa keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk atau layanan.
b. Ringkasan informasi produk atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat: a. Manfaat, resiko dan biaya produk atau layanan, b. Syarat dan ketentuan.

3. Internet Banking (I-Banking)

*Internet Banking*adalah sebuah layanan atau layanan perbankan melalui jaringan internet. Internet banking merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan

[11]Diakses melalui www.bankmandiri.co.id, pada hari selasa 30 Januari 2018 pukul 12:45 WIB
[12]Peraturan Bank Indonesia, *Perlindunga Konsumen Jasa System Pembayaran*, 3

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.[13]

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup, adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: pada bab pendahuluan ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

BAB II Kajian Pustaka: yang memuat tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

BAB III Metode Penelitian: yang berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

[13]Diakses melalui www.bni.co.id pada hari senin, 5 Februari 2018 pukul 6:36 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV Hasil Penelitian: yang berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data serta analisis dan pembahasan temuan.

BAB V Kesimpulan dan Saran: diuraikan dalam penutup yang berisi kesimpulan serta saran dan keterbatasan dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Masalah yang terkait dengan perlindungan nasabah pengguna internet banking telah banyak dibahas dan diteliti oleh para peneliti, akan tetapi permasalahan yang diteliti tersebut berbeda karena sesuai dengan pendekatan ilmu yang digunakan. Berikut akan dipaparkan beberapa hasil penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Putra Wanda. *Model Pengamanan End-to-End Pada M-banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic*. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa penggunaan algoritma kurva hyper elliptic maka proses autentifikasi dan enkripsi pesan bisa dilakukan dengan cepat dan memiliki level keamanan yang tinggi. Penelitian ini menghasilkan waktu komputasi yang cukup cepat pada aplikasi m-banking berbasis android.[14]
2. *Uung Ungkawa dan Irma Amelia Dewi. Implementasi Algoritma Time Based One Time Password Dalam Otentifikasi Token Internet Banking.* Dari penelitian ini disimpulkan bahwa algoritma time based one time password mampu menghasilkan password sekali pemakaian, semua transaksi pada web internet banking meminta user untuk memasukkan token yang membuat transaksi menjadi lebih aman dan user hanya

[14]Putra Wanda, *Model Pengamanan End-to-End Pada M-banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic* (Jurnal).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mempunyai batas waktu 3 menit untuk setiap transaksi pada web internet banking, jika transaksi melewati batas waktu maka transaksi akan gagal.[15]

3. Tri Puji Lestari. *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*. Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa meskipun tidak ada peraturan perundnag-undangan yang mengatur khusus mengenai internet banking, namun dalam tatanan hukum positif di Indonesia terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah internet banking. Terkait aspek keamanan teknologi informasi internet banking telah dilakukan dengan memenuhi aspek-aspek keamanan teknologi namun tetap perlu dilakukan peningkatan terhadap kehandalan teknologi, serta terkait pertanggungjawaban bank dilakukan dengan adanya tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian pada nasabah pengguna internet banking.[16]
4. Ajeng Kumalasari. *Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking (Tinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan).* Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa data nasabah dalam internet banking membutuhkan perlindungan hukum yang jelas dan pasti serta pengamanan data nasabah secara efektif. Karena perlindungan terhadap konsumen jasa perbankan telah berpindah dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan tidak menutup kemungkinan

[15]Uung Ungkawa dan Irma Amelia Dewi, *Implementasi Algoritma Time Based One Time Password Dalam Otentifikasi Token Internet Banking* (Jurnal).
[16]Tri Puji Lestari. *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking* (Skripsi).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bahwa peraturan Bank Indonesia masih digunakan selama peraturan OJK belum ada atau bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia.[17]

5. Diana Nur Laila. *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember*. Dengan hasil penelitian bahwa variabel standar layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikan 0,015 dibawah 0,05 dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikan 0,004 dibawah 0,05. Sedangkan untuk variabel standar layanan dan mobile banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,000 dibawah 0,05. Besarnya pengaruh standar layanan dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah termasuk cukup besar yaitu 28,9%.[18]

6. Ni Luh Putu Widyantini. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Skripsi IniMembahas Mengenai Kelemahan Kedudukan Debitur Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan perjanjian kredit dilembaga perbankan menekankan jika terjadi masalah akan mendapat perlindungan sesuai dengan undang-undang. Perbedaan dalam penelitian terdahulu yaitu membahas tentang perlindungan hukum bagi debitur. Sedangkan dalam peneliti ini membahas tentang perlindungan bagi nasabah bank

[17]Ajeng Kumalasari, *Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking Tinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan* (Skripsi).
[18]Diana Nur Laila. *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember*(Skripsi).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pengguna layanan mobile banking. Persamaannya sama-sama meneliti mengenai perlindungan nasabah.[19]

7. Marnia Rani. *Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank*. Hasil dari penelitian ini adalah kewenangan OJK dalam melindungi nasabah bank terkait adanya kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah dan siapa saja yang terkait dalam kerahasiaan data pribadi nasabah. Perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu membahas tentang perlindungan nasabah bank dan objeknya adalah OJK, sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah terkait kerahasiaan, keamanan data pribadi nasabah.[20]
8. Riska Deviana. *Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan Pasca Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan*. Hasil dari penelitian ini yaitu salah satu tujuan OJK adalah melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Kewenangan OJK dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen khususnya nasabah. Dan penyelesaian sengketa nasabah sebelum dan sesudah terbentuknya OJK. Perbedaannya penelitian terdahulu membandingkan dari beberapa peraturan mengenai penyelesaian sengketa nasabah antara BI dan OJK.

[19]Ni Luh Putu Widyantini. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Skripsi Ini Membahas Mengenai Kelemahan Kedudukan Debitur Dalam Perjanjian Kredit Perbankan (*Skripsi*).*

[20]Marnia Rani. *Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank (*Jurnal*).*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen, dan menggunakan pendekatan kualitatif.[21]

9. Melli Meilany. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Sesuai undang-undang perlindungan konsumen maka bank selaku pelaku usaha berkewajiban melayani nasabah secara benar dan jujur serta memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan yang diberikan oleh pihak perbankan terhadap nasabahnya sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan persamaannya sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.[22]

10. Nurniah. *Kualitas Dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang).* Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking secara parsial maupun serentak yang berarti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keefektifan sistem mobile banking. Pengaruh kualitas informasi,

[21]Riska Deviana. *Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan Pasca Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan* (Jurnal).
[22]Melli Meilany. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Skripsi).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kualitas sistem dan kualitas layanan pada keefektifan sistem mobile banking sebesar 0,761 atau 76,1% sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh faktor lain.[23]

Berikut hasil penelitian, persamaan dan perbedaan dari kesepuluh penelitian terdahulu lebih rincinya dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Mapping Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Jenis penelitian	Persamaaan	Perbedaan
1	Putra Wanda	Model Pengamanan *End-to-End* pada *M-Banking* BerbasisAlgoritma Kurva *Hyper Elliptic*	Kuantitatif	Membahas elektronik banking	pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi lapangan (field research) sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan studi
2	Uung Ungkawa dan Irma Amelia Dewi	Implementasi Algoritma Time Based One Time Password Dalam Otentifikasi Token Internet Banking	Kuantitatif	sama-sama membahas implementasi one time password pada produk internet banking	Dalam jenis penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian explanatori (explanatory research) sedangkan dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapang (field research).
3	Tri Puji Lestari	Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet	Kualitatif	Sama-sama membahas mengenai perlindungan nasabah	Dalam penelitian sebelumnya hanya menggunakan merode

[23]Nurniah. *Kualitas Dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang* (Jurnal)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Banking			pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris.
4	Ajeng Kumalasari	Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking (Tinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan)	Kuantitatif	Sama-sama membahas mengenai perlindungan nasabah	Dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian yuridis normatif
5	Diana Nur Laili	Pengaruh Standar Layanan dan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember	Kuantitatif	Sama-sama membahas M-banking, jenis penelitian sama-sama menggunakan jenis penelitian field research.	Dalam penelitian sebelumnya menggunakan teknis analisis regresi linier berganda.
6	Ni Luh Putu Widyantini	Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.	Kualitatif	Sama-sama membahas perlindungan nasabah	Dalam penelitian terdahulu ini menggunakan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang OJK tidak dicantumkan
7	Marnia Rani.	Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank	kuantitatif	Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah bank tentang kerahasiaan, keamanan, dan data pribadi nasabah.	Dalam penelitian terdahulu objeknya pada OJK
8	Riska Deviana	Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka	Kualitatif	Sama-sama membahas tentang	Perbedaannya penelitian terdahulu

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Perlindungan Nasabah Perbankan Pasca Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan		perlindungan nasabah	membandingkan dari beberapaperaturan mengenai penyelesaian sengketa nasabah antara BI dan OJK dalam perlindungan konsumen
9	Melli Meilany	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Kualitatif	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah bank	Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan yang diberikan oleh pihak perbankan terhadap nasabahnya
10	Nurniah	Kualitas dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang)	Kuantitatif	Sama-sama membahas layanan mobile banking	Perbedaannya terletak pada teknik analisis data dan pada objek yang diteliti

Sumber: Data Diolah

B. Kajian Teori

1. Sistem *One Time Password*

   a. Pengertian *One Time Password*

One time password (OTP) adalah layanan fitur keamanan untuk transaksi online. Ketika akan bertransaksi online dimana situs merchant mensyaratkan untuk memlikinya, maka *one timepassword* akan dikirimkan ke telepon genggam melalui sms. *One Time Password*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(OTP) adalah sebuah password yang hanya berlaku untuk sesi login tunggal atau transaksi tunggal.[24]

One time password ini haruslah password yang acak sehingga sulit ditebak oleh orang lain. Keuntungan dari one time password ini adalah pencegahan penyalahgunaan username dan password yang biasanya statis. Dengan tambahan one time password ini maka login tidak bisa ditiru oleh orang lain. Keuntungan ini berarti jika seorang berhasil mendapatkan username dan password, maka tidak dapat digunakan karena harus memasukkan one time password yang lain.

b. Syarat dan Ketentuan *One Time Password* Untuk Transaksi Online

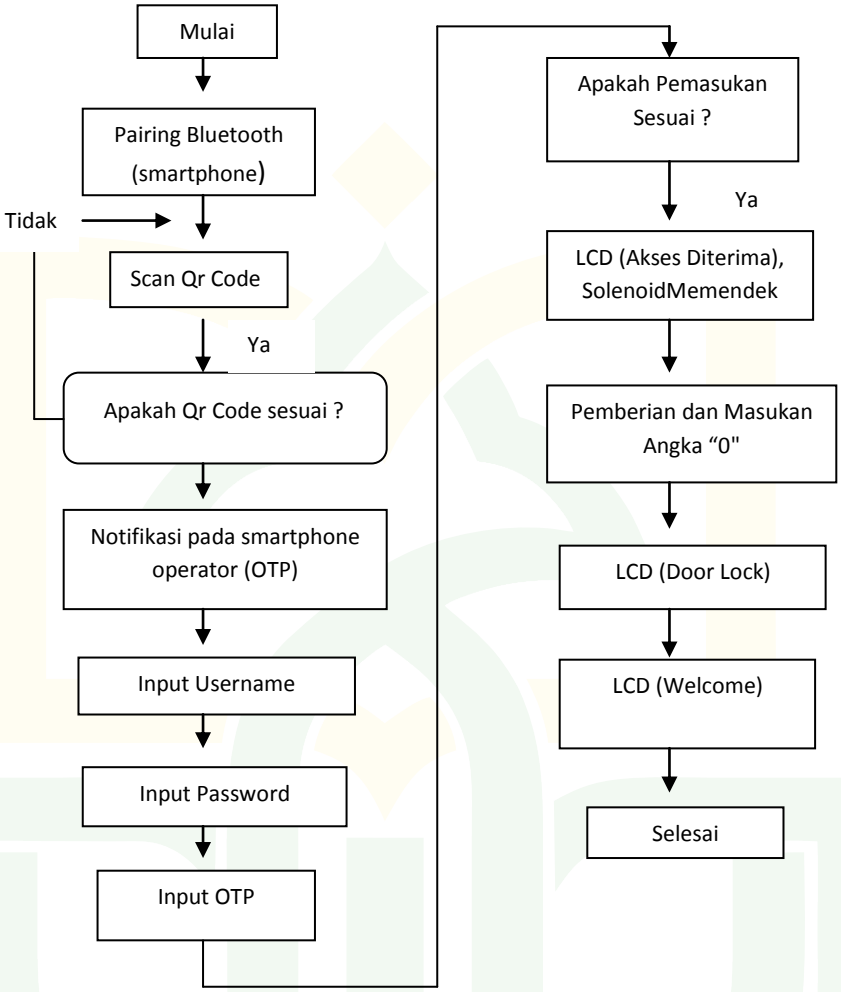
1) Ketika melakukan transaksi online dimana layanan OTP ini dibutuhkan, OTP akan dikirimkan ke nomor telepon genggam nasabah yang terdaftar dalam sistem Bank melalui SMS. Nasabah harus memasukkan OTP untuk menyelesaikan transaksi nasabah di laman yang terdapat di layar perangkat dalam bertransaksi online.
2) Dengan menggunakan layanan OTP ini, nasabah menyetujui untuk memberikan data yang dibutuhkan untuk proses otorisasi transaksi dalam penggunaan layanan OTP.
3) Nasabah setuju untuk menjaga kerahasiaan dari nomor kartu nasabah dan verifikasi lainnya atau informasi personal yang telah dimasukkan dalam layanan (data keamanan).

[24]Dikutip dari https://www.sc.com,*3D Secure One Time Password (OTP)*, diakses pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 23:38

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 2.1

c. Skema Aplikasi Pengamanan Login Dengan OTP



Sumber: Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2017 ISSN 2085-4218 ITN Malang, 4 Pebruari 2017

Gambar 1. Struktur Alur Jalannya Program OTP

Keterangan:

1. Sebelum dilakukan pemasangan *software* Arduino pada *PC* terlebih dahulu dilakukan pengunduhan *software* Arduino pada http://arduino.cc/en/Main/*Software*.
2. Aplikasi yang akan diinstal pada *smartphone* Android digunakan untuk melakukan *scan QR code*, melakukan *input*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

user name, *input password*, *input OTP* dan *input* angka "0" untuk melakukan penguncian. Aplikasi tersebut dirancang melalui aplikasi berbasis *Web* yaitu *http://ai2.appinventor.mit.edu*.

3. aplikasi belum terkoneksi dengan modul *bluetooth* HC-05. Untuk pengkoneksian, dilakukan peng-klik-kan pada gambar *icon bluetooth* untuk melihat nama dan jenis *device* yang sebelumnya telah terjadi proses *pairing* melalui smartphone; aplikasi memperoleh nama dan jenis *device* yang sebelumnya sudah terjadi proses *pairing* melalui *smartphone*, dilanjutkan dengan peng-klik-kan pada *device* HC-05, agar aplikasi Charduino dapat terkoneksi dengan modul *Bluetooth*; dan setelah muncul kalimat *Connected* pada aplikasi Charduino, maka dapat dikatakan *bluetooth* telah terkoneksi antara *smartphone* dengan modul *bluetooth* HC-05, dilanjutkan dengan peng-klik-an pada *button Scan QRcode* di dalam aplikasi Charduino untuk dapat dilakukan *scan QR code*.
4. Tahapan selanjutnya memasukkan "username", "password", dan "OTP". Tampilan untuk *input* terhadap *username*, *password*, dan *OTP*.
5. Setelah *user* memasukkan *username* dan *password*, maka *LCD* akan menampilkan *input OTP*. Angka yang diperoleh

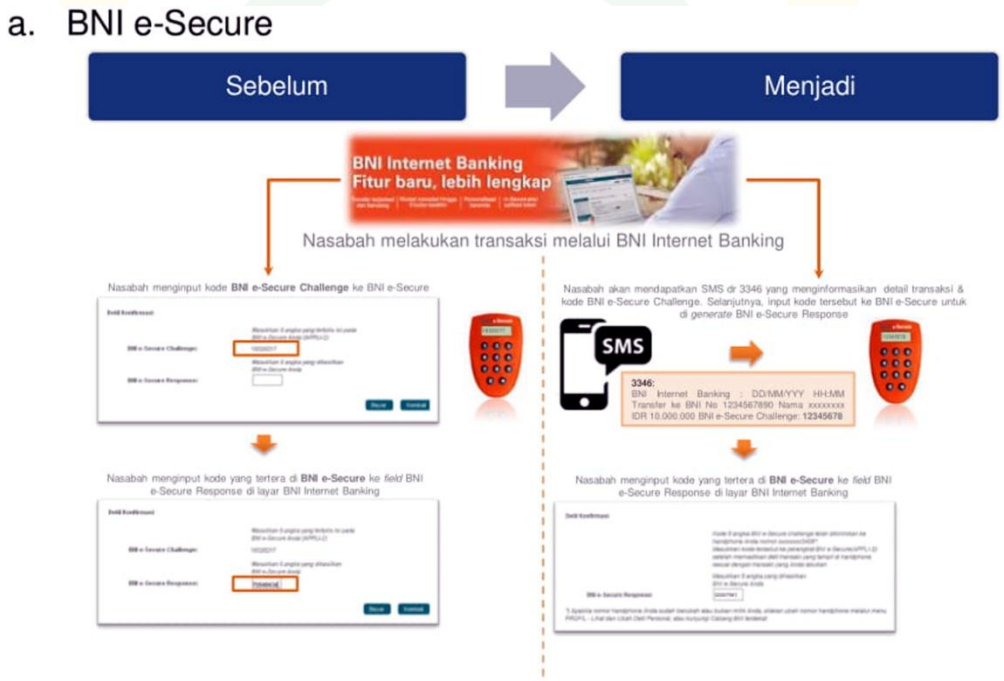
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk*input "OTP"* berupa empat *digit* angka yang diperoleh secara acak dan hanya sekali pakai.

6. *LCD* menampilkan karakter "Akses Diterima", maka dalam hal ini dikatakan *username, password,* dan *OTP* yang telah dimasukkan oleh *user* sesuai dengan yang diinginkan oleh sistem.

Gambar 2.2

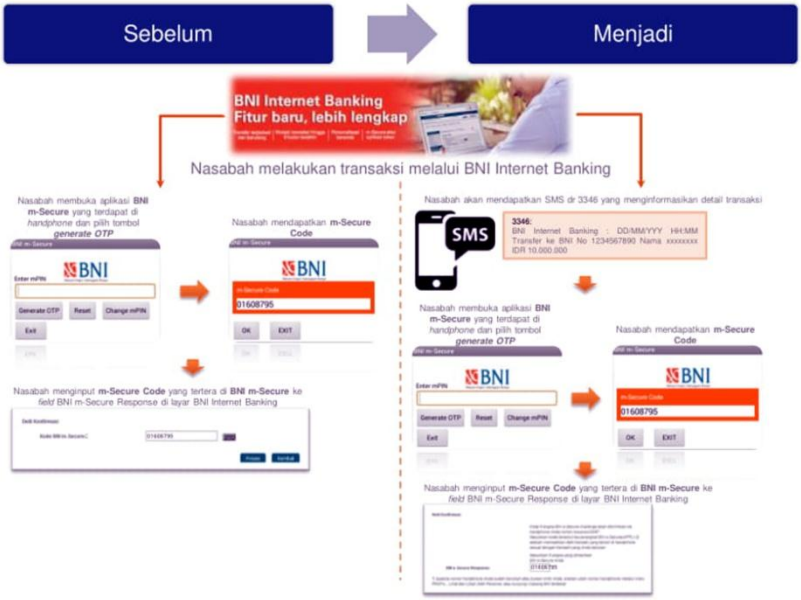
d. Alur OTP Pada E-Secure dan M-Secure melalui SMS



IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. BNI m-Secure



Tabel 2.2

Adapun langkah-langkah proses OTP pada E-Secure dan M-Secure sebagai berikut:[25]

Deskripsi	Sebelum	Sesudah
BNIe-Secure	a.Pada layar konfirmasi transaksi, NasabahinputBNI e-Secure *challenge*yangterteradi layarBNI InternetBankingke BNIe-Secure b.Selanjutnya, BNI e-Secure akan menghasilkan8digit kodeBNI e-Secure *Challenge*. c.Nasabah menginput 8 digit kode BNI e-Secure *Challenge* ke layar BNIInternet Banking.	a.NasabahakanmenerimaSMSdari3346 yang menginformasikan detiltransaksi dan KodeBNIe-Secure *Challenge*. b.Nasabah input kode BNI e-Secure *Challenge*ke BNI e-Secure.Selanjutnya BNI e-Secureakanmenghasilkan8digit kodeBNIe-Secure *Challenge*. c.Nasabah menginput8digit kodeBNIe-Secure*Challenge* kelayar BNI Internet Banking.
BNIm-Secure	a. Pada saat konfirmasi transaksi, NasabahmembukaaplikasiBNIm-Secure dan pilih tombol ”*generate*OTP”. b.Selanjutnya, BNI m-Secure akan menghasilkan8digit kodeBNI m-Secure *Challenge*. c.Nasabah menginput 8 digit kode BNI m-Secure*Challenge*kelayar BNIInternet Banking	a.Nasabahakan menerima SMSdari3346 yang menginformasikan detil transaksi. b.Padasaatkonfirmasitransaksi, Nasabah membuka aplikasi BNI m-Secure danpilih tombol ”*generate* OTP”. c.Selanjutnya, BNI m-Secure akan menghasilkan8digit kodeBNIm-Secure *Challenge*. d.Nasabah menginput8digit kodeBNI m-Secure*Challenge* kelayar BNI Internet Banking

[25]Diakses melalui www.bni.co.id pada minggu 21 Oktober 2018 pukul 12:19 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Perlindungan Customer

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga maupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab, dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Melihat begitu banyaknya resiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan terhadap lembaga perbankan merosot, maka tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus.[26]

Perlindungan customer (nasabah) adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Konsumen dalam hal ini nasabah bank yang umumnya berada posisi yang lemah dalam hubungannya dengan pengusaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan maupun kemampuan atau daya saing. Kedudukan konsumen, baik yang tergabung dalam organisasi, maupun individu, tidak seimbang dibandingkan dengan

[26]Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), 281

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penguasaha. Oleh sebab itu, untuk menyeimbangkan kedudukan tersebut dibutuhkan perlindungan terhadap konsumen.[27]

Menurut Undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 Tahun 1999 bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[28]

Dengan diberlakukannya undang-undang nomor 8 Tahun 1999 pasal 7 tentang perlindungan konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan perbankan. Oleh karenanya pelaku usaha jasa perbankan dituntut untuk:

1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.

[27]Tri Puji Lestari, "*Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*" (Skripsi, Universitas Indonesia, Jakarta, 2012), 16
[28]*Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen*, 2

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan.
7) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 19 UUPK , bank wajib memberikan ganti rugi kepada selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa internet banking yang disediakan bank, namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan atau diedukasi oleh bank.

Oleh karena itu, pengaduan dan permintaan ganti rugi hanya dapat dilakukan jika bank tidak memberikan edukasi mengenai layanan dan jika benar terbukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan bank.

Berdasarkan pasal 37 hingga pasal 39 POJK 1/2013, jika pengaduan konsumen terbukti benar, maka konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada bank. Setelah penerimaan pengaduan, bank wajib melakukan:

1) Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan objektif
2) Melakukan analisis untuk melakukan kebenaran

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Menyampaikan pernyataan minta maaf dan menawarkan ganti rugi atau perbaikan produk dan layanan

Dalam peraturan Bank Indonesia nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan dalam pasal 10 disebutkan bahwa:

1) Bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.
2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 hari kerja.
3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
   a) kantor bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor bank tersebut.
   b) Transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank.
   c) Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.
4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

secara tertulis kepada nasabah atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

Pada pasal 3 perlindungan konsumen bertujuan:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6) Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.[29]

Menurut philipus M. Hadjun, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

a. Sarana perlindungan hukum preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnyasebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan dengan didasarkan pada diskresi. Di indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan

[29]Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003), 14

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tenpat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.[30]

Hak-hak konsumen sebagian telah diakomodator di dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan nasabah menyebutkan bahwa:

Pasal 4 hak konsumen adalah:

1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
2) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

[30]Satjipto Raharjo, *Sisi Lain Dari Hukum Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2003), 121

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

Pasal 5 kewajiban konsumen adalah:[31]

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

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu kepastian, keadilan, serta kemanfaatan.

[31]Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, 5.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Elektronik

Pengertian perlindungan konsumen secara yuridis dapat di temukan dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang N0. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut undang-undang perlindungan konsumen atau UUPK), yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara pada angka 2 yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Ada beberapa asas yang tercantum dalam upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai usaha bersama pihak-pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah sebagaimana pasal 2 UUPK, yaitu:[32]

a) Asas kemanfaatan
b) Asas keadilan
c) Asas keseimbangan
d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta
e) Asas kepastian hukum

Dalam UU ITE pasal 1 Ayat 2 yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan

[32]Ibid., 4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya. Saat ini telah lahir rezim hukum baru yang dikenal dengan hukum siber. Istilah hukum ciber diartikan sebagai padanan kata data cyber law, yang saat ini secara internasional digunakan untuk istilah hukum yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Kegiatan siber meskipun bersifat virtual dapat dikategorikan sebagai tindakan dan perbuatan hukum yang nyata. Dengan demikian subjek pelakunya harus dikualifikasikan pula sebagai orang yang telah melakukan perbuatan hukum secara nyata. Dalam kegiatan e-commerce antara lain dikenal dengan adanya dokumen-dokumen elektronik yang kedudukannya disetarakan dengan dokumen-dokumen yang dibuat atas kertas. Oleh karena itu kewajiban perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik baik dalam bentuk e-payment, card payment, maupun mobile payment harus disamakan dengan perlindungan konsumen pada umumnya sebagaimana yang diatur dalam UUPK.

Asas kemanfaatan mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1, "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Sedangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor 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 mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan".[33]

Perlindungan kepada konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan dilakukan pihak lain. Hak-hak ini sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari Negara atas pemenuhannya.

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

[33]Diakses dari http://www.ojk.go.id pada tanggal 22 Februari pukul 01:05

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

a) Adanya kewajiban bank untuk memelihara kesehatan dengan memperhatikan aspek permodalan, kualitas asset, kualitas manajemen, solvabilitas, rentabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan bank.[34]
b) Pemberian kredit dan kegiatan usaha bank yang dilakukan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah. Kewajiban bank untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
c) Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia segala keterangan dan penjelasan mengenai kegiatan usahanya menurut tata cara yang telah ditetapkan Bank Indonesia. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan dalam kegiatan usahanya selalu berada dalam keadaan sehat. Oleh

[34]Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Perbankan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

karena itu, dalam rangka memperoleh kebenaran atas laporan yang disampaikan oleh bank, Bank Indonesia diberi wewenang untuk melakukan pemeriksaaan buku-buku dan berkas-berkas yang ada pada bank.

d) Kewajiban bank untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 41, pasal 41A, pasal 42, pasal 43, pasal 44, dan pasal 44A undang-undang perbankan. Pelanggaran oleh pihak yang tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari pimpinan Bank Indonesia dengan sengaja memaksa bank dan pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan rahasia bank atau pelanggaran oleh anggota Dewan Komisaris, Direksi, pegawai bank, atau pihak terafiliasi lainnya terhadap ketentuan rahasia bank tersebut diancam dengan pidana.

e) Kewajiban bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan melalui Lembaga Penjamin Simpanan.

f) Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia, neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya beserta laporan berkala lainnya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dari uraian diatas kami akan menjelaskan alasan kenapa begitu pentingnya hukum perlindungan konsumen ini, seperti dalam UU perlindungan konsumen pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6) Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Usaha Perlindungan Nasabah

Menyangkut usaha untuk melindungi konsumen sebenarnya tidak bergantung pada penerapan hukum perdata sebagaimana diharapkan melalui sanksi dan mekanisme gugatan ganti rugi. Ketentuan hukum lainnya seperti hukum pidana, maupun hukum administrasi Negara juga memuat ketentuan aturan yang dapat melindungi konsumen seperti mekanisme perizinan dan pengawasan yang diperketat.Kondisi saat ini bahkan perlindungan konsumen telah lebih mendapatkan perhatian yang lebih serius dengan ditetapkannya perundang-undangan yang mengatur untuk itu yakni undang-undang nomor 8 tahun 1999 perlindungan konsumen. Namun demikian 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 dialami oleh para nasabah.[35]

3. *Internet Banking* (I-banking)

a. Pengertian *Internet Banking* (I-Banking)

*Internet banking*adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya

[35]Djumhana,*HukumPerbankanDi Indonesia*, 284

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

melalui *website* milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.[36]

Internet banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *internet banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM *(Subscriber Identity Module)* Card,USSD *(Unstructured Suplementary Service Data),* atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Internet banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking*.[37]

Internet banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *internet banking* segalanya bisa dilakukan dan dengan sangat mudah.

---

[36]Booklet OJK, *Bijak Ber-e banking* (Jakarta: OJK, 2015), 10-11
[37]Ibid., 13-14

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Internet banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Rekening yang dapat mengakses *internet banking* adalah tabungan (BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis, BNI Taplus Muda, BNI Taplus Anak, BNI Tapenas, Deposito (Rupiah) dan Rekening Pinjaman Perorangan dengan syarat memiliki *Customer Information File* yang sama.

Transaksi yang dapat dilakukan melalui *internet banking* adalah sebagai berikut:

a. Transaksi Non Finansial

1. Cek saldo
2. Cek dan cetak mutasi transaksi
3. Cek dan cetak 10 transaksi terakhir
4. Persoalan untuk ubah preferensi tampilan (halaman awal)
5. Secured e-mail
6. Simulasi perencanaan dana
7. Simulasi pengembangan dana
8. Simulasi perencanaan anggaran

b. Transaksi Finansial

1. Transfer antar BNI , antar bank Dalam Negeri (via jaringan ATM Bersama / LINK atau Kliring atau RTGS)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Transfer terjadwal dan rutin sesuai dengan waktu yang diinginkan
3. Pembayaran tagihan (kartu kredit, listrik PLN, telepon, TV berlangganan, internet speedy, angsuran pinjaman, dll)
4. Pembayaran pajak PBB, biaya pendidikan, ZIS & Kurban
5. Pembelian isi ulang pulsa (Telkomsel voucher, Indosat voucher, XL voucher, Smartfren, Esia, Flexi, 3/Three, Axis)
6. Pembelian tiket pesawat (Garuda, Air Asia, Lion Air)
7. Pembukaan Deposito

Layanan internet banking mengutamakan kemudahan dan keamanan informasi serta transaksi finansial. BNI internet banking menggunakan *International Internet Standart Security* SSL 3.0 dengan sistem enkripsi 128-bit, suatu sistem pengacak informasi yang tercanggih saat ini, sehingga informasi pribadi & keuangan lebih terjamin keamanannya.

Nasabah juga akan membuat sendiri *User ID* & *Password* BNI *internet banking* yang unik, sehingga tidak diduplikasi dan hanya pengguna yang mengetahuinya. Setiap kali *login*, pengguna hanya diperkenankan mengulang *password* BNI *internet banking* yang salah sebanyak tiga kali sebelum akses tersebut diblokir untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak bertanggung jawab.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Setiap transaksi finansial harus menggunakan alat pengaman tambahan yang disebut BNI *e-secure* atau BNI *m-secure* milik nasabah pengguna dimana setiap transaksi akan mensyaratkan untuk input *dynamic* PIN yang dihasilkan oleh alat tersebut. Jika tidak terdapat aktivitas selama 5 (lima) menit sistem secara otomatis akan mengakhiri akses anda untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak berwenang.

Jika terjadi gangguan atau apapun masalah nasabah pengguna mengenai *internet banking*, termasuk kehilangan dan kerusakan atau terblokirnya BNI *e-secure* dan transaksi yang bermasalah dapat hubungi BNI call di 1500046 atau (021) 500046 / 68888 dari ponsel.

b. Manfaat Penerapan *Internet Banking* (I-Banking)

Internet banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *sms* banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan sms yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan sms banking. Sms banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.[38]

[38]Irfan Nurahmadi Harish, *"Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah"* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 14

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari pengguna *internet banking*, adalah:[39]

1) Mudah

   Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

2) Praktis

   Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

3) Aman

   Internet banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan nasabah.

4) Penggunaan yang bersahabat

   Internet banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

Ibid., 16

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5) Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *internet banking* kecuali penarikan tunai.

c. Cara Kerja Internet banking

Untuk menggunakan *internet banking*, nasabah harus memiliki *user id, password*, media token atau *One Time Password* (OTP), dan jaringan internet. *User id, password*, dan media token dapat diperoleh dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Saat menggunakan *internet banking*, nasabah harus memastikan *website* yang diakses adalah *website internet banking* milik bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan *user id dan password* pada halaman muka atau *login*. Pada saat melakukan transaksi finansial, nasabah akan diminta untuk memasukkan sandi OTP yang diperoleh dari media token atau SMS. Setelah transaksi selesai, nasabah harus memastikan telah keluar atau *log out* dari halaman *internet banking*. Bank mengirimkan notifikasi melalui e-mail sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil. Notifikasi e-mail ini juga sebagai pengendalian agar nasabah mengetahui jika akun *internet banking*-nya digunakan oleh orang lain.[40]

[40]Booklet OJK, 11-12

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *internet banking* adalah sebagai berikut:[41]

1. Wajib mengamankan internet banking.
2. Bebas membuat pin sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera melakukan penggantian PIN.
3. Bilamana SIM card GSM hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank terdekat atau segera menelepon call center bank tersebut.

d. Dampak Penggunaan Internet banking

Penggunaan *internet banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri, nasabah dan operator telepon seluler.

1) Bank

Mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dana bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

2) Nasabah

Mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena dengan adanya *internet banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanapun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas.

[41]Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 71

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Operator Seluler

Mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya. Konsumen yang menggunakan fasilitas *internet banking*, pulsanya akan terpotong dan konsumen akan melakukan pengisisan ulang pulsa kembali untuk melakukan transaksi *internet banking*.

e. Kekurangan dan Kelebihan Layanan Internet banking

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Menurut Kurtubi, bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *internet banking*, yaitu:

1) *Tehnology risk*, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan.
2) *Reputasi risk*, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila layanan internet bankingnya tidak berjalan dengan baik.
3) *Outsourcing risk*, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
4) *Legal risk*, dimana aspek hukum internet banking saat ini masih belum diatur secara jelas dan lengkap.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kelebihan Layanan Internet Banking:

1) Lebih mudah diakses meski dalam koneksi internet lambat.
2) Jangkauan koneksi lebih luas dari internet banking.
3) Fitur sederhana dan mudah dimengerti.
4) Biaya yang dikenakan umumnya lebih rendah dari internet banking.
5) Aman dan meminimalisir risiko penipuan.
6) Memudahkan nasabah dalam menjangkau bank .
7) Dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu.

Kekurangan Layanan Internet Banking[42]

1) Rentan akan penipuan yang disebut "smishing" (pengguna *internet banking* menerima sms atau telepon palsu yang menanyakan detil rekening bank dari seseorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan).
2) Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di hack saat smartphone dicuri.
3) Dibutuhkannya smartphone canggih untuk mengaksesnya.

[42]https://www.finansialku.com diakses pada tanggal 28 Mei 2018 pukul 22:19

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.[43]

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapang (*field research*). Penelitian lapang merupakan studi mendalam mengenai unit tertentu, yang hasil penelitian itu memberikan gambaran luas dan mendalam mengenai unit tertentu.[44]

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, pendekatan deskriptif adalah suatu metode penelitian yang berusaha mengungkap fakta suatu kejadian, objek, aktivitas, proses, dan manusia secara "apa adanya" pada waktu sekarang atau jangka waktu yang masih memungkinkan dalam ingatan responden.[45]

Peneliti ingin mengetahui langsung bagaimana implementasi sistem one time password. Dengan menggambarkan dan mendeskripsikan langsung mengenai perlindungan customer pada produk *Internet Banking* di Bank

[43]Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Kencana Prenada Media Group, 2011), 33-34
[44]Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*(Bandung: Pustaka Setia, 2002), 54
[45]Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian Suatu Tinjauan Teoritis & Praktis* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 203

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Negara Indonesia KC Jember. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis bertempat di Bank Negara Indonesia KC Jember, Jl.P.B Sudirman No.9, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118, Tlpn (0331) 486697. Serta lokasi bank tersebut merupakan lokasi yang strategis untuk dilakukannya penelitian dan mendukung pelaksanaan penelitian lebih mendalam.

C. Subyek Penelitian

Dalam menentukan subyek penelitian atau untuk menentukan siapa yang menjadi sumber data yang peneliti tuju, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive. Adapun purposive adalah teknik pengambilan subjek sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.[46]

1. Sumber data Primer

Sumber data primer penelitian ini meliputi data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan dengan melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan.

[46]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017) 218-219

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder, berupa kajian pustaka dan telaah dokumentasi, penelusuran naskah yakni mengambil dari buku-buku, artikel yang memiliki relevansi dengan masalah-masalah perlindungan bagi nasabah pengguna layanan *internet banking* serta melalui web resmi Bank Negara Indonesia.

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

a. Sudarjanto selaku manager Bank Negara Indonesia KCRambipuji Jember.
b. Suhartini selaku customer service LN (Luar Negeri) Bank Negara Indonesia KC Jember.
c. Endrik Kurniawan selaku customer service.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan penelitian. Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data seperti: wawancara, observasi, dan dokumentasi yang mana masing-masing proses tersebut mempunyai peranan penting dalam upaya mendapatkan informasi yang akurat dan sebanyak-banyaknya.

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. **Observasi**

Observasi digunakan untuk memperoleh data dari objek penelitian secara langsung. Teknik observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana implementasi dari sistem one time password serta perlindungan nasabah pengguna produk Internet Banking di Bank Negara Indonesia KC Jember.

Jenis observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif, peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. [47]

2. **Wawancara atau interview**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan karyawan Bank Negara Indonesia KC Jember. Peneliti menggunakan wawancara "semi structure". Dalam hal ini pewawancara (interviewer) menanyakan sejumlah pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan menggali keterangan lebih lanjut. Dengan demikian jawaban yang diperoleh meliputi semua variabel

[47]Sugiyono, *Memahami Penelitian* , 64

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.[48] Adapun wawancara yang akan dilakukan peneliti yaitu:

a. Mengenai bagaimana implementasi sistem one time password yang digunakan untuk melindungi nasabah dari pencurian data nasabah (Manager Bank BNI).
b. Mengenai bagaimana prosedur pelaksanaan perlindungan customer (Customer Serivice).
c. Mengenai kekurangan dan kelebihan dari produk Internet banking (Customer service).
d. Mengeni mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia terkait yang menggunakan internet banking (Manager Bank BNI).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi juga merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.[49] Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang dihasilkan dari dokumen-dokumen dari subjek penelitian (Bank Negara Indonesia KC Jember), dari brosur-brosur jasa Internet banking, artikel terkait, dan dari internet.

Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

[48]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teoritik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 227
[49]Sugiyono, *Memahami Penelitian*, 82

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Sejarah berdirinya Bank Negara Indonesia KC Jember.

b. Visi dan misi Bank Negara Indonesia KC Jember.

c. Data-data lain yang dibutuhkan.

E. Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yaitu analisis yang menggunakan atau melukiskan secara sistematis, fluktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.[50] Kemudian data tersebut akan diolah dan dianalisis dengan pola fikir induktif, yaitu pola fikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisa dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

Adapun fakta-fakta yang dikumpulkan adalah data tentang implementasi sistem one tome password terhadap perlindungan customer pengguna *internet banking* di bank BNI Cabang Jember.

Lexy J. Moleong, mengemukakan proses analisis data kualitatif secara dirinci sebagai berikut.[51]

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.
2. Reduksi data. Data yang telah dibaca, dipelajari, dan ditelaah tersebut mungkin sangat banyak sekali jumlahnya, sehingga memerlukan reduksi

[50]Nasir, *Metode Penelitian*, 62
[51]Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*(Jember: STAIN Jember Press, 2013), 208-209

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(pengurangan, penyusutan, atau penurunan) dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman dengan tetap menjaga inti, proses, dan pesyaratan-persyaratan yang ada.

3. Menyusun data hasil reduksi ke dalam satuan-satuan.
4. Melakukan kategorisasi terhadap satuan-satuan data sambil membuat koding.
5. Uji keabsahan data, yaitu memeriksa keabsahan data, data yang memenuhi syarat (reliabel dan valid) dipertahankan dan yang tidak, digugurkan.
6. Penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori subtantif dengan menggunakan beberapa metode tertentu.
7. Penarikan kesimpulan (penulisan laporan hasil penelitian).

F. Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data merupakan salah satu bagian yang sangat penting di dalam penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat dan menggunakan teknik yang tepat, maka akan diperoleh hasil penelitian yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai segi.

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut sugiyono triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai waktu. Namun dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut sugiyono triangulasi sumber yaitu

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.[52]

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

   Menyusun proposal penelitian untuk meminta ijin kepada lembaga yang terkait sesuai dengan sumber data yang diperlakukan serta menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

   Pada tahap ini peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian, namun disamping itu peneliti hendaknya mempersiapkan diri mulai dari pemahaman akan latar belakang penelitian, guna mempersiapkan fisik, mental, dan sebagainya.

3. Tahap analisis data

   Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

[52]Sugiyono, *Memahami Penelitian*, 127

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Negara Indonesia

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut "BNI") pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama "Bank Negara Indonesia" berdasarkan peraturan pemerintah pengganti undang-undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan undang-undang No.17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi "Bank Negara Indonesia 1946", dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasionalkan dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indoneia 1946.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi perusahaan Perseroan Terbatas (persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi persero, dinyatakan dalam Akta No. 131 tanggal 31 Juli 1992, dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional. BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh pemerintah di tahun 1999, divestasi saham pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Dalam masa perjalanannya, Bank Negara Indonesia telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak Bank Negara Indonesia berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan Bank Negara Indonesia 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat Bank Negara Indonesia sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk mempresentasikan posisi Bank Negara Indonesia sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memliki kantor cabang diluar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju Bank Negara Indonesia yang sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, Bank Negara Indonesia melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan rebranding untuk membangun & memperkuat reputasi Bank Negara Indonesia. Identitas baru ini dengan menempatkan angka "46"di depan kata 'Bank Negara Indonesia'. Kata 'Bank Negara Indonesia' berwarna tosca yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan Bank Negara Indonesia baru yang modern.

Untuk memenuhi ketentuan undang-undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas. Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat dihadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluuh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H., telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu. BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

2. Visi Dan Misi Bank Negara Indonesia

a. Visi Bank BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Unggul Dalam Layanan

BNI menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam melayani seluruh kebutuhan keuangan nasabah sebagai *life time financial partner*, dengan menyediakan total *financial solution*.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Unggul Dalam Kinerja

BNI sebagai lembaga keuangan yang unggul dalam kinerja keuangan, sehingga mampu memberikan values kepada nasabah, investor, karyawan, komunitas dan industri.

b. Misi Bank BNI

1) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3) Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggan untuk berkarya dan berprestasi.
4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
5) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

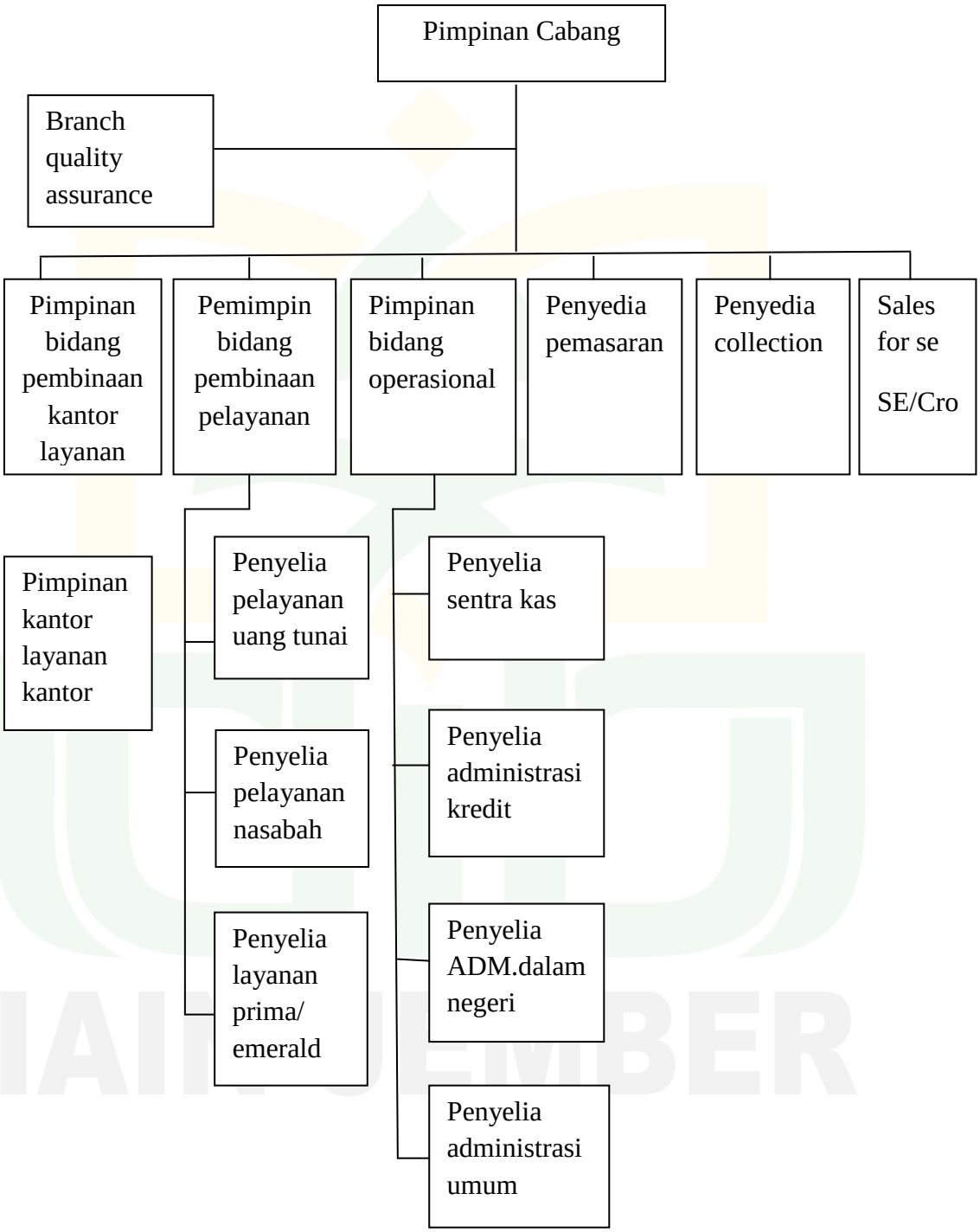
3. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, Bank Negara Indonesia KC Jember mempunyai struktur organisasi dalam menghadapi berbagai persoalan yang berasal dari ekstern maupun intern perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi ini maka akan memberikan ketegasan dalam hal batas wewenang dan tanggung jawab kepada masing-masing pejabat atau pihak yang ditugaskan. Struktur organisasi Bank Negara Indonesia KCJember adalah sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk KC Jember



Sumber: PT. BNI (Persero) Tbk. KC Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Deskripsi Jabatan

a. Pemimpin Cabang memiliki jabatan untuk mengkordinasi, memonitor serta mengevaluasi perkembangan operasional kantor cabang untuk mendukung perkembangan bisnis cabang dan memastikan pencapaian target operasional kantor cabang sesuai dengan target yang telah ditetapkan serta melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur kerja dan pelaksanaan seluruh kegiatan operasional cabang untuk memastikan kegiatan tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan atau prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan.

b. Branch Quality Assurance merupakan pengawas internal PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

c. Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah memiliki jabatan untuk memberikan dukungan kepada pemimpin cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifasi operasional dan pelayanan transaksi produk & jasa bank kepada nasabah.

d. Pemimpin Bidang Operasional memiliki jabatan untuk mengelola dan menyusun rencana kerja, anggaran, penetapan target pelayanan, aktivitas administrasi dan transaksi back office serta mengelola sumber daya manusia kantor cabang.

e. Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan memiliki jabatan untuk mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan aktifitas operasional, dan pelayanan transaksi dan jasa bank pada nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

f. Penyelia Pelayanan Uang Tunai memiliki tugas untuk melayani semua jenis transaksi kas atau tunai dan pemindahan, melayani kegiatan eksternal payment point dan mengelola kas ATM.

g. Penyelia Pelayanan Nasabah memiliki tugas untuk mengelola produk dana seperti giro, tabungan, deposito, simponi, dll.

5. Letak Geografis Objek Penelitian

Kantor Bank BNI KCU Jember terletak di jalan P.B. Sudirman No.9 Jember, telpon 0331- 486697. Adapun batas-batas kantor Bank BNI KCU Jember adalah sebagai berikut:

Sebelah Timur : Alun-alun Jember

Sebelah Barat : Stasiun KAI

Sebelah Selatan : Pizza Hut Resturant

Sebelah Utara : Pendopo PEMKAB

6. Tata Kelola Perusahaan

a. Budaya Kerja Bank BNI KC Jember

Budaya kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI

1) Profesionalisme
2) Integritas
3) Orientasi Pelanggan
4) Perbaikan Tiada henti

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

1) Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik
2) Jujur, tulus dan ikhlas
3) Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab
4) Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
5) Senantiasa melakukan penyempurnaan
6) Kreatif dan inovatif

BNI selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai. BNI menginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai. BNI tidak akan mungkin tumbuh baik dan mencapai keberlanjutan.

7. Produk Bank Negara IndonesiaKC Jember

Dalam menjalankan aktivitasnya sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank BNI memiliki beberapa Produk simpanan dan pinjaman, yaitu sebagai berikut:

a. Produk Simpanan

1) BNI Taplus memberikan kemudahan, kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivitas transaksi perbankan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) BNI Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha maupun bukan pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.
3) BNI Tappa atau BNI Taplus Pegawai /Taplus Anggota merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pegawai / anggota suatu perusahaan / lembaga / asosiasi / organisasi. Profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan kartu identitas pegawai/anggota.
4) BNI Taplus Muda yaitu produk simpanan dalam bentuk tabungan yang merupakan turunan dari BNI Taplusdan diperuntukkan bagi kaum muda dengan usia mulai dari 15 sampai dengan 25 tahun.
5) BNI Taplus Muda Co-Brand adalah tabungan yang diberkan kepada para mahasiswa Perguruan Tingggi yang bekerjasama dengan BNI yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP atau lainnya.
6) BNI Taplus Anak merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 s/d 17 tahun.
7) BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan) yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan anda untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

8) BNI Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik basic saving account (BSA) dan dapat dibuka melalui kantor cabang BNI maupun melalui agen.
9) BNI Haji Inspirasi mewujudkan niat ibadah haji Anda.
10) BNI Dollar Simpanan dalam mata uang asing (USD/SGD) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.
11) BNI Simpanan Pelajar(Simpel) adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bnk-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
12) TabunganKu adalah produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
13) BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan Anda aman dengan tingkat suku bunga yang menarik.
14) BNI Simponi adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (DPLK BNI) sejak tahun 1994

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

berdasarkan undang-undang Nomor 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun. Siapa pun Anda, bisa menjadi peserta BNI Simponi.

15) Kartu Debit BNI yang sesuai dengan kebutuhan Anda dan menangkan rejeki BNI Taplus untuk meraih hadiah impian punya emas 24 karat, mobil mewah, wisata keliling dunia atau hadiah menarik lainnya.

b. Produk Pinjaman

1) BNI Griya merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan: pembelian, pembangunan, renovasi, top up, refinancing atau take over properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuikan dengan kebutuhan masing-masing pemohon.
2) BNI Griya Multiguna adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada debitur untuk tujuan konsumtif dengan jaminan atas nama pemohon atau pasangan berupa rumah, apartemen, ruko/ rukan.
3) BNI Fleksi merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income). Untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun undang-undang yang berlaku.
4) BNI Instant adalah fasilitas pinjaman yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk tabungan/ deposito/ giro yang diterbitkan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

oleh BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Ritel Indonesia(ORI) yang dibeli nasabah di BNI atau bank lain atau perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.

5) BNI Fleksi Pensiun adalah fasilitas kredit lunak (softloan) yang diberikan kepada calon pensiun dan pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income), untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

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 rumusan masalah sebagai berikut:

1. Implementasi sistem *one time password* pada produk *Internet Banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember

   One time password merupakan *password* tambahan selain *login username* dan *password* yang biasanya. *Password* yang hanya dipakai sekali saja ini biasanya dihubungkan dengan suatu peralatan yang dimiliki

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

seseorang misalnya handphone atau peralatan khusus misalnya suatu token yang bentuknya mirip dengan kalkulator. Peralatan tersebut akan memunculkan suatu PIN atau password yang hanya dapat digunakan sekali login saja. Teknologi ini adalah penambahan *security* untuk mengatasi pencurian informasi *username* dan *password*.

One time password ini haruslah *password* yang acak sehingga sulit ditebak oleh orang lain. Keuntungan dari *one time password* adalah pencegahan penyalahgunaan *username* dan *password* yang biasanya statis. Dengan tambahan *one time password* ini maka *login* tidak bisa ditiru oleh lain. Keuntungan ini berarti jika berhasil seorang mendapatkan *username* dan *password*, maka tidak dapat digunakan karena dia harus memasukkan *one time password* lain.

Menurut pemaparan bapak Sudarjanto implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember sebagai berikut:

> "Pada aplikasi internet banking dimana antara token virtual dan server dipasang TOTP untuk menghasilkan password sebagai otentikasi tambahan dalam proses transaksi finansial seperti pembayaran tagihan, transfer, dll. Nah nantinya server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. Selanjutnya untuk proses aktivasi, nasabah akan diarahkan untuk mengakses ke BNI internet banking melalui website www.bni.co.id kemudian pilih login internet banking dan nasabah akan memasukkan 6-8 karakter kode aplikasi BNI internet banking, selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi atas nomer handphone, setelah itu sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS."[53]

[53]Sudarjanto, *Wawancara*, Jember, 26 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tidak jauh berbeda pemaparan bapak Sudarjanto, ibu Suhartini menganalisis sebagai berikut:

> "Implementasi sistem OTP yang terpenting itu harus menggunakan SIM 1 dan SIM 2 dinonaktifkan terlebih dahulu, kemudian pulsa harus ada sebab jika tidak ada pulsa kode OTP tidak akan terkirim, untuk pengguna kartu halo ada keterbatasan penggunaan karena sifat dari kartu halo *riscard* (pasca bayar). Implementasi OTP ini tidak harus menggunakan token, OTP juga bisa menggunakan SMS. Secara teknis OTP melalui SMS lebih rentan terhadap ancaman token karena SMS masih mungkin bisa disadap dan membutuhkan biaya pengiriman SMS setiap kali otorisasi, nah dari itu nasabah juga disarankan untuk menggunakan token untuk setiap kali akan melakukan transaksi melalui layanan internet banking."[54]

Begitu pula pemaparan bapak Endrik Kurniawan mengenai implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember. Berikut pemaparan beliau:

> "One time password ini merupakan sistem pengamanan dari layanan e-banking, nah nantik nasabah harus melakukan verifikasi data. Implementasi dari OTP sendiri menggunakan SIM 1, dan harus memiliki pulsa. OTP sendiri ada dua sesi, sesi yang pertama pada awal nasabah akan mendaftar layanan internet banking, sesi kedua pada saat nasabah tiap kali akan melakukan transaksi. Biasanya OTP yang sesi kedua ini menggunakan alat yang disebut token (e-secure), dimana nasabah pengguna setiap melakukan transaksi akan meng-intput dynamic PIN yang dihasilkan oleh alat token tersebut."[55]

Jadi penulis menyimpulkan bahwasanya implementasi sistem *one time password* pada produk *internet banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu kode OTP memiliki dua sesi, pertama pada awal nasabah mendaftar layanan *internet banking*, kedua saat nasabah akan melakukan transaksi. Untuk OTP sesi pertama nasabah harus mengakses layanan *internet banking*selanjutnya nasabah akan diminta melakukan verifikasi atas

[54]Suhartini, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018
[55]Endrik Kurniawan, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nomer *handphone*setelah itu baru sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS. Sedangkan pada sesi kedua, setiap nasabah akan melakukan transaksi maka nasabah harus memasukkan dynamic PIN pada token agar transaksi yang diinginkan berhasil.

2. Mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan produk *Internet Banking*

   Pada dasarnya perlindungan hukum kepada nasabah merupakan hal yang sangat *essential* melihat adanya fungsi bank sebagai *agent of trust*. Bank sebagai *agen of trust* dengan dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam menyalurkan dana maupun dalam menghimpun dana. Besarnya kepercayaan nasabah terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap *online banking*.

   Untuk mengatur adanya penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan yang salah satunya internet banking, OJK membuat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK/.03/2016 tentang penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum (POJK Manajemen Resiko TI). Adanya pengaturan baik berupa undang-undang maupun peraturan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan mengakomodir semua kebutuhan perlindungan hukum bagi nasabah yang akan melakukan transaksi internet banking.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Menurut pemaparan bapak Endrik Kurniawanmengenai mekanisme perlindungan customer Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan produk *internet banking* yaitu:

> "Enkripsi dari keamanan menggunakan fasilitas internet banking sudah super sehingga perlindungan nasabah itu terjamin, jika nasabah mengalami masalah, nasabah bisa langsung datang ke kantor cabang terdekat, mengisi daftar pengaduan, membawa buku tabungan, kartu debit dan KTP sebagai bukti kepemilikan, pengaduan juga bisa dengan melalui vicall di nomor 1500046."[56]

Menguat penjelasan diatas bapak Sudarjanto menambahkan bahwa:

> "Merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK/.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum dalam bentuk perlindungan hukum data nasabah internet banking. Perkembangan teknologi informasi yang pesat dimanfaatkan oleh bank untuk meningkatkan skala kegiatan operasional dan juga dapat meningkatkan resiko yang dihadapi oleh bank, biasanya serangan terhadap layanan internet banking yaitu phising dan *malware in the browser* (MIB). Dengan meningkatnya resiko yang dihadapi, maka bank perlu menerapkan manajemen resiko secara efektif."

Sebagai penyelenggara layanan *internet banking* pihak Bank Negara Indonesia membebankan kepada nasabah agar lebih meningkatan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking. Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau menimbulkan ancaman atau masalah dalam penggunaan internet banking, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui call center (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertuli ke CSO bank yang bersangkutan. Adapun kompensasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah internet banking adalah pemberian ganti rugi

[56]Endrik Kurniawan, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

materil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank. Karena sebelum pihak bank memberi ganti rugi terhadap nasabah, mereka akan mengecek terlebih dahulu setiap intruksi transaksi dari nasabah yang tersimpan pada pusat data dalam bentuk apapun, namun tidak terbatas pada catatan, tape/cartidge, print out komputer/ perangkat, komunikasi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah, merupakan alat bukti yang sah.

Tahap-tahap dalam perlindungan nasabah layanan *internet banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu:

a. Nasabah bisa langsung melakukan pengaduan pada layanan call center di nomor 1500046.
b. Atau bisa langsung ke kantor cabang terdekat untuk menulis angket pengaduan nasabah.
c. Nasabah menunjukkan KTP sebagai identitas diri dan buku tabungan sebagai pemilik rekening.
d. Pihak bank akan melakukan pengecekan terhadap rekening nasabah, berdasarkan pengaduan yang diperoleh dari nasabah.
e. Jika kelalaian dikarenakan oleh pihak bank maka bank akan memproses ganti rugi atas kerugian materill yang diderita oleh nasabah, jika sebaliknya kelalaian disebabkan karena nasabah sendiri atau pihak ketiga bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Ibu Suhartini menjelaskan bahwasanya mekanisme perlindungan customer di Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan layanan internet banking. Berikut pemaparan beliau:

> "Bank akan menanggapi dengan cepat pengaduan dari pihak nasabah yang bersangkutan kemudian perkara akan langsung ditanggapi oleh pihak pusat yang berada di Jakarta, setelah diteliti pihak BNI akan bertanggung jawab jika akibat hukum yang ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank, namun tidak berlaku jika kelalaian dari nasabah BNI seperti kesalahan transfer atau dibobolnya rekening nasabah tersebut dan lain sebagainya. Jika terjadi kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking yang disebabkan oleh pihak ketiga, maka pihak ketiga tersebut harus memenuhi tuntutan hukum."[57]

Hampir sama dengan pemaparan bapak sudarjanto, jika kesalahan ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank maka BNI akan bertanggung jawab. Berikut pemaparan beliau:

> "Pernah ada kejadian nasabah sudah transfer sejumlah uang ke rekening yang berbeda, transfer tapi gagal atau pending tidak diterima oleh si penerima tetapi sudah terdebit di rekening nasabah BNI, nah nasabah bisa langsung melakukan pengaduan, atau bisa langsung datang ke customer servive. Kalau misalkan itu memamng jaringan online atau jaringan internasional gangguan semua, estimasi transfer itu bisa maximal bisa 3 hari, kalau misalnya tidak kembali ke rekening si pentransfer berarti sudah masuk ke rekening tujuan. Biasanya kalau ada masalah pada nasabah pasti akan dibantu oleh pihak Bank Negara Indonesia, kalau misalkan masalahnya disebabkan karena jaringan prosesnya bisa sampai 14 hari kerja, sedangkan jika disebabkan karena hacker estimasi ditanganinya bisa sampai 2-3 bulan."[58]

Dari hasil wawancara dari beberapa narasumber diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwasanya mekanisme perlindungan customer di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau menimbulkan ancaman atau masalah dalam penggunaan

[57]Suhartini, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018
[58]Sudarjanto, Wawancara, Jember, 26 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

internet banking, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui call center (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertuli ke CSO bank yang bersangkutan dengan menunjukkan buku tabungan, kartu debit, dan KTP sebagai kartu identitas diri nasabah bahwasanya memang benar-benar nasabah tersebut memang pemilik rekening yang bermasalah. Pihak Bank Negara Indonesia akan bertanggung jawab penuh secara materill kerugian yang daialami nasabah jika masalahnya memang kelalaian dari pihak bank, sebaliknya jika masalahnya diakibatkan oleh pihak ketiga atau nasabah sendiri pihak bank Negara Indonesia tidak akan bertanggung jawab, dan pihak Bank Negara Indonesia akan tetap membantu sampai masalah tersebut terselesaikan. Estimasi untuk penanganannya pertama karena jaringan bisa 14 hari kerja, kedua karena hacker 2-3 bulan.

C. Bahasan Temuan

1. Implementasi Sistem *One Time Password* Pada Produk *Internet Banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember

Implementasi sistem *one time password* pada produk *internet banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu pertama jika nasabah ingin mendapatkan OTP maka harus mendaftarkan nomer yang ada di SIM 1, kedua di handphone nasabah harus terdapat pulsa karena pengiriman OTP akan memotong pulsa nasabah. *One time password* ini haruslah *password* yang acak sehingga sulit ditebak oleh orang lain. Keuntungan dari *one time password* adalah pencegahan penyalahgunaan *username* dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

password yang biasanya statis. Dengan tambahan *one time password* ini maka *login* tidak bisa ditiru oleh lain. Keuntungan ini berarti jika berhasil seorang mendapatkan *username* dan *password*, maka tidak dapat digunakan karena dia harus memasukkan *one time password* lain.

Server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. Selanjutnya untuk proses aktivasi, nasabah akan diarahkan untuk mengakses ke BNI internet banking melalui website www.bni.co.id kemudian pilih login internet banking dan nasabah akan memasukkan 6-8 karakter kode aplikasi BNI internet banking, selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi atas nomer handphone, setelah itu sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS.

Secara teknis OTP melalui SMS lebih rentan terhadap ancaman token karena SMS masih mungkin bisa disadap dan membutuhkan biaya pengiriman SMS setiap kali otorisasi, nah dari itu nasabah juga disarankan untuk menggunakan token untuk setiap kali akan melakukan transaksi melalui layanan internet banking.

Jika nasabah ingin lebih aman dalam menggunakan layanan internet banking nasabah harus memiliki token, token tersebut akan didapat jika nasabah mengisi aplikasi permohonan pembelian BNI e-secure dan membayar biaya pemesanan token.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Mekanisme Perlindungan Nasabah Bank Negara Indonesia yang Menggunakan Produk Internet Banking

Untuk mengatur adanya penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan yang salah satunya internet banking, OJK membuat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK/.03/2016 tentang penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum (POJK Manajemen Resiko TI). Adanya pengaturan baik berupa undang-undang maupun peraturan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan mengakomodir semua kebutuhan perlindungan hukum bagi nasabah yang akan melakukan transaksi internet banking. [59]

Berdasarkan Pasal 19 UUPK, Bank wajib memberikan ganti rugi kepada selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa internet banking yang disediakan bank, namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan atau diedukasi oleh bank.

Jika pengaduan nasabah terbukti benar, maka nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada bank. Setelah penerimaan pengaduan, bank akan melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan, kemudian pihak bank akan melakukan analisis, bank akan mengganti kerugian yang diderita oleh nasabah, jika kesalahannya dilakukan oleh pihak bank,

[59]www.ojk.go.id diakses pada minggu 5 Agustus 2018 pukul 9:38 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

apabila karena kelalaian nasabah sendiri bank tidak akan mengganti rugi, tetapi akan dibantu oleh pihak bank.

Jangka waktu untuk penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah jika disebabkan karena sistem penyelesaiannya maximal 3 hari, adapun jika disebabkan karena hacker penangannya selama 14 hari kerja.

Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau menimbulkan ancaman atau masalah dalam penggunaan internet banking, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui call center 1500046 (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertuli ke CSO bank yang bersangkutan. Adapun kompensasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah internet banking adalah pemberian ganti rugi materil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember ada dua sesi yaitu pertama jika nasabah ingin mendapatkan OTP maka harus mendaftarkan nomer yang ada di SIM 1, kedua di handphone nasabah harus terdapat pulsa karena pengiriman OTP akan memotong pulsa nasabah. Server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. Selanjutnya untuk proses aktivasi, nasabah akan diarahkan untuk mengakses ke BNI internet banking melalui website www.bni.co.id kemudian pilih login internet banking dan nasabah akan memasukkan 6-8 karakter kode aplikasi BNI internet banking, selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi atas nomer handphone, setelah itu sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS.
2. Mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking yaitu bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau mengancam terhadap nasabah pengguna internet banking, nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak bank melalui call center 1500046 (layanan 24 jam), atau bisa datang langsung ke customer service dan menyampaikan pengaduan secara tertulis. Kemudian pihak bank akan melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan nasabah. Jika terbukti kesalahan atau kelalaian dikarenakan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

oleh pihak bank, maka pihak bank akan mengganti kerugian materill yang diderita oleh nasabah, sebaliknya jika kerugian atau kelalaian disebabkan karena nasabah sendiri atau pihak ketiga bank tidak akan mengganti rugi, tetapi akan dibantu sebisa bank tersebut tergantung tingkat masalah yang dialami oleh nasabah.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka ada beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan kepada Bank Negara Indonesia KC Jember.

1. Diharapkan kepada pihak Bank Negara Indonesia agar selalu menjaga dan mengatur pelayanan internet banking supaya tidak terjadi pembobolan data pribadi nasabah dalam layanan internet banking. Dan untuk PIN atau password yang sekarang masih menggunakan 8 karakter yang terdiri dari numeric dan alphabet, untuk kedepannya ditambah menjadi spesial karakter agar orang lain sulit untuk mengetahuinya.
2. Masyarakat dalam hal ini sebagai nasabah juga harus lebih berhati-hati dan teliti dalam penggunaan layanan yang diberikan oleh pihak bank, dan terlebih dahulu untuk membaca prosedur perjanjian yang akan disepakati kedua belah pihak.Dan agar lebih teliti dalam mengunjungi website layanan internet banking serta tidak memberitahukan User Id dan password nasabah kepada orang lain.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. *2006. Prosedur Penelitian Suatu PendekatanTeoritik.*Jakarta: PT Rineka Cipta.

Kumalasari, Ajeng. "*Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet BankingTinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas JasaKeuangan".* (Skripsi).

Aswar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PustakaBelajar.

Booklet Perbankan Indonesia. 2016. *Panduan Penyelenggara DigitalBranch Oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK.

Booklet OJK. 2015. *Bijak Ber-e banking*. Jakarta: OJK.

Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Laila, Diana Nur. *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-banking)Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.*(Skripsi)

Djumhana, Muhammad. 2003. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT

Citra Aditya Bakti.

Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Harish, Irfan Nurahmadi. 2017. *"Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah".* Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.

Nazir , Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Kencana Prenada Media Group.

Peraturan Bank Indonesia. *Perlindungan Konsumen Jasa System Pembayaran*.

Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Perbankan

Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-metode Penelitian Suatu TinjauanTeoritis & Praktis.* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Raharjo, Satjipto. 2003. *Sisi Lain Dari Hukum Indonesia*. Jakarta: Kompas.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____.2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.

_____.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Suharto, Babun, dkk. 2015. *Pedoman penulisan karya ilmia.* Jember: IAIN Press.

Lestari, Tri Puji. 2012. "*Analisis Perlindungan Hukum Terhadap NasabahPengguna Internet Banking".* Skripsi, Jakarta: Universitas Indonesia.

Tholehah Hasan, Muhammad. 2002. "*Metodelogi Penelitian Kualitatif Tinjauan Teoritis Dan Praktis"*. Malang: Lembaga Penelitian Unisma.

Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Diakses melalui www.bankmandiri.co.id, pada hari selasa 30 Januari 2018 pukul 12:45 WIB

Diakses melalui www.bankmandiri.co.id pada hari senin, 5 Februari 2018 pukul 6:36 WIB

Diakses dari http://www.ojk.go.id pada tanggal 22 Februari pukul 01:05

Dikutip dari https://www.sc.com, *3D Secure One Time Password (OTP)*, diakses pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 23:38

https://www.bni.co.id, diakses pada Minggu tanggal 21 Oktober 2018 Pukul 12:19 WIB

https://www.wartaekonomi.co.id, diakses pada Rabu tanggal 29 November 2017 Pukul 23:11 WIB

Wanda, Putra. *Model Pengamanan End-to-End Pada M-banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic*. (Jurnal).

www.infobanknews.com, *Enam Hal Yang Harus DilakukanPengguna M-Banking*. diakses pada tanggal 08 Februari 2018 pukul 00:48 WIB

www.kompas.com,*Mandiri Rilis Mobile Banking Untuk Android*, diakses pada tanggal 9 Februari 2018 pukul 06:08

Arthana R, Yudhi W dan Novi Rukhviyanti. *Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Acceptance Model (TAM) Dan Theory Of Planned Behaviour (TPB).* (Jurnal).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional bank mengingat perannya yang sangat vital dalam kegiatan perbankan. Menyadari pentingnya peranan teknologi informasi dan semakin ketatnya kompetisi antar bank maka bank dari waktu ke waktu senantiasa menyempurnakan penggunaan teknologi informasi sehingga perkembangannya cukup dinamis. Awalnya teknologi informasi digunakan sebagai sarana pendukung sebagian operasional bank, namun saat ini teknologi informasi menjadi salah satu bagian utama bank untuk mendukung hampir seluruh layanan bank sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Perkembangan teknologi dan sistem informasi telah membawa dampak di semua bidang, salah satunya adalah perbankan. Saat ini, semua orang membutuhkan layanan perbankan, selain untuk menabung dan melakukan pinjaman, bank juga dijadikan sebagai sarana untuk melakukan pembayaran, tagihan-tagihan yang dapat dilakukan melalui layanan perbankan. Layanan yang mudah dan cepat dalam bertransaksi sangat diharapkan oleh konsumen. Perbankan diharapkan menerapkan teknologi dan sistem informasi yang dapat membantu dan mempengaruhi layanan perbankan yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi tuntutan konsumen akan kemudahan dan kecepatan layanan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dengan adanya perkembangan penggunaan telepon seluler yang cukup pesat, hal ini mendorong bank untuk menyediakan layanan *phone banking* dan SMS *banking* bagi nasabah. Layanan ini pada dasarnya memanfaatkan fitur suara, serta pengiriman dan penerimaan teks SMS yang terformat, sehingga dapat dimengerti oleh sistem bank. Selanjutnya, berkembangnya teknologi jaringan komunikasi data melalui telepon seluler (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G) dan perangkat *smartphone* (iOS, Android, Windows) dimanfaatkan bank untuk menyediakan layanan *internet banking*.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna *e-banking (SMS banking, Phone banking, Mobile banking, dan Internet banking)* meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dari kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. Frekuensi transaksi pengguna e-banking meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi di tahun 2016.[1]

Internet banking (I-banking) dianggap sebagai alat pengelolaan keuangan yang sempurna bagi orang-orang yang sangat sibuk. Penggunaan *internet banking* saat ini meningkat dikota-kota besar diseluruh dunia. Berdasarkan hasil survey dari Mastercard Mobile Shopping 2017, sebanyak 25 persen responden di Indonesia mengungkapkan bahwa telah menggunakan aplikasi *internet banking* untuk bertransaksi.

[1]Dwitya Putra, "*Empat Tahun Pengguna E-Banking Meningkat 270%",* Infobanknews, 21 Juli 2018, 01

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Aplikasi *internet banking* memungkinkan untuk menyimpan, mengirim serta menerima uang secara cepat, mudah dan aman. Nasabah hanya memerlukan sebuah smartphone dan koneksi internet yang aman untuk dapat melakukan transfer pembayaran kapanpun dan dimanapun. Sebagian besar bank menawarkan aplikasi *internet banking* yang dapat diunduh di *smartphone* para nasabah, sehingga mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi bank maupun mengantri di ATM.[2]

Layanan *internet banking* memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya. Mengingat *internet banking* dapat digunakan di mana saja dan kapan saja dengan fitur yang beragam, mulai dari transaksi pembayaran, pembelian, transfer, hingga penarikan tunai tanpa kartu di mesin ATM. Meningkatnya transaksi melalui *internet banking channel*, berdampak pada penurunan jumlah transaksi yang dilakukan nasabah melalui ATM dan kantor cabang. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku dan kebiasaan nasabah yang mulai mengarah kepada transaksi *e-banking* melalui perangkat digital yang memberikan kemudahan bagi nasabah.[3]

Perkembangan teknologi *e-banking* mendorong mewujudkan masyarakat *less cash society*. *Less cash* society adalah gaya hidup dengan menggunakan media transaksi atau uang elektronik dalam bertransaksi sehingga tidak perlu membawa uang fisik. *Less cash society* selain dapat

[2]Rezkiana Nisaputra, "*Enam Hal Yang Harus Dilakukan Pengguna M-Banking*",infobanknews, 08 Februari 2018, 01

[3]Booklet Perbankan Indonesia, *Panduan Penyelenggara Digital Branch Oleh Bank Umum*(Jakarta: OJK, 2016), 01.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

meningkatkan sistem pembayaran yang cepat, aman, dan efisien, untuk mempercepat perputaran aktivitas ekonomi dan stabilitas sistem keuangan, jugadapat mencegah tindak pidana kriminal maupun tindak pidana pencucian uang.

Hingga saat ini, pengguna aktif layanan *internet banking* BNI mengalami kenaikan, jumlah penggguna *internet* dan *sms banking* per akhir Desember 2017 menjadi 9,9 juta pengguna dari 7,4 juta pengguna per Desember 2016 atau mengalami kenaikan 34% secara tahunan.[4]

Pertumbuhan *internet banking* yang didukung dengan perkembangan teknologi, media sosial dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkan pendapatan dari *fee-based income*, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan / loyalitas nasabah. Penggunaan *internet banking* juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi, khusus untuk *internet banking*, layanannya dapat dinikmati oleh nasabah *anytime, anywhere, dan by anydevice.* faktor keamanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup untuk meminimalkan potensi penyalahgunaan atau *fraud* melalui *internet banking*. Sebagai contoh, meskipun layanan *internet banking* dapat dinikmati oleh nasabah *anytime*, anywhere, dan *any device*, tetapi dilengkapi dengan OTP (*One Time Password*), yaitu kode yang hanya dapat diperoleh melalui

[4]http://keuangan.kontan.co.id, diakses pada tanggal 9 februari 2018 pukul 06:08 WIB.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perangkat tertentu yang dimiliki oleh nasabah dan *password*, yaitu sesuatu yang hanya diketahui oleh nasabah.[5]

Internet banking mempunyai basis teknologi informasi dalam penyelenggaraannya rawan dengan adanya penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab baik dari dalam maupun dari luar lembaga perbankan. Hal tersebut dibuktikan dengan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai besarnya jumlah *fraud* yang terjadi pada transaksi *mobile banking* dan *internet banking* hingga juni 2015 sebanyak 3.373 kasus dengan nilai kerugian yang mencapai Rp 104,58 miliar.[6]

Bank BNI menawarkan layanan perbankan BNI *internet banking* untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada konsumen. *Internet banking* membantu nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa perlu mengantri ke bank (kecuali melakukan pembukaan rekening dan beberapa hal yang hanya dapat diselesaikan di bank secara langsung).

Bank BNI mempunyai 8,3 juta pemegang kartu ATM, 3,2 juta pengguna *sms banking* dan 783,356 pengguna *internet banking*. Bank BNI mencatat pengguna *M-banking* antara 600.000 – 700.000 orang, sedangkan nasabah pengguna *internet banking* antara 300.000 orang. Nilai transaksi *M-banking* saat ini sudah meningkat 60-70 persen. Bank BNI menargetkan pengguna *i-banking* tahun depan bertambah menjadi 1 juta orang. Ada sekitar 1,1 juta pengguna aktif dari 6,5 juta pengguna terdaftar layanan *i-banking*

[5]Booklet Perbankan Indonesia, *Bijak Ber-eBanking*(Jakarta: OJK, 2015), 02
[6]http://WWW.Antaranews.com/ diakses pada tanggal 21 Juli 2018 pukul 07:24

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bank BNI di tahun 2014. Dari jumlah itu, nominal transaksi mencapai Rp 112 triliun, tumbuh 166,67% dari Rp 42 triliun pada tahun 2013.[7]

Pertumbuhan tersebut berpotensi meningkat sejalan dengan kecenderungan layanan bank mengarah pada *digital banking*. Hal ini dikarenakan antara lain layanan *internet banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet, pembayaran tiket penerbangan, dan *virtual account*. Selain itu semakin marak bisnis daring *(onlineshop)* serta pertumbuhan jenis dan jumlah *smartphone* yang semakin meningkat telah memberikan andil dalam pertumbuhan transaksi melalui *internet banking*.

Internet banking menjadi alat pengelolaan keuangan yang sempurna bagi nasabah yang sangat sibuk. Dengan aplikasi *internet banking*, nasabah bisa menyimpan, mengirim, serta menerima uang secara cepat, mudah, dan aman. Nasabah juga hanya perlu *smartphone* dan koneksi internet yang aman untuk bisa mentransfer pembayaran dimana pun dan kapan pun.

Kondisi seperti ini tentu sangat menguntungkan bagi para nasabah bank BNI Cabang Jember karena dengan kemudahan seperti ini tentu sangat menarik nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking* dan dengan adanya beberapa keluhan yang masih dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *internet banking*. Maka pihak bank yang menyediakan layanan

[7]https://www.wartaekonomi.co.id, diakses pada Rabu tanggal 29 November 2017 Pukul 23:11 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

internet banking harus mendengar keluhan dari nasabah dan dapat memperbaiki sistem aplikasi layanan *internet banking* agar layanan perbankan ini dapat digunakan secara maksimal oleh konsumen dalam kenyamanan bertransaksi.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai implementasi dari penggunaan sistem *one time password*, khususnya terhadap perlindungan nasabah produk *internet banking*. Maka penelitian yang akan dilakukan peneliti ini fokus untuk penerapan dari sistem *one time password* untuk melindungi nasabah pengguna *internet banking*. Penelitian ini mengambil judul **"IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC JEMBER.**

B. Fokus Penelitian:

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:[8]

1. Bagaimanakah implementasi sistem one time password pada produk *Internet Banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember ?
2. Bagaimana mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk *Internet Banking* ?

[8]Babun Suharto, dkk, *Pedoman Karya Penulisan Ilmiah*(Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang dirumuskan dalam rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:[9]

1. Mendeskripsikan implementasi sistem one time password pada produk *Internet Banking* yang ada di Bank Negara Indonesia KC Jember.
2. Mendeskripsikan mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan produk *Internet Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan antara lain:

1. Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memferivikasi teori yang berkaitan dengan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

2. Praktis

   Manfaat praktis penelitian ini adalah:

[9]Ibid.,45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah pengetahuan dalam dunia jasa perbankan dan dapat memperluas cakrawala pengetahuan peneliti dalam hal jasa perbankan, khususnya *Internet Banking*.

b. Bagi IAIN Jember

Bagi IAIN Jember dapat menambah kepustakaan IAIN Jember khususnya fakultas ekonomi dan bisnis islam prodi perbankan syariah dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Bagi Bank BNI

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen Bank Negara Indonesia khusunya dalam penggunaan jasa *Internet Banking* dan memberikan gambaran yang jelas, khususnya kepada Bank Negara Indonesia KC Jember, dalam kaitan penggunaan sistem one time password dalam jasa *Internet Banking*.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana di maksud oleh peneliti.[10]

[10]*Ibid*.,45

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. One Time Password

One time password (OTP) adalah password dinamis yang dikirimkan ke nomor telepon seluler pemegang rekening. Hal itu bertujuan untuk mengamankan rekening jika ada seseorang yang akan menyalahgunakan atau menarik rekening.[11]

2. Perlindungan Customer

Perlindungan Customer (nasabah) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran.[12]

Dalam pasal 8 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yakni:

a. Pelaku usaha jasa keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk atau layanan.
b. Ringkasan informasi produk atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat: a. Manfaat, resiko dan biaya produk atau layanan, b. Syarat dan ketentuan.

3. Internet Banking (I-Banking)

*Internet Banking*adalah sebuah layanan atau layanan perbankan melalui jaringan internet. Internet banking merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan

[11]Diakses melalui www.bankmandiri.co.id, pada hari selasa 30 Januari 2018 pukul 12:45 WIB
[12]Peraturan Bank Indonesia, *Perlindunga Konsumen Jasa System Pembayaran*, 3

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.[13]

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup, adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: pada bab pendahuluan ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

BAB II Kajian Pustaka: yang memuat tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

BAB III Metode Penelitian: yang berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

[13]Diakses melalui www.bni.co.id pada hari senin, 5 Februari 2018 pukul 6:36 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV Hasil Penelitian: yang berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data serta analisis dan pembahasan temuan.

BAB V Kesimpulan dan Saran: diuraikan dalam penutup yang berisi kesimpulan serta saran dan keterbatasan dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Masalah yang terkait dengan perlindungan nasabah pengguna internet banking telah banyak dibahas dan diteliti oleh para peneliti, akan tetapi permasalahan yang diteliti tersebut berbeda karena sesuai dengan pendekatan ilmu yang digunakan. Berikut akan dipaparkan beberapa hasil penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Putra Wanda. *Model Pengamanan End-to-End Pada M-banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic*. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa penggunaan algoritma kurva hyper elliptic maka proses autentifikasi dan enkripsi pesan bisa dilakukan dengan cepat dan memiliki level keamanan yang tinggi. Penelitian ini menghasilkan waktu komputasi yang cukup cepat pada aplikasi m-banking berbasis android.[14]
2. *Uung Ungkawa dan Irma Amelia Dewi. Implementasi Algoritma Time Based One Time Password Dalam Otentifikasi Token Internet Banking.* Dari penelitian ini disimpulkan bahwa algoritma time based one time password mampu menghasilkan password sekali pemakaian, semua transaksi pada web internet banking meminta user untuk memasukkan token yang membuat transaksi menjadi lebih aman dan user hanya

[14]Putra Wanda, *Model Pengamanan End-to-End Pada M-banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic* (Jurnal).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mempunyai batas waktu 3 menit untuk setiap transaksi pada web internet banking, jika transaksi melewati batas waktu maka transaksi akan gagal.[15]

3. Tri Puji Lestari. *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*. Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa meskipun tidak ada peraturan perundnag-undangan yang mengatur khusus mengenai internet banking, namun dalam tatanan hukum positif di Indonesia terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah internet banking. Terkait aspek keamanan teknologi informasi internet banking telah dilakukan dengan memenuhi aspek-aspek keamanan teknologi namun tetap perlu dilakukan peningkatan terhadap kehandalan teknologi, serta terkait pertanggungjawaban bank dilakukan dengan adanya tanggung jawab bank dalam hal terjadi kerugian pada nasabah pengguna internet banking.[16]
4. Ajeng Kumalasari. *Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking (Tinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan).* Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa data nasabah dalam internet banking membutuhkan perlindungan hukum yang jelas dan pasti serta pengamanan data nasabah secara efektif. Karena perlindungan terhadap konsumen jasa perbankan telah berpindah dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan tidak menutup kemungkinan

[15]Uung Ungkawa dan Irma Amelia Dewi, *Implementasi Algoritma Time Based One Time Password Dalam Otentifikasi Token Internet Banking* (Jurnal).
[16]Tri Puji Lestari. *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking* (Skripsi).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bahwa peraturan Bank Indonesia masih digunakan selama peraturan OJK belum ada atau bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia.[17]

5. Diana Nur Laila. *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember*. Dengan hasil penelitian bahwa variabel standar layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikan 0,015 dibawah 0,05 dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikan 0,004 dibawah 0,05. Sedangkan untuk variabel standar layanan dan mobile banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,000 dibawah 0,05. Besarnya pengaruh standar layanan dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah termasuk cukup besar yaitu 28,9%.[18]

6. Ni Luh Putu Widyantini. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Skripsi IniMembahas Mengenai Kelemahan Kedudukan Debitur Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan perjanjian kredit dilembaga perbankan menekankan jika terjadi masalah akan mendapat perlindungan sesuai dengan undang-undang. Perbedaan dalam penelitian terdahulu yaitu membahas tentang perlindungan hukum bagi debitur. Sedangkan dalam peneliti ini membahas tentang perlindungan bagi nasabah bank

[17]Ajeng Kumalasari, *Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking Tinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan* (Skripsi).
[18]Diana Nur Laila. *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember*(Skripsi).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pengguna layanan mobile banking. Persamaannya sama-sama meneliti mengenai perlindungan nasabah.[19]

7. Marnia Rani. *Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank*. Hasil dari penelitian ini adalah kewenangan OJK dalam melindungi nasabah bank terkait adanya kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah dan siapa saja yang terkait dalam kerahasiaan data pribadi nasabah. Perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu membahas tentang perlindungan nasabah bank dan objeknya adalah OJK, sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah terkait kerahasiaan, keamanan data pribadi nasabah.[20]
8. Riska Deviana. *Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan Pasca Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan*. Hasil dari penelitian ini yaitu salah satu tujuan OJK adalah melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Kewenangan OJK dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen khususnya nasabah. Dan penyelesaian sengketa nasabah sebelum dan sesudah terbentuknya OJK. Perbedaannya penelitian terdahulu membandingkan dari beberapa peraturan mengenai penyelesaian sengketa nasabah antara BI dan OJK.

[19]Ni Luh Putu Widyantini. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Skripsi Ini Membahas Mengenai Kelemahan Kedudukan Debitur Dalam Perjanjian Kredit Perbankan (*Skripsi*).*

[20]Marnia Rani. *Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank (*Jurnal*).*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen, dan menggunakan pendekatan kualitatif.[21]

9. Melli Meilany. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Sesuai undang-undang perlindungan konsumen maka bank selaku pelaku usaha berkewajiban melayani nasabah secara benar dan jujur serta memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan yang diberikan oleh pihak perbankan terhadap nasabahnya sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan persamaannya sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.[22]

10. Nurniah. *Kualitas Dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang).* Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking secara parsial maupun serentak yang berarti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keefektifan sistem mobile banking. Pengaruh kualitas informasi,

[21]Riska Deviana. *Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan Pasca Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan* (Jurnal).
[22]Melli Meilany. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Skripsi).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kualitas sistem dan kualitas layanan pada keefektifan sistem mobile banking sebesar 0,761 atau 76,1% sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh faktor lain.[23]

Berikut hasil penelitian, persamaan dan perbedaan dari kesepuluh penelitian terdahulu lebih rincinya dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Mapping Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Jenis penelitian	Persamaaan	Perbedaan
1	Putra Wanda	Model Pengamanan *End-to-End* pada *M-Banking* BerbasisAlgoritma Kurva *Hyper Elliptic*	Kuantitatif	Membahas elektronik banking	pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi lapangan (field research) sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan studi
2	Uung Ungkawa dan Irma Amelia Dewi	Implementasi Algoritma Time Based One Time Password Dalam Otentifikasi Token Internet Banking	Kuantitatif	sama-sama membahas implementasi one time password pada produk internet banking	Dalam jenis penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian explanatori (explanatory research) sedangkan dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapang (field research).
3	Tri Puji Lestari	Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet	Kualitatif	Sama-sama membahas mengenai perlindungan nasabah	Dalam penelitian sebelumnya hanya menggunakan merode

[23]Nurniah. *Kualitas Dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang* (Jurnal)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Banking			pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris.
4	Ajeng Kumalasari	Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking (Tinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan)	Kuantitatif	Sama-sama membahas mengenai perlindungan nasabah	Dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian yuridis normatif
5	Diana Nur Laili	Pengaruh Standar Layanan dan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember	Kuantitatif	Sama-sama membahas M-banking, jenis penelitian sama-sama menggunakan jenis penelitian field research.	Dalam penelitian sebelumnya menggunakan teknis analisis regresi linier berganda.
6	Ni Luh Putu Widyantini	Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.	Kualitatif	Sama-sama membahas perlindungan nasabah	Dalam penelitian terdahulu ini menggunakan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang OJK tidak dicantumkan
7	Marnia Rani.	Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank	kuantitatif	Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah bank tentang kerahasiaan, keamanan, dan data pribadi nasabah.	Dalam penelitian terdahulu objeknya pada OJK
8	Riska Deviana	Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka	Kualitatif	Sama-sama membahas tentang	Perbedaannya penelitian terdahulu

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Perlindungan Nasabah Perbankan Pasca Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan		perlindungan nasabah	membandingkan dari beberapaperaturan mengenai penyelesaian sengketa nasabah antara BI dan OJK dalam perlindungan konsumen
9	Melli Meilany	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Kualitatif	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah bank	Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas perlindungan yang diberikan oleh pihak perbankan terhadap nasabahnya
10	Nurniah	Kualitas dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang)	Kuantitatif	Sama-sama membahas layanan mobile banking	Perbedaannya terletak pada teknik analisis data dan pada objek yang diteliti

Sumber: Data Diolah

B. Kajian Teori

1. Sistem *One Time Password*

   a. Pengertian *One Time Password*

One time password (OTP) adalah layanan fitur keamanan untuk transaksi online. Ketika akan bertransaksi online dimana situs merchant mensyaratkan untuk memlikinya, maka *one timepassword* akan dikirimkan ke telepon genggam melalui sms. *One Time Password*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(OTP) adalah sebuah password yang hanya berlaku untuk sesi login tunggal atau transaksi tunggal.[24]

One time password ini haruslah password yang acak sehingga sulit ditebak oleh orang lain. Keuntungan dari one time password ini adalah pencegahan penyalahgunaan username dan password yang biasanya statis. Dengan tambahan one time password ini maka login tidak bisa ditiru oleh orang lain. Keuntungan ini berarti jika seorang berhasil mendapatkan username dan password, maka tidak dapat digunakan karena harus memasukkan one time password yang lain.

b. Syarat dan Ketentuan *One Time Password* Untuk Transaksi Online

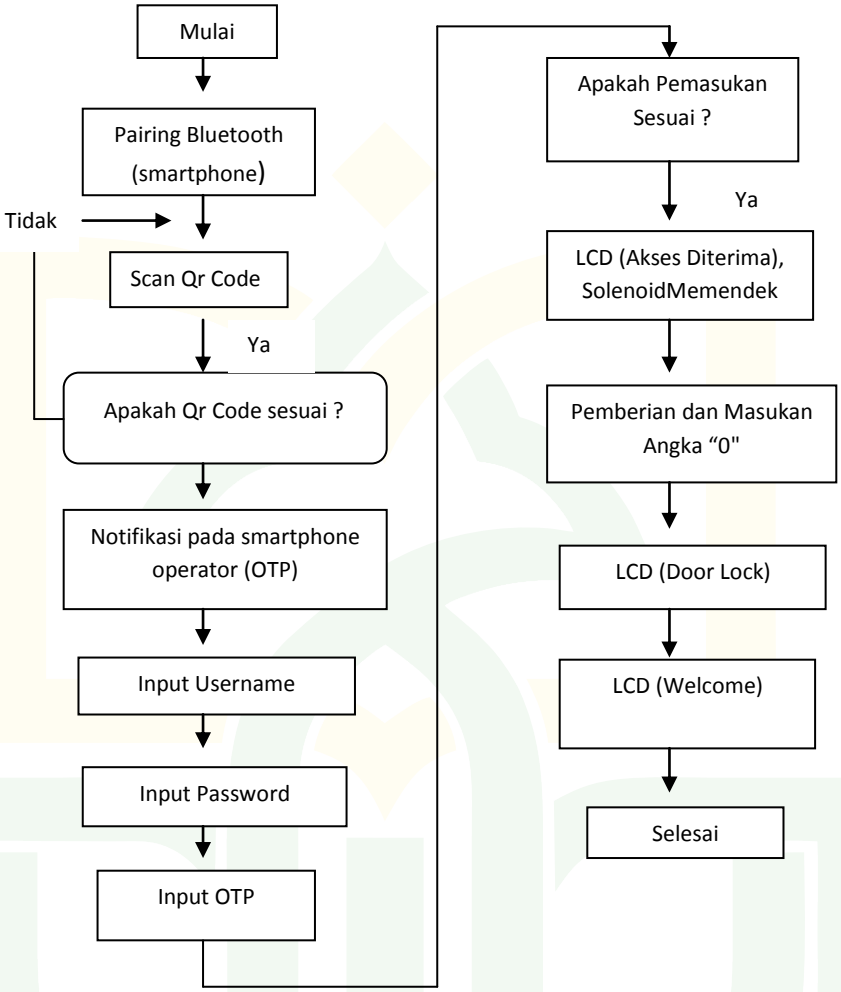
1) Ketika melakukan transaksi online dimana layanan OTP ini dibutuhkan, OTP akan dikirimkan ke nomor telepon genggam nasabah yang terdaftar dalam sistem Bank melalui SMS. Nasabah harus memasukkan OTP untuk menyelesaikan transaksi nasabah di laman yang terdapat di layar perangkat dalam bertransaksi online.
2) Dengan menggunakan layanan OTP ini, nasabah menyetujui untuk memberikan data yang dibutuhkan untuk proses otorisasi transaksi dalam penggunaan layanan OTP.
3) Nasabah setuju untuk menjaga kerahasiaan dari nomor kartu nasabah dan verifikasi lainnya atau informasi personal yang telah dimasukkan dalam layanan (data keamanan).

[24]Dikutip dari https://www.sc.com,*3D Secure One Time Password (OTP)*, diakses pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 23:38

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 2.1

c. Skema Aplikasi Pengamanan Login Dengan OTP



Sumber: Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2017 ISSN 2085-4218 ITN Malang, 4 Pebruari 2017

Gambar 1. Struktur Alur Jalannya Program OTP

Keterangan:

1. Sebelum dilakukan pemasangan *software* Arduino pada *PC* terlebih dahulu dilakukan pengunduhan *software* Arduino pada http://arduino.cc/en/Main/*Software*.
2. Aplikasi yang akan diinstal pada *smartphone* Android digunakan untuk melakukan *scan QR code*, melakukan *input*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

user name, *input password*, *input OTP* dan *input* angka "0" untuk melakukan penguncian. Aplikasi tersebut dirancang melalui aplikasi berbasis *Web* yaitu *http://ai2.appinventor.mit.edu*.

3. aplikasi belum terkoneksi dengan modul *bluetooth* HC-05. Untuk pengkoneksian, dilakukan peng-klik-kan pada gambar *icon bluetooth* untuk melihat nama dan jenis *device* yang sebelumnya telah terjadi proses *pairing* melalui smartphone; aplikasi memperoleh nama dan jenis *device* yang sebelumnya sudah terjadi proses *pairing* melalui *smartphone*, dilanjutkan dengan peng-klik-kan pada *device* HC-05, agar aplikasi Charduino dapat terkoneksi dengan modul *Bluetooth*; dan setelah muncul kalimat *Connected* pada aplikasi Charduino, maka dapat dikatakan *bluetooth* telah terkoneksi antara *smartphone* dengan modul *bluetooth* HC-05, dilanjutkan dengan peng-klik-an pada *button Scan QRcode* di dalam aplikasi Charduino untuk dapat dilakukan *scan QR code*.
4. Tahapan selanjutnya memasukkan "username", "password", dan "OTP". Tampilan untuk *input* terhadap *username*, *password*, dan *OTP*.
5. Setelah *user* memasukkan *username* dan *password*, maka *LCD* akan menampilkan *input OTP*. Angka yang diperoleh

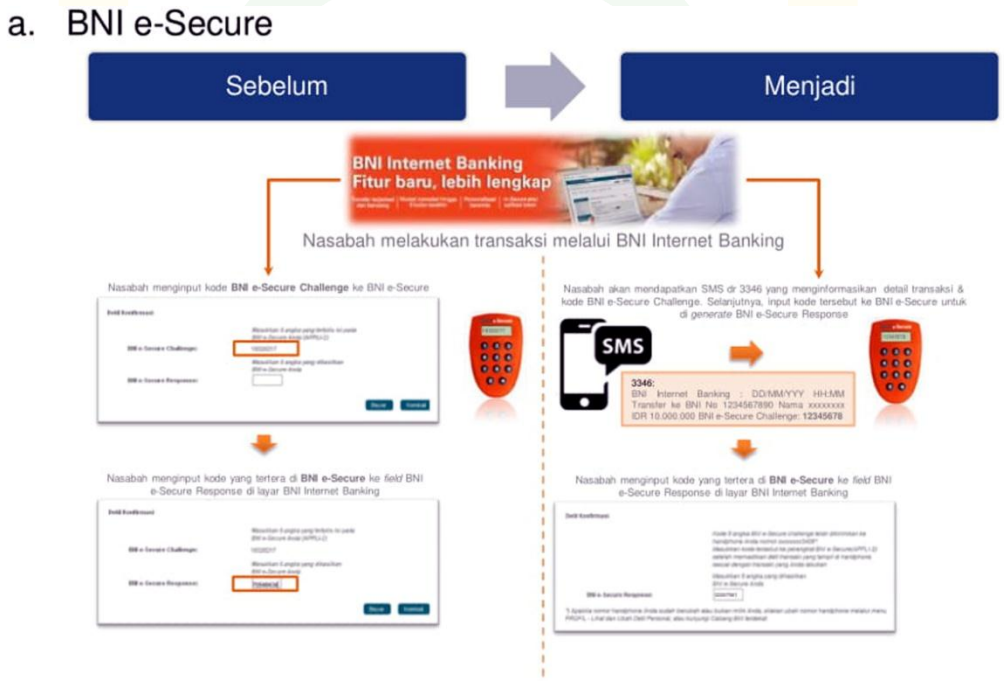
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk*input "OTP"* berupa empat *digit* angka yang diperoleh secara acak dan hanya sekali pakai.

6. *LCD* menampilkan karakter "Akses Diterima", maka dalam hal ini dikatakan *username, password,* dan *OTP* yang telah dimasukkan oleh *user* sesuai dengan yang diinginkan oleh sistem.

Gambar 2.2

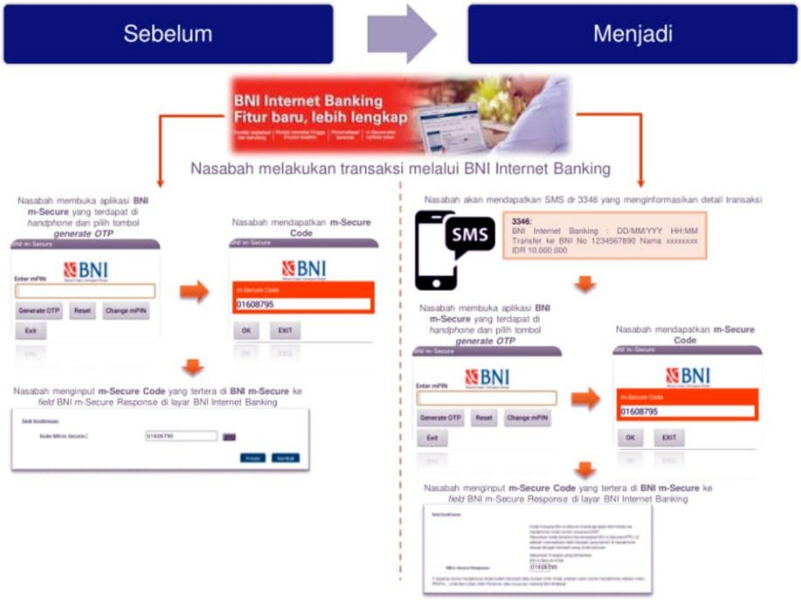
d. Alur OTP Pada E-Secure dan M-Secure melalui SMS



IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. BNI m-Secure



Tabel 2.2

Adapun langkah-langkah proses OTP pada E-Secure dan M-Secure sebagai berikut:[25]

Deskripsi	Sebelum	Sesudah
BNIe-Secure	a.Pada layar konfirmasi transaksi, NasabahinputBNI e-Secure *challenge*yangterteradi layarBNI InternetBankingke BNIe-Secure b.Selanjutnya, BNI e-Secure akan menghasilkan8digit kodeBNI e-Secure *Challenge*. c.Nasabah menginput 8 digit kode BNI e-Secure *Challenge* ke layar BNIInternet Banking.	a.NasabahakanmenerimaSMSdari3346 yang menginformasikan detiltransaksi dan KodeBNIe-Secure *Challenge*. b.Nasabah input kode BNI e-Secure *Challenge*ke BNI e-Secure.Selanjutnya BNI e-Secureakanmenghasilkan8digit kodeBNIe-Secure *Challenge*. c.Nasabah menginput8digit kodeBNIe-Secure*Challenge* kelayar BNI Internet Banking.
BNIm-Secure	a. Pada saat konfirmasi transaksi, NasabahmembukaaplikasiBNIm-Secure dan pilih tombol ”*generate*OTP”. b.Selanjutnya, BNI m-Secure akan menghasilkan8digit kodeBNI m-Secure *Challenge*. c.Nasabah menginput 8 digit kode BNI m-Secure*Challenge*kelayar BNIInternet Banking	a.Nasabahakan menerima SMSdari3346 yang menginformasikan detil transaksi. b.Padasaatkonfirmasitransaksi, Nasabah membuka aplikasi BNI m-Secure danpilih tombol ”*generate* OTP”. c.Selanjutnya, BNI m-Secure akan menghasilkan8digit kodeBNIm-Secure *Challenge*. d.Nasabah menginput8digit kodeBNI m-Secure*Challenge* kelayar BNI Internet Banking

[25]Diakses melalui www.bni.co.id pada minggu 21 Oktober 2018 pukul 12:19 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Perlindungan Customer

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga maupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab, dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Melihat begitu banyaknya resiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan terhadap lembaga perbankan merosot, maka tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus.[26]

Perlindungan customer (nasabah) adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Konsumen dalam hal ini nasabah bank yang umumnya berada posisi yang lemah dalam hubungannya dengan pengusaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan maupun kemampuan atau daya saing. Kedudukan konsumen, baik yang tergabung dalam organisasi, maupun individu, tidak seimbang dibandingkan dengan

[26]Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), 281

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penguasaha. Oleh sebab itu, untuk menyeimbangkan kedudukan tersebut dibutuhkan perlindungan terhadap konsumen.[27]

Menurut Undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 Tahun 1999 bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[28]

Dengan diberlakukannya undang-undang nomor 8 Tahun 1999 pasal 7 tentang perlindungan konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan perbankan. Oleh karenanya pelaku usaha jasa perbankan dituntut untuk:

1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.

[27]Tri Puji Lestari, "*Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*" (Skripsi, Universitas Indonesia, Jakarta, 2012), 16
[28]*Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen*, 2

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan.
7) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 19 UUPK , bank wajib memberikan ganti rugi kepada selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa internet banking yang disediakan bank, namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan atau diedukasi oleh bank.

Oleh karena itu, pengaduan dan permintaan ganti rugi hanya dapat dilakukan jika bank tidak memberikan edukasi mengenai layanan dan jika benar terbukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan bank.

Berdasarkan pasal 37 hingga pasal 39 POJK 1/2013, jika pengaduan konsumen terbukti benar, maka konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada bank. Setelah penerimaan pengaduan, bank wajib melakukan:

1) Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan objektif
2) Melakukan analisis untuk melakukan kebenaran

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Menyampaikan pernyataan minta maaf dan menawarkan ganti rugi atau perbaikan produk dan layanan

Dalam peraturan Bank Indonesia nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan dalam pasal 10 disebutkan bahwa:

1) Bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.
2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 hari kerja.
3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
   a) kantor bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor bank tersebut.
   b) Transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank.
   c) Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.
4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

secara tertulis kepada nasabah atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

Pada pasal 3 perlindungan konsumen bertujuan:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6) Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.[29]

Menurut philipus M. Hadjun, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

a. Sarana perlindungan hukum preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnyasebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan dengan didasarkan pada diskresi. Di indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan

[29]Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003), 14

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tenpat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.[30]

Hak-hak konsumen sebagian telah diakomodator di dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan nasabah menyebutkan bahwa:

Pasal 4 hak konsumen adalah:

1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
2) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

[30]Satjipto Raharjo, *Sisi Lain Dari Hukum Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2003), 121

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

Pasal 5 kewajiban konsumen adalah:[31]

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

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu kepastian, keadilan, serta kemanfaatan.

[31]Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, 5.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Elektronik

Pengertian perlindungan konsumen secara yuridis dapat di temukan dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang N0. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut undang-undang perlindungan konsumen atau UUPK), yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara pada angka 2 yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Ada beberapa asas yang tercantum dalam upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai usaha bersama pihak-pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah sebagaimana pasal 2 UUPK, yaitu:[32]

a) Asas kemanfaatan
b) Asas keadilan
c) Asas keseimbangan
d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta
e) Asas kepastian hukum

Dalam UU ITE pasal 1 Ayat 2 yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan

[32]Ibid., 4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya. Saat ini telah lahir rezim hukum baru yang dikenal dengan hukum siber. Istilah hukum ciber diartikan sebagai padanan kata data cyber law, yang saat ini secara internasional digunakan untuk istilah hukum yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Kegiatan siber meskipun bersifat virtual dapat dikategorikan sebagai tindakan dan perbuatan hukum yang nyata. Dengan demikian subjek pelakunya harus dikualifikasikan pula sebagai orang yang telah melakukan perbuatan hukum secara nyata. Dalam kegiatan e-commerce antara lain dikenal dengan adanya dokumen-dokumen elektronik yang kedudukannya disetarakan dengan dokumen-dokumen yang dibuat atas kertas. Oleh karena itu kewajiban perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik baik dalam bentuk e-payment, card payment, maupun mobile payment harus disamakan dengan perlindungan konsumen pada umumnya sebagaimana yang diatur dalam UUPK.

Asas kemanfaatan mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1, "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Sedangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor 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 mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan".[33]

Perlindungan kepada konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan dilakukan pihak lain. Hak-hak ini sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari Negara atas pemenuhannya.

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

[33]Diakses dari http://www.ojk.go.id pada tanggal 22 Februari pukul 01:05

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

a) Adanya kewajiban bank untuk memelihara kesehatan dengan memperhatikan aspek permodalan, kualitas asset, kualitas manajemen, solvabilitas, rentabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan bank.[34]
b) Pemberian kredit dan kegiatan usaha bank yang dilakukan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah. Kewajiban bank untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
c) Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia segala keterangan dan penjelasan mengenai kegiatan usahanya menurut tata cara yang telah ditetapkan Bank Indonesia. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan dalam kegiatan usahanya selalu berada dalam keadaan sehat. Oleh

[34]Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Perbankan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

karena itu, dalam rangka memperoleh kebenaran atas laporan yang disampaikan oleh bank, Bank Indonesia diberi wewenang untuk melakukan pemeriksaaan buku-buku dan berkas-berkas yang ada pada bank.

d) Kewajiban bank untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 41, pasal 41A, pasal 42, pasal 43, pasal 44, dan pasal 44A undang-undang perbankan. Pelanggaran oleh pihak yang tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari pimpinan Bank Indonesia dengan sengaja memaksa bank dan pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan rahasia bank atau pelanggaran oleh anggota Dewan Komisaris, Direksi, pegawai bank, atau pihak terafiliasi lainnya terhadap ketentuan rahasia bank tersebut diancam dengan pidana.

e) Kewajiban bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan melalui Lembaga Penjamin Simpanan.

f) Kewajiban bank untuk menyampaikan kepada Bank Indonesia, neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya beserta laporan berkala lainnya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dari uraian diatas kami akan menjelaskan alasan kenapa begitu pentingnya hukum perlindungan konsumen ini, seperti dalam UU perlindungan konsumen pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6) Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Usaha Perlindungan Nasabah

Menyangkut usaha untuk melindungi konsumen sebenarnya tidak bergantung pada penerapan hukum perdata sebagaimana diharapkan melalui sanksi dan mekanisme gugatan ganti rugi. Ketentuan hukum lainnya seperti hukum pidana, maupun hukum administrasi Negara juga memuat ketentuan aturan yang dapat melindungi konsumen seperti mekanisme perizinan dan pengawasan yang diperketat.Kondisi saat ini bahkan perlindungan konsumen telah lebih mendapatkan perhatian yang lebih serius dengan ditetapkannya perundang-undangan yang mengatur untuk itu yakni undang-undang nomor 8 tahun 1999 perlindungan konsumen. Namun demikian 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 dialami oleh para nasabah.[35]

3. *Internet Banking* (I-banking)

a. Pengertian *Internet Banking* (I-Banking)

*Internet banking*adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya

[35]Djumhana,*HukumPerbankanDi Indonesia*, 284

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

melalui *website* milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.[36]

Internet banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *internet banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM *(Subscriber Identity Module)* Card,USSD *(Unstructured Suplementary Service Data),* atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Internet banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking*.[37]

Internet banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *internet banking* segalanya bisa dilakukan dan dengan sangat mudah.

---

[36]Booklet OJK, *Bijak Ber-e banking* (Jakarta: OJK, 2015), 10-11
[37]Ibid., 13-14

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Internet banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Rekening yang dapat mengakses *internet banking* adalah tabungan (BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis, BNI Taplus Muda, BNI Taplus Anak, BNI Tapenas, Deposito (Rupiah) dan Rekening Pinjaman Perorangan dengan syarat memiliki *Customer Information File* yang sama.

Transaksi yang dapat dilakukan melalui *internet banking* adalah sebagai berikut:

a. Transaksi Non Finansial

1. Cek saldo
2. Cek dan cetak mutasi transaksi
3. Cek dan cetak 10 transaksi terakhir
4. Persoalan untuk ubah preferensi tampilan (halaman awal)
5. Secured e-mail
6. Simulasi perencanaan dana
7. Simulasi pengembangan dana
8. Simulasi perencanaan anggaran

b. Transaksi Finansial

1. Transfer antar BNI , antar bank Dalam Negeri (via jaringan ATM Bersama / LINK atau Kliring atau RTGS)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Transfer terjadwal dan rutin sesuai dengan waktu yang diinginkan
3. Pembayaran tagihan (kartu kredit, listrik PLN, telepon, TV berlangganan, internet speedy, angsuran pinjaman, dll)
4. Pembayaran pajak PBB, biaya pendidikan, ZIS & Kurban
5. Pembelian isi ulang pulsa (Telkomsel voucher, Indosat voucher, XL voucher, Smartfren, Esia, Flexi, 3/Three, Axis)
6. Pembelian tiket pesawat (Garuda, Air Asia, Lion Air)
7. Pembukaan Deposito

Layanan internet banking mengutamakan kemudahan dan keamanan informasi serta transaksi finansial. BNI internet banking menggunakan *International Internet Standart Security* SSL 3.0 dengan sistem enkripsi 128-bit, suatu sistem pengacak informasi yang tercanggih saat ini, sehingga informasi pribadi & keuangan lebih terjamin keamanannya.

Nasabah juga akan membuat sendiri *User ID* & *Password* BNI *internet banking* yang unik, sehingga tidak diduplikasi dan hanya pengguna yang mengetahuinya. Setiap kali *login*, pengguna hanya diperkenankan mengulang *password* BNI *internet banking* yang salah sebanyak tiga kali sebelum akses tersebut diblokir untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak bertanggung jawab.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Setiap transaksi finansial harus menggunakan alat pengaman tambahan yang disebut BNI *e-secure* atau BNI *m-secure* milik nasabah pengguna dimana setiap transaksi akan mensyaratkan untuk input *dynamic* PIN yang dihasilkan oleh alat tersebut. Jika tidak terdapat aktivitas selama 5 (lima) menit sistem secara otomatis akan mengakhiri akses anda untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak berwenang.

Jika terjadi gangguan atau apapun masalah nasabah pengguna mengenai *internet banking*, termasuk kehilangan dan kerusakan atau terblokirnya BNI *e-secure* dan transaksi yang bermasalah dapat hubungi BNI call di 1500046 atau (021) 500046 / 68888 dari ponsel.

b. Manfaat Penerapan *Internet Banking* (I-Banking)

Internet banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *sms* banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan sms yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan sms banking. Sms banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.[38]

[38]Irfan Nurahmadi Harish, *"Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah"* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 14

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari pengguna *internet banking*, adalah:[39]

1) Mudah

   Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

2) Praktis

   Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

3) Aman

   Internet banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan nasabah.

4) Penggunaan yang bersahabat

   Internet banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

Ibid., 16

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5) Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *internet banking* kecuali penarikan tunai.

c. Cara Kerja Internet banking

Untuk menggunakan *internet banking*, nasabah harus memiliki *user id, password*, media token atau *One Time Password* (OTP), dan jaringan internet. *User id, password*, dan media token dapat diperoleh dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Saat menggunakan *internet banking*, nasabah harus memastikan *website* yang diakses adalah *website internet banking* milik bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan *user id dan password* pada halaman muka atau *login*. Pada saat melakukan transaksi finansial, nasabah akan diminta untuk memasukkan sandi OTP yang diperoleh dari media token atau SMS. Setelah transaksi selesai, nasabah harus memastikan telah keluar atau *log out* dari halaman *internet banking*. Bank mengirimkan notifikasi melalui e-mail sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil. Notifikasi e-mail ini juga sebagai pengendalian agar nasabah mengetahui jika akun *internet banking*-nya digunakan oleh orang lain.[40]

[40]Booklet OJK, 11-12

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *internet banking* adalah sebagai berikut:[41]

1. Wajib mengamankan internet banking.
2. Bebas membuat pin sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera melakukan penggantian PIN.
3. Bilamana SIM card GSM hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank terdekat atau segera menelepon call center bank tersebut.

d. Dampak Penggunaan Internet banking

Penggunaan *internet banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri, nasabah dan operator telepon seluler.

1) Bank

Mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dana bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

2) Nasabah

Mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena dengan adanya *internet banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanapun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas.

[41]Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 71

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Operator Seluler

Mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya. Konsumen yang menggunakan fasilitas *internet banking*, pulsanya akan terpotong dan konsumen akan melakukan pengisisan ulang pulsa kembali untuk melakukan transaksi *internet banking*.

e. Kekurangan dan Kelebihan Layanan Internet banking

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Menurut Kurtubi, bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *internet banking*, yaitu:

1) *Tehnology risk*, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan.
2) *Reputasi risk*, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila layanan internet bankingnya tidak berjalan dengan baik.
3) *Outsourcing risk*, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
4) *Legal risk*, dimana aspek hukum internet banking saat ini masih belum diatur secara jelas dan lengkap.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kelebihan Layanan Internet Banking:

1) Lebih mudah diakses meski dalam koneksi internet lambat.
2) Jangkauan koneksi lebih luas dari internet banking.
3) Fitur sederhana dan mudah dimengerti.
4) Biaya yang dikenakan umumnya lebih rendah dari internet banking.
5) Aman dan meminimalisir risiko penipuan.
6) Memudahkan nasabah dalam menjangkau bank .
7) Dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu.

Kekurangan Layanan Internet Banking[42]

1) Rentan akan penipuan yang disebut "smishing" (pengguna *internet banking* menerima sms atau telepon palsu yang menanyakan detil rekening bank dari seseorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan).
2) Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di hack saat smartphone dicuri.
3) Dibutuhkannya smartphone canggih untuk mengaksesnya.

[42]https://www.finansialku.com diakses pada tanggal 28 Mei 2018 pukul 22:19

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.[43]

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapang (*field research*). Penelitian lapang merupakan studi mendalam mengenai unit tertentu, yang hasil penelitian itu memberikan gambaran luas dan mendalam mengenai unit tertentu.[44]

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, pendekatan deskriptif adalah suatu metode penelitian yang berusaha mengungkap fakta suatu kejadian, objek, aktivitas, proses, dan manusia secara "apa adanya" pada waktu sekarang atau jangka waktu yang masih memungkinkan dalam ingatan responden.[45]

Peneliti ingin mengetahui langsung bagaimana implementasi sistem one time password. Dengan menggambarkan dan mendeskripsikan langsung mengenai perlindungan customer pada produk *Internet Banking* di Bank

[43]Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Kencana Prenada Media Group, 2011), 33-34
[44]Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*(Bandung: Pustaka Setia, 2002), 54
[45]Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian Suatu Tinjauan Teoritis & Praktis* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 203

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Negara Indonesia KC Jember. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis bertempat di Bank Negara Indonesia KC Jember, Jl.P.B Sudirman No.9, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118, Tlpn (0331) 486697. Serta lokasi bank tersebut merupakan lokasi yang strategis untuk dilakukannya penelitian dan mendukung pelaksanaan penelitian lebih mendalam.

C. Subyek Penelitian

Dalam menentukan subyek penelitian atau untuk menentukan siapa yang menjadi sumber data yang peneliti tuju, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive. Adapun purposive adalah teknik pengambilan subjek sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.[46]

1. Sumber data Primer

Sumber data primer penelitian ini meliputi data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan dengan melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan.

[46]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017) 218-219

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder, berupa kajian pustaka dan telaah dokumentasi, penelusuran naskah yakni mengambil dari buku-buku, artikel yang memiliki relevansi dengan masalah-masalah perlindungan bagi nasabah pengguna layanan *internet banking* serta melalui web resmi Bank Negara Indonesia.

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

a. Sudarjanto selaku manager Bank Negara Indonesia KCRambipuji Jember.
b. Suhartini selaku customer service LN (Luar Negeri) Bank Negara Indonesia KC Jember.
c. Endrik Kurniawan selaku customer service.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan penelitian. Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data seperti: wawancara, observasi, dan dokumentasi yang mana masing-masing proses tersebut mempunyai peranan penting dalam upaya mendapatkan informasi yang akurat dan sebanyak-banyaknya.

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. **Observasi**

Observasi digunakan untuk memperoleh data dari objek penelitian secara langsung. Teknik observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana implementasi dari sistem one time password serta perlindungan nasabah pengguna produk Internet Banking di Bank Negara Indonesia KC Jember.

Jenis observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif, peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. [47]

2. **Wawancara atau interview**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan karyawan Bank Negara Indonesia KC Jember. Peneliti menggunakan wawancara "semi structure". Dalam hal ini pewawancara (interviewer) menanyakan sejumlah pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan menggali keterangan lebih lanjut. Dengan demikian jawaban yang diperoleh meliputi semua variabel

[47]Sugiyono, *Memahami Penelitian* , 64

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.[48] Adapun wawancara yang akan dilakukan peneliti yaitu:

a. Mengenai bagaimana implementasi sistem one time password yang digunakan untuk melindungi nasabah dari pencurian data nasabah (Manager Bank BNI).
b. Mengenai bagaimana prosedur pelaksanaan perlindungan customer (Customer Serivice).
c. Mengenai kekurangan dan kelebihan dari produk Internet banking (Customer service).
d. Mengeni mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia terkait yang menggunakan internet banking (Manager Bank BNI).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi juga merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.[49] Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang dihasilkan dari dokumen-dokumen dari subjek penelitian (Bank Negara Indonesia KC Jember), dari brosur-brosur jasa Internet banking, artikel terkait, dan dari internet.

Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

[48]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teoritik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 227
[49]Sugiyono, *Memahami Penelitian*, 82

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Sejarah berdirinya Bank Negara Indonesia KC Jember.

b. Visi dan misi Bank Negara Indonesia KC Jember.

c. Data-data lain yang dibutuhkan.

E. Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yaitu analisis yang menggunakan atau melukiskan secara sistematis, fluktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.[50] Kemudian data tersebut akan diolah dan dianalisis dengan pola fikir induktif, yaitu pola fikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisa dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

Adapun fakta-fakta yang dikumpulkan adalah data tentang implementasi sistem one tome password terhadap perlindungan customer pengguna *internet banking* di bank BNI Cabang Jember.

Lexy J. Moleong, mengemukakan proses analisis data kualitatif secara dirinci sebagai berikut.[51]

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.
2. Reduksi data. Data yang telah dibaca, dipelajari, dan ditelaah tersebut mungkin sangat banyak sekali jumlahnya, sehingga memerlukan reduksi

[50]Nasir, *Metode Penelitian*, 62
[51]Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*(Jember: STAIN Jember Press, 2013), 208-209

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(pengurangan, penyusutan, atau penurunan) dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman dengan tetap menjaga inti, proses, dan pesyaratan-persyaratan yang ada.

3. Menyusun data hasil reduksi ke dalam satuan-satuan.
4. Melakukan kategorisasi terhadap satuan-satuan data sambil membuat koding.
5. Uji keabsahan data, yaitu memeriksa keabsahan data, data yang memenuhi syarat (reliabel dan valid) dipertahankan dan yang tidak, digugurkan.
6. Penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori subtantif dengan menggunakan beberapa metode tertentu.
7. Penarikan kesimpulan (penulisan laporan hasil penelitian).

F. Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data merupakan salah satu bagian yang sangat penting di dalam penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat dan menggunakan teknik yang tepat, maka akan diperoleh hasil penelitian yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai segi.

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut sugiyono triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai waktu. Namun dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut sugiyono triangulasi sumber yaitu

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.[52]

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

   Menyusun proposal penelitian untuk meminta ijin kepada lembaga yang terkait sesuai dengan sumber data yang diperlakukan serta menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

   Pada tahap ini peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian, namun disamping itu peneliti hendaknya mempersiapkan diri mulai dari pemahaman akan latar belakang penelitian, guna mempersiapkan fisik, mental, dan sebagainya.

3. Tahap analisis data

   Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

[52]Sugiyono, *Memahami Penelitian*, 127

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Negara Indonesia

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut "BNI") pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama "Bank Negara Indonesia" berdasarkan peraturan pemerintah pengganti undang-undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan undang-undang No.17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi "Bank Negara Indonesia 1946", dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasionalkan dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indoneia 1946.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi perusahaan Perseroan Terbatas (persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi persero, dinyatakan dalam Akta No. 131 tanggal 31 Juli 1992, dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional. BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh pemerintah di tahun 1999, divestasi saham pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Dalam masa perjalanannya, Bank Negara Indonesia telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak Bank Negara Indonesia berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan Bank Negara Indonesia 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat Bank Negara Indonesia sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk mempresentasikan posisi Bank Negara Indonesia sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memliki kantor cabang diluar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju Bank Negara Indonesia yang sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, Bank Negara Indonesia melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan rebranding untuk membangun & memperkuat reputasi Bank Negara Indonesia. Identitas baru ini dengan menempatkan angka "46"di depan kata 'Bank Negara Indonesia'. Kata 'Bank Negara Indonesia' berwarna tosca yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan Bank Negara Indonesia baru yang modern.

Untuk memenuhi ketentuan undang-undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas. Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat dihadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluuh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H., telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu. BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

2. Visi Dan Misi Bank Negara Indonesia

a. Visi Bank BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Unggul Dalam Layanan

BNI menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam melayani seluruh kebutuhan keuangan nasabah sebagai *life time financial partner*, dengan menyediakan total *financial solution*.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Unggul Dalam Kinerja

BNI sebagai lembaga keuangan yang unggul dalam kinerja keuangan, sehingga mampu memberikan values kepada nasabah, investor, karyawan, komunitas dan industri.

b. Misi Bank BNI

1) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3) Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggan untuk berkarya dan berprestasi.
4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
5) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

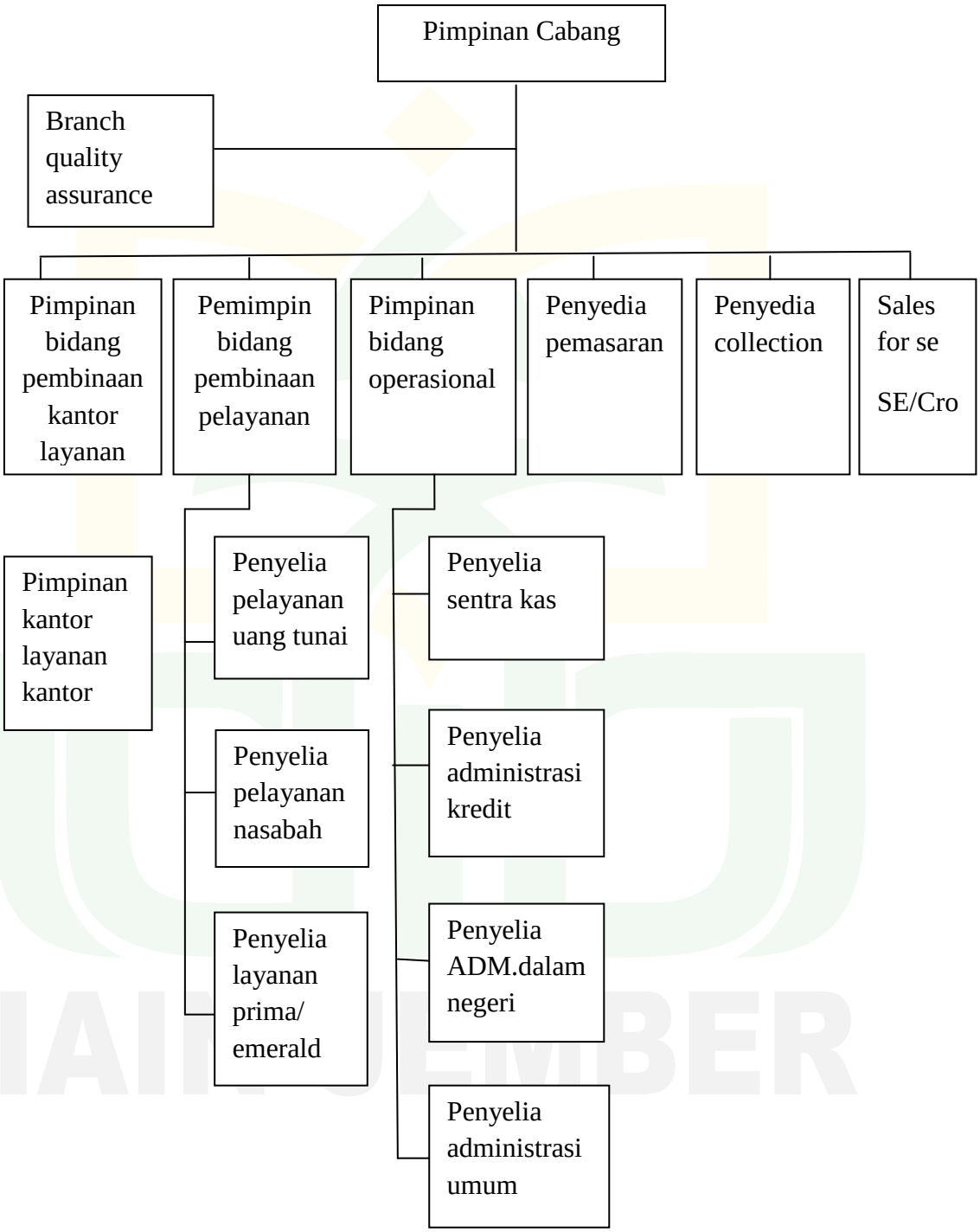
3. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, Bank Negara Indonesia KC Jember mempunyai struktur organisasi dalam menghadapi berbagai persoalan yang berasal dari ekstern maupun intern perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi ini maka akan memberikan ketegasan dalam hal batas wewenang dan tanggung jawab kepada masing-masing pejabat atau pihak yang ditugaskan. Struktur organisasi Bank Negara Indonesia KCJember adalah sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk KC Jember



Sumber: PT. BNI (Persero) Tbk. KC Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Deskripsi Jabatan

a. Pemimpin Cabang memiliki jabatan untuk mengkordinasi, memonitor serta mengevaluasi perkembangan operasional kantor cabang untuk mendukung perkembangan bisnis cabang dan memastikan pencapaian target operasional kantor cabang sesuai dengan target yang telah ditetapkan serta melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur kerja dan pelaksanaan seluruh kegiatan operasional cabang untuk memastikan kegiatan tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan atau prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan.

b. Branch Quality Assurance merupakan pengawas internal PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

c. Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah memiliki jabatan untuk memberikan dukungan kepada pemimpin cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifasi operasional dan pelayanan transaksi produk & jasa bank kepada nasabah.

d. Pemimpin Bidang Operasional memiliki jabatan untuk mengelola dan menyusun rencana kerja, anggaran, penetapan target pelayanan, aktivitas administrasi dan transaksi back office serta mengelola sumber daya manusia kantor cabang.

e. Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan memiliki jabatan untuk mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan aktifitas operasional, dan pelayanan transaksi dan jasa bank pada nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

f. Penyelia Pelayanan Uang Tunai memiliki tugas untuk melayani semua jenis transaksi kas atau tunai dan pemindahan, melayani kegiatan eksternal payment point dan mengelola kas ATM.

g. Penyelia Pelayanan Nasabah memiliki tugas untuk mengelola produk dana seperti giro, tabungan, deposito, simponi, dll.

5. Letak Geografis Objek Penelitian

Kantor Bank BNI KCU Jember terletak di jalan P.B. Sudirman No.9 Jember, telpon 0331- 486697. Adapun batas-batas kantor Bank BNI KCU Jember adalah sebagai berikut:

Sebelah Timur : Alun-alun Jember

Sebelah Barat : Stasiun KAI

Sebelah Selatan : Pizza Hut Resturant

Sebelah Utara : Pendopo PEMKAB

6. Tata Kelola Perusahaan

a. Budaya Kerja Bank BNI KC Jember

Budaya kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI

1) Profesionalisme
2) Integritas
3) Orientasi Pelanggan
4) Perbaikan Tiada henti

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

1) Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik
2) Jujur, tulus dan ikhlas
3) Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab
4) Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
5) Senantiasa melakukan penyempurnaan
6) Kreatif dan inovatif

BNI selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai. BNI menginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai. BNI tidak akan mungkin tumbuh baik dan mencapai keberlanjutan.

7. Produk Bank Negara IndonesiaKC Jember

Dalam menjalankan aktivitasnya sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank BNI memiliki beberapa Produk simpanan dan pinjaman, yaitu sebagai berikut:

a. Produk Simpanan

1) BNI Taplus memberikan kemudahan, kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivitas transaksi perbankan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) BNI Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha maupun bukan pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.
3) BNI Tappa atau BNI Taplus Pegawai /Taplus Anggota merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pegawai / anggota suatu perusahaan / lembaga / asosiasi / organisasi. Profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan kartu identitas pegawai/anggota.
4) BNI Taplus Muda yaitu produk simpanan dalam bentuk tabungan yang merupakan turunan dari BNI Taplusdan diperuntukkan bagi kaum muda dengan usia mulai dari 15 sampai dengan 25 tahun.
5) BNI Taplus Muda Co-Brand adalah tabungan yang diberkan kepada para mahasiswa Perguruan Tingggi yang bekerjasama dengan BNI yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP atau lainnya.
6) BNI Taplus Anak merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 s/d 17 tahun.
7) BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan) yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan anda untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

8) BNI Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik basic saving account (BSA) dan dapat dibuka melalui kantor cabang BNI maupun melalui agen.
9) BNI Haji Inspirasi mewujudkan niat ibadah haji Anda.
10) BNI Dollar Simpanan dalam mata uang asing (USD/SGD) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.
11) BNI Simpanan Pelajar(Simpel) adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bnk-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
12) TabunganKu adalah produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
13) BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan Anda aman dengan tingkat suku bunga yang menarik.
14) BNI Simponi adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (DPLK BNI) sejak tahun 1994

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

berdasarkan undang-undang Nomor 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun. Siapa pun Anda, bisa menjadi peserta BNI Simponi.

15) Kartu Debit BNI yang sesuai dengan kebutuhan Anda dan menangkan rejeki BNI Taplus untuk meraih hadiah impian punya emas 24 karat, mobil mewah, wisata keliling dunia atau hadiah menarik lainnya.

b. Produk Pinjaman

1) BNI Griya merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan: pembelian, pembangunan, renovasi, top up, refinancing atau take over properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuikan dengan kebutuhan masing-masing pemohon.
2) BNI Griya Multiguna adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada debitur untuk tujuan konsumtif dengan jaminan atas nama pemohon atau pasangan berupa rumah, apartemen, ruko/ rukan.
3) BNI Fleksi merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income). Untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun undang-undang yang berlaku.
4) BNI Instant adalah fasilitas pinjaman yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk tabungan/ deposito/ giro yang diterbitkan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

oleh BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Ritel Indonesia(ORI) yang dibeli nasabah di BNI atau bank lain atau perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.

5) BNI Fleksi Pensiun adalah fasilitas kredit lunak (softloan) yang diberikan kepada calon pensiun dan pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income), untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

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 rumusan masalah sebagai berikut:

1. Implementasi sistem *one time password* pada produk *Internet Banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember

   One time password merupakan *password* tambahan selain *login username* dan *password* yang biasanya. *Password* yang hanya dipakai sekali saja ini biasanya dihubungkan dengan suatu peralatan yang dimiliki

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

seseorang misalnya handphone atau peralatan khusus misalnya suatu token yang bentuknya mirip dengan kalkulator. Peralatan tersebut akan memunculkan suatu PIN atau password yang hanya dapat digunakan sekali login saja. Teknologi ini adalah penambahan *security* untuk mengatasi pencurian informasi *username* dan *password*.

One time password ini haruslah *password* yang acak sehingga sulit ditebak oleh orang lain. Keuntungan dari *one time password* adalah pencegahan penyalahgunaan *username* dan *password* yang biasanya statis. Dengan tambahan *one time password* ini maka *login* tidak bisa ditiru oleh lain. Keuntungan ini berarti jika berhasil seorang mendapatkan *username* dan *password*, maka tidak dapat digunakan karena dia harus memasukkan *one time password* lain.

Menurut pemaparan bapak Sudarjanto implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember sebagai berikut:

> "Pada aplikasi internet banking dimana antara token virtual dan server dipasang TOTP untuk menghasilkan password sebagai otentikasi tambahan dalam proses transaksi finansial seperti pembayaran tagihan, transfer, dll. Nah nantinya server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. Selanjutnya untuk proses aktivasi, nasabah akan diarahkan untuk mengakses ke BNI internet banking melalui website www.bni.co.id kemudian pilih login internet banking dan nasabah akan memasukkan 6-8 karakter kode aplikasi BNI internet banking, selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi atas nomer handphone, setelah itu sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS."[53]

[53]Sudarjanto, *Wawancara*, Jember, 26 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tidak jauh berbeda pemaparan bapak Sudarjanto, ibu Suhartini menganalisis sebagai berikut:

> "Implementasi sistem OTP yang terpenting itu harus menggunakan SIM 1 dan SIM 2 dinonaktifkan terlebih dahulu, kemudian pulsa harus ada sebab jika tidak ada pulsa kode OTP tidak akan terkirim, untuk pengguna kartu halo ada keterbatasan penggunaan karena sifat dari kartu halo *riscard* (pasca bayar). Implementasi OTP ini tidak harus menggunakan token, OTP juga bisa menggunakan SMS. Secara teknis OTP melalui SMS lebih rentan terhadap ancaman token karena SMS masih mungkin bisa disadap dan membutuhkan biaya pengiriman SMS setiap kali otorisasi, nah dari itu nasabah juga disarankan untuk menggunakan token untuk setiap kali akan melakukan transaksi melalui layanan internet banking."[54]

Begitu pula pemaparan bapak Endrik Kurniawan mengenai implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember. Berikut pemaparan beliau:

> "One time password ini merupakan sistem pengamanan dari layanan e-banking, nah nantik nasabah harus melakukan verifikasi data. Implementasi dari OTP sendiri menggunakan SIM 1, dan harus memiliki pulsa. OTP sendiri ada dua sesi, sesi yang pertama pada awal nasabah akan mendaftar layanan internet banking, sesi kedua pada saat nasabah tiap kali akan melakukan transaksi. Biasanya OTP yang sesi kedua ini menggunakan alat yang disebut token (e-secure), dimana nasabah pengguna setiap melakukan transaksi akan meng-intput dynamic PIN yang dihasilkan oleh alat token tersebut."[55]

Jadi penulis menyimpulkan bahwasanya implementasi sistem *one time password* pada produk *internet banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu kode OTP memiliki dua sesi, pertama pada awal nasabah mendaftar layanan *internet banking*, kedua saat nasabah akan melakukan transaksi. Untuk OTP sesi pertama nasabah harus mengakses layanan *internet banking*selanjutnya nasabah akan diminta melakukan verifikasi atas

[54]Suhartini, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018
[55]Endrik Kurniawan, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nomer *handphone*setelah itu baru sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS. Sedangkan pada sesi kedua, setiap nasabah akan melakukan transaksi maka nasabah harus memasukkan dynamic PIN pada token agar transaksi yang diinginkan berhasil.

2. Mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan produk *Internet Banking*

   Pada dasarnya perlindungan hukum kepada nasabah merupakan hal yang sangat *essential* melihat adanya fungsi bank sebagai *agent of trust*. Bank sebagai *agen of trust* dengan dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam menyalurkan dana maupun dalam menghimpun dana. Besarnya kepercayaan nasabah terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap *online banking*.

   Untuk mengatur adanya penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan yang salah satunya internet banking, OJK membuat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK/.03/2016 tentang penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum (POJK Manajemen Resiko TI). Adanya pengaturan baik berupa undang-undang maupun peraturan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan mengakomodir semua kebutuhan perlindungan hukum bagi nasabah yang akan melakukan transaksi internet banking.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Menurut pemaparan bapak Endrik Kurniawanmengenai mekanisme perlindungan customer Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan produk *internet banking* yaitu:

> "Enkripsi dari keamanan menggunakan fasilitas internet banking sudah super sehingga perlindungan nasabah itu terjamin, jika nasabah mengalami masalah, nasabah bisa langsung datang ke kantor cabang terdekat, mengisi daftar pengaduan, membawa buku tabungan, kartu debit dan KTP sebagai bukti kepemilikan, pengaduan juga bisa dengan melalui vicall di nomor 1500046."[56]

Menguat penjelasan diatas bapak Sudarjanto menambahkan bahwa:

> "Merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK/.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum dalam bentuk perlindungan hukum data nasabah internet banking. Perkembangan teknologi informasi yang pesat dimanfaatkan oleh bank untuk meningkatkan skala kegiatan operasional dan juga dapat meningkatkan resiko yang dihadapi oleh bank, biasanya serangan terhadap layanan internet banking yaitu phising dan *malware in the browser* (MIB). Dengan meningkatnya resiko yang dihadapi, maka bank perlu menerapkan manajemen resiko secara efektif."

Sebagai penyelenggara layanan *internet banking* pihak Bank Negara Indonesia membebankan kepada nasabah agar lebih meningkatan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking. Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau menimbulkan ancaman atau masalah dalam penggunaan internet banking, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui call center (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertuli ke CSO bank yang bersangkutan. Adapun kompensasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah internet banking adalah pemberian ganti rugi

[56]Endrik Kurniawan, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

materil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank. Karena sebelum pihak bank memberi ganti rugi terhadap nasabah, mereka akan mengecek terlebih dahulu setiap intruksi transaksi dari nasabah yang tersimpan pada pusat data dalam bentuk apapun, namun tidak terbatas pada catatan, tape/cartidge, print out komputer/ perangkat, komunikasi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah, merupakan alat bukti yang sah.

Tahap-tahap dalam perlindungan nasabah layanan *internet banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu:

a. Nasabah bisa langsung melakukan pengaduan pada layanan call center di nomor 1500046.
b. Atau bisa langsung ke kantor cabang terdekat untuk menulis angket pengaduan nasabah.
c. Nasabah menunjukkan KTP sebagai identitas diri dan buku tabungan sebagai pemilik rekening.
d. Pihak bank akan melakukan pengecekan terhadap rekening nasabah, berdasarkan pengaduan yang diperoleh dari nasabah.
e. Jika kelalaian dikarenakan oleh pihak bank maka bank akan memproses ganti rugi atas kerugian materill yang diderita oleh nasabah, jika sebaliknya kelalaian disebabkan karena nasabah sendiri atau pihak ketiga bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Ibu Suhartini menjelaskan bahwasanya mekanisme perlindungan customer di Bank Negara Indonesia KC Jember yang menggunakan layanan internet banking. Berikut pemaparan beliau:

> "Bank akan menanggapi dengan cepat pengaduan dari pihak nasabah yang bersangkutan kemudian perkara akan langsung ditanggapi oleh pihak pusat yang berada di Jakarta, setelah diteliti pihak BNI akan bertanggung jawab jika akibat hukum yang ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank, namun tidak berlaku jika kelalaian dari nasabah BNI seperti kesalahan transfer atau dibobolnya rekening nasabah tersebut dan lain sebagainya. Jika terjadi kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking yang disebabkan oleh pihak ketiga, maka pihak ketiga tersebut harus memenuhi tuntutan hukum."[57]

Hampir sama dengan pemaparan bapak sudarjanto, jika kesalahan ditimbulkan oleh kelalaian pihak bank maka BNI akan bertanggung jawab. Berikut pemaparan beliau:

> "Pernah ada kejadian nasabah sudah transfer sejumlah uang ke rekening yang berbeda, transfer tapi gagal atau pending tidak diterima oleh si penerima tetapi sudah terdebit di rekening nasabah BNI, nah nasabah bisa langsung melakukan pengaduan, atau bisa langsung datang ke customer servive. Kalau misalkan itu memamng jaringan online atau jaringan internasional gangguan semua, estimasi transfer itu bisa maximal bisa 3 hari, kalau misalnya tidak kembali ke rekening si pentransfer berarti sudah masuk ke rekening tujuan. Biasanya kalau ada masalah pada nasabah pasti akan dibantu oleh pihak Bank Negara Indonesia, kalau misalkan masalahnya disebabkan karena jaringan prosesnya bisa sampai 14 hari kerja, sedangkan jika disebabkan karena hacker estimasi ditanganinya bisa sampai 2-3 bulan."[58]

Dari hasil wawancara dari beberapa narasumber diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwasanya mekanisme perlindungan customer di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau menimbulkan ancaman atau masalah dalam penggunaan

[57]Suhartini, *Wawancara*, Jember, 25 Juni 2018
[58]Sudarjanto, Wawancara, Jember, 26 Juni 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

internet banking, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui call center (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertuli ke CSO bank yang bersangkutan dengan menunjukkan buku tabungan, kartu debit, dan KTP sebagai kartu identitas diri nasabah bahwasanya memang benar-benar nasabah tersebut memang pemilik rekening yang bermasalah. Pihak Bank Negara Indonesia akan bertanggung jawab penuh secara materill kerugian yang daialami nasabah jika masalahnya memang kelalaian dari pihak bank, sebaliknya jika masalahnya diakibatkan oleh pihak ketiga atau nasabah sendiri pihak bank Negara Indonesia tidak akan bertanggung jawab, dan pihak Bank Negara Indonesia akan tetap membantu sampai masalah tersebut terselesaikan. Estimasi untuk penanganannya pertama karena jaringan bisa 14 hari kerja, kedua karena hacker 2-3 bulan.

C. Bahasan Temuan

1. Implementasi Sistem *One Time Password* Pada Produk *Internet Banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember

Implementasi sistem *one time password* pada produk *internet banking* di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu pertama jika nasabah ingin mendapatkan OTP maka harus mendaftarkan nomer yang ada di SIM 1, kedua di handphone nasabah harus terdapat pulsa karena pengiriman OTP akan memotong pulsa nasabah. *One time password* ini haruslah *password* yang acak sehingga sulit ditebak oleh orang lain. Keuntungan dari *one time password* adalah pencegahan penyalahgunaan *username* dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

password yang biasanya statis. Dengan tambahan *one time password* ini maka *login* tidak bisa ditiru oleh lain. Keuntungan ini berarti jika berhasil seorang mendapatkan *username* dan *password*, maka tidak dapat digunakan karena dia harus memasukkan *one time password* lain.

Server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. Selanjutnya untuk proses aktivasi, nasabah akan diarahkan untuk mengakses ke BNI internet banking melalui website www.bni.co.id kemudian pilih login internet banking dan nasabah akan memasukkan 6-8 karakter kode aplikasi BNI internet banking, selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi atas nomer handphone, setelah itu sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS.

Secara teknis OTP melalui SMS lebih rentan terhadap ancaman token karena SMS masih mungkin bisa disadap dan membutuhkan biaya pengiriman SMS setiap kali otorisasi, nah dari itu nasabah juga disarankan untuk menggunakan token untuk setiap kali akan melakukan transaksi melalui layanan internet banking.

Jika nasabah ingin lebih aman dalam menggunakan layanan internet banking nasabah harus memiliki token, token tersebut akan didapat jika nasabah mengisi aplikasi permohonan pembelian BNI e-secure dan membayar biaya pemesanan token.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Mekanisme Perlindungan Nasabah Bank Negara Indonesia yang Menggunakan Produk Internet Banking

Untuk mengatur adanya penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan yang salah satunya internet banking, OJK membuat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK/.03/2016 tentang penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum (POJK Manajemen Resiko TI). Adanya pengaturan baik berupa undang-undang maupun peraturan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan mengakomodir semua kebutuhan perlindungan hukum bagi nasabah yang akan melakukan transaksi internet banking. [59]

Berdasarkan Pasal 19 UUPK, Bank wajib memberikan ganti rugi kepada selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa internet banking yang disediakan bank, namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan atau diedukasi oleh bank.

Jika pengaduan nasabah terbukti benar, maka nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada bank. Setelah penerimaan pengaduan, bank akan melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan, kemudian pihak bank akan melakukan analisis, bank akan mengganti kerugian yang diderita oleh nasabah, jika kesalahannya dilakukan oleh pihak bank,

[59]www.ojk.go.id diakses pada minggu 5 Agustus 2018 pukul 9:38 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

apabila karena kelalaian nasabah sendiri bank tidak akan mengganti rugi, tetapi akan dibantu oleh pihak bank.

Jangka waktu untuk penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah jika disebabkan karena sistem penyelesaiannya maximal 3 hari, adapun jika disebabkan karena hacker penangannya selama 14 hari kerja.

Bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau menimbulkan ancaman atau masalah dalam penggunaan internet banking, maka nasabah dapat memberitahukan ke bank melalui call center 1500046 (layanan 24 jam) yang tersedia ataupun bisa langsung mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertuli ke CSO bank yang bersangkutan. Adapun kompensasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah internet banking adalah pemberian ganti rugi materil sesuai kerugian yang dialami nasabah apabila telah tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember ada dua sesi yaitu pertama jika nasabah ingin mendapatkan OTP maka harus mendaftarkan nomer yang ada di SIM 1, kedua di handphone nasabah harus terdapat pulsa karena pengiriman OTP akan memotong pulsa nasabah. Server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. Selanjutnya untuk proses aktivasi, nasabah akan diarahkan untuk mengakses ke BNI internet banking melalui website www.bni.co.id kemudian pilih login internet banking dan nasabah akan memasukkan 6-8 karakter kode aplikasi BNI internet banking, selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi atas nomer handphone, setelah itu sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS.
2. Mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking yaitu bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau mengancam terhadap nasabah pengguna internet banking, nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak bank melalui call center 1500046 (layanan 24 jam), atau bisa datang langsung ke customer service dan menyampaikan pengaduan secara tertulis. Kemudian pihak bank akan melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan nasabah. Jika terbukti kesalahan atau kelalaian dikarenakan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

oleh pihak bank, maka pihak bank akan mengganti kerugian materill yang diderita oleh nasabah, sebaliknya jika kerugian atau kelalaian disebabkan karena nasabah sendiri atau pihak ketiga bank tidak akan mengganti rugi, tetapi akan dibantu sebisa bank tersebut tergantung tingkat masalah yang dialami oleh nasabah.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka ada beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan kepada Bank Negara Indonesia KC Jember.

1. Diharapkan kepada pihak Bank Negara Indonesia agar selalu menjaga dan mengatur pelayanan internet banking supaya tidak terjadi pembobolan data pribadi nasabah dalam layanan internet banking. Dan untuk PIN atau password yang sekarang masih menggunakan 8 karakter yang terdiri dari numeric dan alphabet, untuk kedepannya ditambah menjadi spesial karakter agar orang lain sulit untuk mengetahuinya.
2. Masyarakat dalam hal ini sebagai nasabah juga harus lebih berhati-hati dan teliti dalam penggunaan layanan yang diberikan oleh pihak bank, dan terlebih dahulu untuk membaca prosedur perjanjian yang akan disepakati kedua belah pihak.Dan agar lebih teliti dalam mengunjungi website layanan internet banking serta tidak memberitahukan User Id dan password nasabah kepada orang lain.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA PENELITI

Nama : Elok Fatur Rohmah

NIM : 083143236

Tetala : Jember, 30 Mei 1996

Alamat : Jl. Untung Suropati Mayang No.39 RT/RW 001/008 Mayang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan:

a. SDN Mayang 2 Tahun 2002 - 2008
b. SMPN 1 Mayang Tahun 2008 - 2011
c. SMAN 1 Kalisat Tahun 20111 – 2014
d. IAIN Jember Tahun 2014 – 2018

Pengalaman Organisasi:

a. Anggota Pramuka SD – SMP
b. Anggota PASKIBRA Kecamatan
c. Aggota PASKIBRA SMAN 1 Kalisat
d. PPL di Asuransi BUMIPUTERA Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC JEMBER

SKRIPSI

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

IAIN JEMBER

Oleh:

Elok Fatur Rohmah
NIM: 083143236

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

OKTOBER 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC 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:

Elok Fatur Rohmah
NIM: 083143236

Disetujui Pembimbing:

Ahmadiono, M.E.I
NIP: 19760401 200312 1 005

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC 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
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 18 Oktober 2018

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
M. F. Hidayatullah S.H.I., M. S.I	**Toton Fanshurna, M.E.I**
NIP: 19760812 200801 1 015	**NIP: 19811224 201101 1 008**

Anggota

1. Dr. Khamdan Rifa'i, SE. M.Si **(_____)**

2. Ahmadiono, M.E.I **(_____)**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

ٱلۡعِقَابِ شَدِيدُ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ وَٱتَّقُواْۚ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ ٱلۡإِثۡمِ عَلَى تَعَاوَنُواْ وَلَا وَٱلتَّقۡوَىٰۖ ٱلۡبِرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُواْ

٢ ٱلۡعِقَابِ

Artinya: *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Qs. Al-Maidah: 2)*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak (Sumardi) dan Ibu (Luluk Nur Azizah) selaku orang tua terhebat yang tercinta dan merupakan motivator utama yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dan selalu mendo'akanku tanpa henti serta mendukungku selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Adikku (Arif Ainul Yaqin) yang selalu memberikan semangat demi kemajuan masa depanku.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungannya. Kebaikan kalian tidak akan pernah hilang selama nafas ini masih berhembus.
4. Orang-orang yang menyangiku dan aku sayangi, sahabat-sahabatku, yang selalu menemani dalam suka maupun duka.
5. Almamater IAIN Jember yang selalu ku banggakan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Elok Fatur Rohmah, Ahmadiono, M.E.I, 2018: *Implementasi Sistem One Time Password Terhadap Perlindungan Customer Pada Produk Internet Banking Di Bank Negara Indonesia KC Jember.*

Internet banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Untuk menggunakan internet banking nasabah harus memiliki user id, media token atau One Time Password (OTP) dan jaringan internet. Jumlah penggguna *internet* dan *sms banking* per akhir Desember 2017 menjadi 9,9 juta pengguna dari 7,4 juta pengguna per Desember 2016 atau mengalami kenaikan 34% secara tahunan.Pertumbuhan *internet banking* yang didukung dengan perkembanganteknologi, media sosial dan pola hidup masyarakat memberikanmanfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkanpendapatan dari *fee-based income,* mengurangi biaya transaksi,pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan atau loyalitasnasabah.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimanakah implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember? 2) Bagaimana mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking?

Tujuan penelitian ini yaitu: 1. Memaparkan implementasi dari sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia 2. Memaparkan mekanisme dari perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian menggunakan teknik purposive, adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa1) Implementasi sistem one time password pada produk internet banking di Bank Negara Indonesia KC Jember yaitu pertama jika nasabah ingin mendapatkan OTP maka harus mendaftarkan nomer yang ada di SIM 1, kedua di handphone nasabah harus terdapat pulsa karena pengiriman OTP akan memotong pulsa nasabah. Server meminta user untuk memasukkan password OTP yang dihasilkan token virtual kemudian server melakukan validasi terhadap pasword OTP tersebut. 2)Mekanisme perlindungan nasabah Bank Negara Indonesia yang menggunakan produk internet banking yaitu bila terjadi hal-hal yang mencurigakan atau mengancam terhadap nasabah pengguna internet banking, nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak bank melalui call center 1500046 (layanan 24 jam), atau bisa datang langsung ke customer service dan menyampaikan pengaduan secara tertulis. Kemudian pihak bank akan melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan nasabah.

Kata Kunci: *One time Password, Perlindungan Customer, Internet Banking*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, seiring dengan rasa puji syukur kepada Rabbi penguasa semesta Alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya salah satu diantaranya adalah telah terselesaikannya skripsi ini, walaupun masih jauh dari kata sempurna.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad S.A.W, sang penuntun umat dari arah kegelapan menuju arah yang terang dan penuh keselamatan yakni ad-Dinul Islam.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai dari persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 pada Jurusan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Dengan menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, adalah karena bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karenanya ungkapan terimakasih saya haturkan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak 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.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Ibu Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Ahmadiono, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Tim Penguji sidang skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang telah memberikan bekal ilmu dan jasanya.
8. Kepada para pegawai PT. Bank Negara Indonesia KC Jember.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan kebaikan serta partisipasi mereka mendapatkan balasan pahala dan limpahan rahmat dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengembangan khazanah segar keilmuan kita semua.

Jember, 26 Agustus 2018

Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN PENGUJI iii
MOTTO iii
PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Fokus Penelitian 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
E. Definisi Istilah 9
F. Sistematika Pembahasan 11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN 13
A. Penelitian Terdahulu 13
B. Kajian Teori 20
1. Sistem One Time Password 20
2. Perlindungan Customer 26
3. Internet Banking (I-banking) 34
BAB III METODE PENELITIAN 50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 50
B. Lokasi Penelitian 51
C. Subyek Penelitian 51
D. Teknik Pengumpulan Data 52
E. Analisis Data 55
F. Keabsahan Data 56

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

G. Tahap-Tahap Penelitian **57**
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS **58**
A. Gambaran Objek Penelitian **58**
1. Sejarah Bank Negara Indonesia **60**
2. Visi dan Misi Bank Negara Indonesia **61**
3. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia **62**
4. Deskripsi Jabatan **64**
5. Letak Geografis Objek Penelitian **65**
6. Tata Kelola Perusahaan **65**
7. Produk Bank Negara Indonesia KC Jember..... **66**
B. Penyajian Data dan Analisis..... **70**
C. Bahasan Temuan **77**
BAB V PENUTUP **81**
A. Kesimpulan **81**
B. Saran..... **82**
DAFTAR PUSTAKA **83**
LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Draft Wawancara
3. Foto
4. Surat Permohonan Izin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Pernyataan Keaslian Tulisan
7. Jurnal Kegiatan Penelitian
8. Biodata Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

No. Uraian Hal

2.1 Mapping Penelitian Terdahulu **18**

2.2 Langkah-langkah Proses OTP Pada E-secure dan M-secure **25**

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
2.1	Skema Aplikasi Pengamanan Login Dengan OTP	**22**
2.2	Alur OTP Pada E-Secure dan M-Secure melalui SMS.....	**24**
4.1	Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk KC Jember.....	**62**

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC JEMBER

SKRIPSI

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

IAIN JEMBER

Oleh:

Elok Fatur Rohmah
NIM: 083143236

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

OKTOBER 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN PENGUJI iii
MOTTO iii
PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Fokus Penelitian 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
E. Definisi Istilah 9
F. Sistematika Pembahasan 11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN 13
A. Penelitian Terdahulu 13
B. Kajian Teori 20
1. Sistem One Time Password 20
2. Perlindungan Customer 26
3. Internet Banking (I-banking) 34
BAB III METODE PENELITIAN 50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 50
B. Lokasi Penelitian 51
C. Subyek Penelitian 51
D. Teknik Pengumpulan Data 52
E. Analisis Data 55
F. Keabsahan Data 56

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

G. Tahap-Tahap Penelitian **57**
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS **58**
A. Gambaran Objek Penelitian **58**
1. Sejarah Bank Negara Indonesia **60**
2. Visi dan Misi Bank Negara Indonesia **61**
3. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia **62**
4. Deskripsi Jabatan **64**
5. Letak Geografis Objek Penelitian **65**
6. Tata Kelola Perusahaan **65**
7. Produk Bank Negara Indonesia KC Jember..... **66**
B. Penyajian Data dan Analisis..... **70**
C. Bahasan Temuan **77**
BAB V PENUTUP **81**
A. Kesimpulan **81**
B. Saran..... **82**
DAFTAR PUSTAKA **83**
LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Draft Wawancara
3. Foto
4. Surat Permohonan Izin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Pernyataan Keaslian Tulisan
7. Jurnal Kegiatan Penelitian
8. Biodata Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

No. Uraian Hal

2.1 Mapping Penelitian Terdahulu **18**

2.2 Langkah-langkah Proses OTP Pada E-secure dan M-secure **25**

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
2.1	Skema Aplikasi Pengamanan Login Dengan OTP	**22**
2.2	Alur OTP Pada E-Secure dan M-Secure melalui SMS.....	**24**
4.1	Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk KC Jember.....	**62**

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. *2006. Prosedur Penelitian Suatu PendekatanTeoritik.*Jakarta: PT Rineka Cipta.

Kumalasari, Ajeng. "*Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet BankingTinjauan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas JasaKeuangan".* (Skripsi).

Aswar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PustakaBelajar.

Booklet Perbankan Indonesia. 2016. *Panduan Penyelenggara DigitalBranch Oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK.

Booklet OJK. 2015. *Bijak Ber-e banking*. Jakarta: OJK.

Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Laila, Diana Nur. *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-banking)Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.*(Skripsi)

Djumhana, Muhammad. 2003. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT

Citra Aditya Bakti.

Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Harish, Irfan Nurahmadi. 2017. *"Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah".* Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.

Nazir , Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Kencana Prenada Media Group.

Peraturan Bank Indonesia. *Perlindungan Konsumen Jasa System Pembayaran*.

Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Perbankan

Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-metode Penelitian Suatu TinjauanTeoritis & Praktis.* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Raharjo, Satjipto. 2003. *Sisi Lain Dari Hukum Indonesia*. Jakarta: Kompas.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____.2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.

_____.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Suharto, Babun, dkk. 2015. *Pedoman penulisan karya ilmia.* Jember: IAIN Press.

Lestari, Tri Puji. 2012. "*Analisis Perlindungan Hukum Terhadap NasabahPengguna Internet Banking".* Skripsi, Jakarta: Universitas Indonesia.

Tholehah Hasan, Muhammad. 2002. "*Metodelogi Penelitian Kualitatif Tinjauan Teoritis Dan Praktis"*. Malang: Lembaga Penelitian Unisma.

Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Diakses melalui www.bankmandiri.co.id, pada hari selasa 30 Januari 2018 pukul 12:45 WIB

Diakses melalui www.bankmandiri.co.id pada hari senin, 5 Februari 2018 pukul 6:36 WIB

Diakses dari http://www.ojk.go.id pada tanggal 22 Februari pukul 01:05

Dikutip dari https://www.sc.com, *3D Secure One Time Password (OTP)*, diakses pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 23:38

https://www.bni.co.id, diakses pada Minggu tanggal 21 Oktober 2018 Pukul 12:19 WIB

https://www.wartaekonomi.co.id, diakses pada Rabu tanggal 29 November 2017 Pukul 23:11 WIB

Wanda, Putra. *Model Pengamanan End-to-End Pada M-banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic*. (Jurnal).

www.infobanknews.com, *Enam Hal Yang Harus DilakukanPengguna M-Banking*. diakses pada tanggal 08 Februari 2018 pukul 00:48 WIB

www.kompas.com,*Mandiri Rilis Mobile Banking Untuk Android*, diakses pada tanggal 9 Februari 2018 pukul 06:08

Arthana R, Yudhi W dan Novi Rukhviyanti. *Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Acceptance Model (TAM) Dan Theory Of Planned Behaviour (TPB).* (Jurnal).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Nama : Elok Fatur Rohmah

No HP: 083847011211

Draf Wawancara

1. Produk apa yang paling banyak diminati oleh nasabah ?
2. Apakah Internet Banking memiliki banyak peminat ?
3. Apa saja keuntungan dari aplikasi internet banking ?
4. Adakah syarat-syarat tertentu dalam melakukan internet banking ?
5. Bagaimana keamanan transaksi menggunakan BNI Mobile ?
6. Apakah ada kriteria jaminan jaminan untuk perlindungan nasabah pengguna internet banking ?
7. Bagaimana mekanisme perlindungan untuk nasabah yang menggunakan internet Banking ?
8. Implementasi sistem one time password untuk produk Internet Banking seperti apa ?
9. Bagaimana jika kode aktivasi atau kode OTP yang dikirim via sms handphone tidak diterima oleh nasabah ?
10. Bagaimana jika nasabah lupa user ID pada BNI online ?
11. Bila user ID BNI online terblokir, apakah nasabah masih dapat melakukan transaksi BNI online ?
12. Bagaimana cara mengatasi gangguan dalam penggunaan Internet Banking ?

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Foto Kegiatan

a. wawancara dengan Ibu Suhartini selaku CS LN (Luar Negeri)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Wawancara dengan Bapak Endrik Kurniawan selaku Customer Service

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Wawancara dengan Bapak Sudarjanto Manager di BNI KC Rambipuji serta foto bersama dengan para pegawai

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, seiring dengan rasa puji syukur kepada Rabbi penguasa semesta Alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya salah satu diantaranya adalah telah terselesaikannya skripsi ini, walaupun masih jauh dari kata sempurna.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad S.A.W, sang penuntun umat dari arah kegelapan menuju arah yang terang dan penuh keselamatan yakni ad-Dinul Islam.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai dari persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 pada Jurusan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Dengan menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, adalah karena bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karenanya ungkapan terimakasih saya haturkan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak 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.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Ibu Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Ahmadiono, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Tim Penguji sidang skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang telah memberikan bekal ilmu dan jasanya.
8. Kepada para pegawai PT. Bank Negara Indonesia KC Jember.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan kebaikan serta partisipasi mereka mendapatkan balasan pahala dan limpahan rahmat dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengembangan khazanah segar keilmuan kita semua.

Jember, 26 Agustus 2018

Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi Sistem One Time Password Terhadap Perlindungan Customer Pada Produk Internet Banking di BNI KC Jember	1.Sistem One Time Password 2.Perlindungan Customer 3.Produk M-Banking	1.1 pengertian one time password 1.2 implementasi one time password 2.1 aspek hukum bank dalam melindungi nasabah 2.2 pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah 3.1 fitur layanan m-banking 3.2 keuntungan dan kerugian m-banking	1. Data Primer a. Pimpinan Bank b. Customer service 2. Data Sekunder - Dokumentasi - Kajian Kepustakaan	1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Jenis penelitian Penelitian Lapang 3. Metode pengumpulan data a. Wawancara b. Dokumentasi c. Observasi 4. Analisis Data a. Deskriptif b. interpretif 5. Keabsahan data Triangulasi sumber 6. Lokasi penelitian Bank BNI Cabang Jember	1. Bagaimanakah implementasi sistem one time password dalam menjaga keamanan penggunaan M-Banking di Bank BNI cabang Jember ? 2. Bagaimana mekanisme perlindungan nasabah Bank BNI yang menggunakan produk M-Banking dalam meminimalisir adanya potensi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

					fraud?

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

ٱلۡعِقَابِ شَدِيدُ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ وَٱتَّقُواْۚ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ ٱلۡإِثۡمِ عَلَى تَعَاوَنُواْ وَلَا وَٱلتَّقۡوَىٰۖ ٱلۡبِرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُواْ

٢ ٱلۡعِقَابِ

Artinya: *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Qs. Al-Maidah: 2)*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC 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
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 18 Oktober 2018

Tim Penguji

Ketua

M.F. Hidayatuliah, M.S.I
NIP. 19760812 200801 1 015

Sekretaris

Toton Fanshurna, M.E.I
NIP. 19811224 201101 1 008

Anggota :

1. Ahmadiono, M.E.I
   NIP.19760401 200312 1 005
2. Dr. Khamdan Rifa'i, SE. M.Si
   NIP.19680807 200003 1 001

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elok Fatur Rohmah
NIM : 083143236
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : IAIN Jember

dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "**Implementasi Sistem One Time Password Terhadap Perlindungan Customer Pada Produk Internet Banking Di Bni Kc Jember"** adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 26 Agustus 2018
Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
94BC6AFF061990803
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Elok Fatur Rohmah
NIM. 083143236

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Idham Kholid
NIM : 083144166
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 26 Agustus 2018
Saya yang menyatakan

Idham Kholid
NIM. 083144166

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak (Sumardi) dan Ibu (Luluk Nur Azizah) selaku orang tua terhebat yang tercinta dan merupakan motivator utama yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dan selalu mendo'akanku tanpa henti serta mendukungku selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Adikku (Arif Ainul Yaqin) yang selalu memberikan semangat demi kemajuan masa depanku.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungannya. Kebaikan kalian tidak akan pernah hilang selama nafas ini masih berhembus.
4. Orang-orang yang menyangiku dan aku sayangi, sahabat-sahabatku, yang selalu menemani dalam suka maupun duka.
5. Almamater IAIN Jember yang selalu ku banggakan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IMPLEMENTASI SISTEM ONE TIME PASSWORD TERHADAP PERLINDUNGAN CUSTOMER PADA PRODUK INTERNET BANKING DI BNI KC 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:

Elok Fatur Rohmah
NIM: 083143236

Disetujui Pembimbing:

Ahmadiono, M.E.I
NIP: 19760401 200312 1 005