

## PERLINDUNGAN HUKUM DATA NASABAH *INTERNET BANKING* DI BRI KOTA BUKITTINGGI DAN PAYAKUMBUH

**UMUL KHAIR, ANNY YUSERLINA**

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Putri Maharaja Payakumbuh

umul.khair01@g.mail.com, annyyuserlina@hotmail.com

**Abstract:** The presence of internet banking services has offered a number of flexibility and convenience in conducting transactions, both between banks and their customers, banks with merchants, banks and banks and customers with their customers. However, this convenience is not meaningful without risk. BRI Kota Bukittinggi and BRI Kota Payakumbuh have also provided internet banking services for their customers. The purpose of this research that can be achieved is: to find out and analyze the legal aspects of the bank in protecting personal data on customers in internet banking services and to know and analyze the implementation of legal protection for internet banking users in BRI city of Bukittinggi and BRI City Payakumbuh Method of research this is a descriptive qualitative research method using an empirical juridical approach. The results of this study are: the confidentiality of the data of the Bukittinggi BRI City Customers and Payakumbuh City BRI regarding customers and their finances should not be opened for any reason and by anyone. Protection of transaction data and BRI customers in Bukittinggi City and Payakumbuh City BRI will be stronger and have definite legal strength if regulated in the form of laws or regulations. The security and safety of customer data is elaborated through customer protection such as client charter, customer data confidentiality, test and trial drives, and customer support services.

**Keywords:** Protection, Customers, Internet Banking, BRI.

**Abstract:** Kehadiran layanan internet banking telah menawarkan sejumlah fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi, baik antara bank dan nasabahnya, bank dengan merchant, bank dengan bank dan nasabah dengan nasabahnya. Namun demikian, kemudahan ini bukanlah berarti tanpa memiliki risiko. BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh juga telah menyediakan layanan internet banking untuk para nasabahnya. Tujuan penelitian ini yang dapat dicapai adalah: untuk mengetahui dan menganalisis bentuk aspek hukum bank dalam melindungi data pribadi pada nasabah pada pelayanan internet banking dan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh Metode dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif metode pendekatan yuridis empiris. Hasil dari penelitian ini adalah: kerahasiaan Data Nasabah BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh mengenai nasabah dan keuangannya tidak boleh dibuka dengan alasan apapun dan oleh siapapun,. Perlindungan data transaksi dan nasabah BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh tersebut akan lebih kuat dan mempunyai kekuatan hukum yang pasti apabila diatur dalam bentuk undang-undang atau peraturan. Keamanan dan keselamatan data nasabah ini dijabarkan melalui bentuk perlindungan nasabah seperti yaitu client charter, kerahasiaan data nasabah, test and trial drive, dan customer support service.

**Kata Kunci:** Perlindungan, Nasabah, Internet Banking, BRI.

## A. Pendahuluan

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar (Ali Murdiat:2013). Dalam kehidupan sehari-hari bentuk transaksi menggunakan teknologi ini dapat dilihat dalam wujud *electronic transaction* (e-banking) melalui ATM, *phone banking*, *internet banking* dan lain sebagainya sebagai bentuk baru *delivery channel* (saluran pengiriman) memoderenisasi setiap transaksi. Secara umum saat ini setidaknya terdapat tiga basis instrument pembayaran, Seperti : *Papper-based* yaitu (*cek*, *bilyet giro* dan *nota debet*), *Card-based* yaitu (*kartu kredit*, *kartu debet* dan *kartu ATM*), *Electronic-based* yaitu (*e-money*, *internet banking*, *mobile banking*, *electronic mall*). (Usman Rahmadi:2017).

Di zaman modern ini, layanan *internet banking* sudah banyak digunakan oleh bank-bank di Indonesia. Khususnya, BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh juga telah menyediakan layanan *internet banking* untuk para nasabahnya. Layanan ini dapat memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi, namun kemudahan tersebut tidak selalu aman bagi para nasabah tersebut, karena dengan layanan ini banyak dari nasabah mendapat kerugian dan data pribadi nasabah bisa dibobol oleh *hacker/cyber crime*. Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis industri perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya. Berdasarkan pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa *internet banking*. Kebutuhan akan pelayanan telekomunikasi akan semakin meningkat dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula. Sistem komunikasi bergerak diyakini akan memegang peranan yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi. Karena dugaan adanya fasilitas elektronik banking semakin memudahkan para nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung (Usman Rahmadi:2017).

Kehadiran layanan *internet banking* telah menawarkan sejumlah fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi, baik antara bank dan nasabahnya, bank dengan *merchant*, bank dengan bank dan nasabah dengan nasabahnya. Namun demikian, kemudahan inibukanlah berarti tanpa memiliki risiko. Risiko ini sifatnya baru dan sekaligus merupakan tantangan bagi para praktisi dan ahli di bidang layanan *internet banking*. (Budi Agus Riswandi:2005) Seperti, terjadinya pembobolan rekening nasabah dari para *cyber crime* yang tentunya akan merugikan nasabah pengguna layanan fasilitas *internet banking* (Budi Agus Riswandi:2005). Berdasarkan uraian di atas penulis memandang bahwa kehadiran layanan *internet banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah suatu bank sepertinya menjadi solusi yang cukup efektif. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan yang dimiliki internet itu sendiri, dimana seseorang ketika ingin melakukan transaksi melalui layanan *internet banking* dapat melakukannya dimana dan kapan saja. Namun, hal tersebut bisa menyebabkan kriminalitas bagi pengguna layanan *internet banking* tersebut.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di BRI Kota Payakumbuh dan BRI Kota Bukittinggi, Adapun perubahan yang diamati dari Penelitian ini adalah layanan *internet banking* sudah banyak digunakan oleh bank-bank di Indonesia. Khususnya, BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh juga telah menyediakan layanan *internet banking* untuk para nasabahnya. Layanan ini dapat memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi. Jadi bagaimana aspek hukum bank dalam melindungi data pribadi nasabah pada pelayanan *internet banking* dan bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna *internet banking* pada BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh, metode pendekatan yang digunakan untuk penelitian karya ilmiah ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris merupakan cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer dilapangan, wawancara dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada responden yang di anggap dapat memberikan keterangan tentang penelitian ini. Wawancara yang dilakukan adalah *guiden interview* (Soerjono Soekanto:1984) yaitu proses Tanya jawab lisan yang di arahkan pada suatu masalah dimana sebelum wawancara penulis telah menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada orang yang dimaksud.

## C. Hasil dan Pembahasan

### Dasar Hukum Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna *Internet Banking* BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh.

Adapun yang menjadi dasar Hukum Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna *Internet Banking* BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan (Juwana:2011). Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 dan No. 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in costumer*). Di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah. Dalam Pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank (Wafia:2016).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Zulhendri SM MKn salah seorang personil BRI Kota Bukittinggi dan Bapak Rizaldi Fahmi SM MH salah seorang karyawan BRI Kota Payakumbuh yang menjelaskan bahwa jenis-jenis nasabah yang ada di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh 2, yakni: 1) Nasabah Penyimpan, yakni nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan; dan 2) Nasabah Debitur, yakni nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. *Internet* merupakan sekumpulan jaringan yang terhubung satu dengan lainnya, di mana jaringan menyediakan sambungan menuju global informasi. Sedangkan *internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus

melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. *Internet banking* sebagai bentuk pelayanan bank melalui media internet. Kehadiran *internet banking* telah menyebabkan efisiensi penyelenggaraan kegiatan usaha bank sangat tinggi.

*Internet banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah, yaitu layanan informasi (*informational*) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam websitenya, komunikasi (*communicational*) dimana dalam *website* tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank, transaksi (*transactional/advance*) dimana sudah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti, transfer dana, pengecekan saldo, ataupun jenis pembayaran.

### **Tujuan *Internet Banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Zulhendri SM MKn salah seorang personil BRI Kota Bukittinggi dan Bapak Rizaldi Fahmi SM MH salah seorang karyawan BRI Kota Payakumbuh bahwa media internet dapat digunakan oleh bank untuk beberapa tujuan, baik bagi pihak bank maupun pihak nasabah, yaitu:

1. Bagi Bank, antara lain: a) Menjelaskan produk dan jasa seperti, pemberian pinjaman dan kartu kredit; b) Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru; c) Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya; d) Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis; e) Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM; f) Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru; g) Memberikan gambaran mengenai bank; h) Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa terbaru; i) Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa neraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan; dan j) Menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya
2. Bagi Nasabah, antara lain: a) Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *internet banking* akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi (*personal computer*) nasabah bahkan lebih dekat, tanpa harus datang ke kantor cabang BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh; b) Mempercepat kegiatan transaksi perbankannya dengan modal komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan beberapa “klik” di *mouse* komputer. Tanpa membuang-buang waktu untuk datang mengisi formulir di kantor cabang BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh; dan c) Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Internet Banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nicky SE MM sebagai Kepala cabang BRI Kota Payakumbuh dan Bapak Asep SE MM sebagai kepala cabang BRI Kota Bukittinggi yang menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *internet banking* yaitu:

1. Kenyamanan (*Convenience*), kenyamanan berarti nasabah di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh merasa bahwa *internet banking* itu fleksibel dalam hal

waktu dan tempat. *Internet banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

2. Kemampuan Mengakses (*Accessability*), kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh ketika dibutuhkan.
3. Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*), faktor lain yang penting di dalam kesuksesan *e-banking*, yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh dengan menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda pada *website*. berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan *internet banking*.
4. Privasi (*Privacy*), kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya kerahasiaan nasabah di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh.
5. Kecepatan (*Speed*), kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan *internet banking* untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna *internet banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh.
6. Tarif dan Biaya (*Fees and Charge*), *Internet banking* memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. *Internet banking* memudahkan para nasabah di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh untuk mengakses akun bank mereka, biaya *service* yang lebih rendah, dan penghematan waktu.
7. Manajemen dan Citra Bank (*Bank Management and Image*), reputasi atau lebih dikenal dengan *brand reputation* sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama. Pada bisnis-bisnis industri dan jasa, nama (merk) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan daripada dengan produk atau jasa itu sendiri. Karena itulah salah satu pertimbangan nasabah dalam menabung dan menggunakan jasa bank adalah reputasi perusahaan tersebut di mata nasabah, karena kepercayaan merupakan salah satu faktor utama bagi nasabah di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh untuk mempercayakan uangnya di tabung atau di investasikan pada bank tersebut.
8. Desain (*Design*), desain didefinisikan sebagai tampilan dari *internet banking* semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu *website* bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh.
9. Konten (*Content*), konten merupakan kemampuan *internet banking* untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan oleh BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh.

### **Produk atau Jasa *Internet Banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh**

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa jenis produk/jasa yang ditawarkan melalui *internet banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh yaitu: 1) Informasi saldo; 2) Pembukaan rekening; 3) Transfer; 4) *Payment Gateway*; 5) Kliring; 6) *Trade Services and Finance*; dan 7) Penutupan rekening

## **Sistem Keamanan *Internet Banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nicky SE MM sebagai Kepala cabang BRI Kota Payakumbuh dan Bapak Asep SE MM sebagai kepala cabang BRI Kota Bukittinggi yang menjelaskan, mereka masing-masing menjelaskan bahwa salah satu isu yang menjadi permasalahan dalam penggunaan *internet banking* adalah sistem keamanan bertransaksi perbankan dengan menggunakan internet. Masalah yang paling sering muncul adalah adanya pencurian nomor kartu kredit. Nomor curian ini kemudian dimanfaatkan oleh orang yang sesungguhnya tidak berhak. Nasabah harus diyakinkan oleh pihak bank bahwa transaksi perbankan bahwa transaksi perbankan berjalan aman karena bank bersangkutan memiliki perangkat keamanan untuk mencegah para *hacker* mengganggu transaksi mereka.

Kedua Kepala cabang tersebut menjelaskan ada dua jenis sistem keamanan yang dipakai dalam *internet banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh yaitu: 1) Sistem *Cryptography*, Sistem ini menggunakan angka-angka yang dikenal dengan kunci (*key*). Sistem ini disebut dengan sistem sandi. Ada dua tipe *cryptography* yaitu simetris dan asimetris. Pada sistem simetris ini menggunakan kode kunci yang sama bagi penerima dan pengirim pesan. Kelemahan dari *cryptography* simetris adalah kunci ini harus dikirim kepada pihak penerima dan hal ini memungkinkan seseorang untuk mengganggu ditengah jalan. Sistem *cryptography* asimetris juga mempunyai kelemahan yaitu jumlah kecepatan pengiriman data menjadi berkurang karena adanya tambahan kode. Sistem ini biasanya digunakan untuk mengenali nasabah dan melindungi informasi finansial nasabah di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh; dan 2) Sistem *Firewall*, *Firewall* merupakan sistem yang digunakan untuk mencegah pihak-pihak yang tidak diizinkan untuk memasuki daerah yang dilindungi di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh. *Firewall* berusaha untuk mencegah pihak-pihak yang mencoba masuk tanpa izin dengan cara melipatgandakan dan mempersulit hambatan-hambatan yang ada. Namun, yang perlu diingatkan adalah bahwa sistem *firewall* ini tidak dapat mencegah masuknya virus atau gangguan yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri.

## **Resiko Spesifik untuk *Internet Banking* BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nicky SE MM sebagai Kepala cabang BRI Kota Payakumbuh dan Bapak Asep SE MM sebagai kepala cabang BRI Kota Bukittinggi yang menjelaskan *Internet banking* memiliki kekhususan tersendiri sehingga ada beberapa risiko yang sifatnya sangat spesifik untuk *internet banking*, diantaranya adalah: 1) *Technology Risk*, risiko teknologi yang berhubungan dengan kehandalan dan sistem keamanan. Kecanggihan *software* dan *hardware* sangat menentukan besar kecilnya risiko teknologi yang dihadapi oleh bank penyelenggara jasa *internet banking* khususnya di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh. 2) *Reputational Risk*, *reputational risk* berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri. Nama baik bank BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh penyelenggara *internet banking* menjadi jaminan utama dalam pelayanan jasa *internet banking*. Kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, teknologi maupun aplikasi yang dipakai dalam *internet banking* dapat membuat nasabah menjadi *reluctant* atau enggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui *internet*. 3) *Outsourcing Risk*, dalam prakteknya hampir semua bank yang menyelenggarakan pelayanan transaksi melalui *internet* khususnya di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh menggunakan

jasa pihak ketiga sebagai *internet service provider* (ISP) ataupun sebagai data operator dalam pengoperasian dan pemeliharaan data. Di satu sisi bank dapat menghemat biaya yang cukup signifikan dengan melakukan *outsourcing* tetapi di sisi lain ada risiko yang mungkin timbul dengan adanya *outsourcing* tersebut antara lain ditutupnya ISP tersebut secara tiba-tiba karena kesulitan keuangan, kurang terjaminnya kerahasiaan data karena ISP tersebut mudah dibobol oleh *hacker*, kurangnya kapabilitas ISP, dll. 4) *Legal Risk*, masalah hukum dalam *internet banking* dalam beberapa hal masih banyak yang belum jelas dan belum diatur secara *eksplisit*. Hal ini dapat menimbulkan potensi masalah yang besar di bidang hukum perdata atau pidana apabila di kemudian hari terjadi sengketa atau perselisihan yang menyangkut transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan melalui *internet*. Selain itu *cross border issues* dalam transaksi *internet banking* sedikit banyak juga berkaitan dengan aspek hukum yang belum jelas, dan 5) *Transaction Risk*, resiko transaksi merupakan risiko saat ini dan di masa mendatang sebagai akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif, dan mengelola informasi. Risiko transaksi terdapat pada setiap pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, sistem perhitungan, kompleksitas, produk dan jasa, serta *internal control*. Risiko transaksi yang tinggi dapat terkandung pada produk *internet banking*, khususnya jika tidak direncanakan, diimplementasikan, dan dipantau dengan tepat.

### **Prinsip-prinsip dalam Pengaturan *Internet Banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nicky SE MM sebagai Kepala cabang BRI Kota Payakumbuh dan Bapak Asep SE MM sebagai kepala cabang BRI Kota Bukittinggi yang menjelaskan menguraikan bahwa pengaturan *internet banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh bersifat longgar dan *technology neutral* agar tidak menghambat proses inovasi layanan perbankan melalui *internet banking*, bahkan dapat mendorong pengembangannya di masa datang. Prasyarat yang perlu dipenuhi bank dalam menyelenggarakan pelayanan *internet banking* merupakan persyaratan minimum yang harus dipenuhi bank untuk memastikan bank telah menerapkan prinsip-prinsip *prudential banking operation, risk management*, dan perlindungan terhadap nasabah dan bank itu sendiri. Keberadaan praktek *internet banking* yang tidak terlepas dari berbagai risiko telah menjadi dasar bagi BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh untuk membuat pengaturan yang bersifat *prudential* dan menganut prinsip *self regulatory banking*.

Pada dasarnya pengaturan yang dibuat harus memperhatikan dan mengakomodasikan beberapa aspek penting di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh antara lain:

1. *Bank regulatory focus* bukan *technology focus*, ketergantungan *internet banking* dengan teknologi sangat besar sekali bahkan unsur teknologi tersebut sangat dominan dalam *internet banking*. Oleh karena itu pengaturan *internet banking* lebih terfokus pada tujuan operasional perbankan dalam penyelenggaraan *internet banking* (*bank regulatory focus*). Perkembangan teknologi dan inovasinya dapat berubah tanpa mengenal batas waktu sehingga pengaturan yang bersifat *technology focus* tidak akan mampu menampung perubahan-perubahan yang terjadi.
2. *The same protection level*, praktek *internet banking* di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh merupakan sesuatu yang baru. Perkembangan *internet*

*banking* ke depan selain dipengaruhi oleh faktor teknologi dan inovasi juga sangat dipengaruhi oleh unsur kepercayaan dari nasabah. Kepercayaan dari nasabah menyangkut transaksi di *internet* harus dijamin bahwa transaksi *internet banking* memberikan tingkat perlindungan yang seoptimal mungkin. Untuk itu pengaturan *internet banking* ke depan harus mampu menjamin kepentingan nasabah baik itu keamanan dalam bertransaksi ataupun kerahasiaan data nasabah terutama di BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh

3. Peraturan tidak menghambat pertumbuhan dan inovasi jasa pelayanan keuangan melalui internet dan justru sebaliknya harus mampu meningkatkan manfaatnya.
4. Harus memberi jaminan proteksi yang optimal terhadap nasabah maupun BRI kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh itu sendiri. Jaminan tersebut dimulai sejak transaksi dilakukan sampai selesainya transaksi tersebut.
5. Perhatian juga harus diarahkan pada aspek-aspek yang bersifat internasional, misalnya *home country supervision, cross border issue*, dan sebagainya.

Agar penyelenggaraan *internet banking* dapat memenuhi standar keamanan yang memadai dan memberikan perlindungan yang maksimum terhadap nasabah serta bank itu sendiri, maka sekurang-kurangnya pengaturan *internet banking* antara lain mencakup: 1) Perijinan dan 2) *Prudential Management*: a) Sistem, b) Prosedur, c) Nama Domain, d) *Security*, e) *Internal Control* (Wafia:2016).

### **Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Pengguna Internet Banking Pada BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh Perlindungan Nasabah**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Zulhendri SM MKn salah seorang personil BRI Kota Bukittinggi dan Bapak Rizaldi Fahmi SM MH salah seorang karyawan BRI Kota Payakumbuh mengenai Perlindungan nasabah sangat penting untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah untuk melakukan transaksi melalui *internet banking*. Karena *technology risk* dalam *internet banking* sangat tinggi, ada kemungkinan nasabah menderita kerugian karena datanya disadap oleh *hacker/cracker* atau memasuki *website* yang memiliki nama *domain* yang hampir sama.

Berdasarkan hasil penelitian di BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh Perlindungan Nasabah maka dalam prakteknya bank dalam rangka melakukan perlindungan terhadap nasabahnya, diantaranya:

1. *Client Charter*, yang memuat pernyataan dan komitmen bank BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh untuk melaksanakan operasional *internet banking* yang aman, menjaga *privacy* atas informasi nasabah, memberikan pelayanan yang andal dan berkualitas, transparansi produk dan jasa serta respon segera atas pertanyaan dan keluhan nasabah.
2. Kerahasiaan Data Nasabah (*Privacy Policy*), *privacy* atas informasi personal nasabah bank BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh merupakan elemen penting dari kepercayaan dan keyakinan masyarakat atas sistem perbankan di Indonesia, untuk itu perbankan Indonesia diharapkan menyusun dan menerapkan kebijakan serta langkah-langkah nyata untuk menjaga dan menghargai *privacy* atas informasi personal nasabah dan mengungkapkan kebijakan tersebut secara terbuka kepada publik.
3. *Test and Trial Drive*, dalam rangka meningkatkan pemahaman nasabah bank di BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh dalam menggunakan layanan *internet banking*, bank BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh dapat memberikan

panduan penggunaan serta pelatihan (*test and trial drive*) bagi nasabah dalam menggunakan fitur dan fungsi yang dapat diperoleh nasabah di kantor bank atau pada website bank dalam bentuk *frequently asked question*, demo program, dll.

4. *Customer Support Service*, BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh Bank wajib menyediakan jasa layanan nasabah (*customer support service*) 24 jam yang dapat dihubungi melalui telepon, *electronic mail*, atau media lainnya untuk menjawab pertanyaan nasabah serta membantu para nasabah yang mengalami kesulitan dalam pengoperasian *internet banking*. Selain itu bank harus memiliki dan menginformasikan tentang prosedur pengajuan komplain nasabah, misalnya berupa kesanggupan bank untuk melakukan audit trail dalam rangka pembuktian terbalik jika terjadi *dispute* antara bank dan nasabah mengenai suatu transaksi.
5. Sosialisasi, BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh perlu mengambil langkah proaktif untuk memberikan pendidikan secara berkesinambungan dan menjelaskan kepada nasabah mengenai hak dan kewajiban mereka dan bagaimana mereka wajib menjaga kerahasiaan data-data mereka dalam melakukan kegiatan/transaksi di *internet*. Setiap terjadi perubahan sistem terutama yang terkait dengan keamanan (*security*), integritas data (*integrity*), dan keotentikan (*authentification*), kepada nasabah perlu diberikan informasi yang memadai agar mereka dapat menggunakan sistem tersebut.

Sebelum menawarkan produk/jasa internet banking kepada nasabah, bank BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh membuat suatu Pedoman Penggunaan *Internet Banking* bagi nasabahnya. *Client Charter* dan *Privacy Policy* harus ditampilkan pada website bank. Perlu disampaikan juga pada website bank tentang *internet banking* yang memuat risiko-risiko yang timbul akibat transaksi *internet banking*. Selain itu, pada website perlu ditampilkan pula Terminologi dan Persyaratan (*term and conditions*) dalam bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami yang harus dipahami serta perlu disetujui nasabah sebelum dapat melakukan transaksi melalui *internet banking*. Jika *term and conditions* disampaikan dalam Bahasa Inggris harus disertai pula dengan Bahasa Indonesia. Perubahan atas pasal-pasal dalam *term and conditions* perlu disampaikan kepada nasabah dengan diberi pendanaan khusus agar menarik perhatian, seperti warna yang berbeda, *highlight*, dll (Usman Rahmadi:2017).

## D. Penutup

Kerahasiaan Data Nasabah BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh merupakan kebijakan bank untuk menjaga dan menghargai *privacy* nasabah atas informasi personal nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kerahasiaan Data Nasabah BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh berpengaruh terhadap *Cyber Crime*. Hal ini mengandung implikasi bahwa kerahasiaan mengenai nasabah dan keuangannya tidak boleh dibuka dengan alasan apapun dan oleh siapapun. Pihak bank harus mampu memberi keyakinan dan kepercayaan pada seluruh nasabahnya bahwa transaksi yang dilakukan nasabah aman dan terjaga kerahasiannya. Hasil penelitian ini mendukung jurnal yang dikeluarkan oleh Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia yaitu pengamanan data transaksi maupun data nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam *internet banking*. Keselamatan dan keamanan data transaksi dari segala gangguan sadapan maupun pencurian dari pihak manapun harus dilindungi. Begitu halnya dengan data dan

informasi nasabah bank pemakai jasa *internet banking* juga harus mendapatkan perlindungan.

Perlindungan data transaksi dan nasabah BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh tersebut akan lebih kuat dan mempunyai kekuatan hukum yang pasti apabila diatur dalam bentuk undang-undang atau peraturan. Keamanan dan keselamatan data nasabah ini dijabarkan melalui bentuk perlindungan nasabah seperti yang sudah dijelaskan yaitu *client charter*, kerahasiaan data nasabah, *test and trial drive*, dan *customer support service*. Sehingga dengan adanya perlindungan nasabah pengguna fasilitas *internet banking* ini diharapkan mampu mencegah terjadinya *cyber crime* yang marak terjadi di era digital seperti saat sekarang ini. *Test and Trial Drive* merupakan panduan penggunaan untuk nasabah dalam menggunakan fitur dan fungsi pada *website* atau aplikasi *internet banking*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Test and Trial Drive* tidak berpengaruh terhadap *Cyber Crime* di bank BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh. Hal ini mengandung implikasi bahwa *test and trial drive* cenderung hanya mengedepankan permasalahan mengenai tampilan aplikasi dan *website* situs saja dan pihak bank hanya lebih mengutamakan kepuasan nasabah dalam menjalankan situs aplikasi dan *website* serta memberikan panduan penggunaannya. *Customer Support Service* merupakan layanan untuk nasabah yang diberikan BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh dapat diakses 24 jam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Support Service* berpengaruh terhadap *Cyber Crime* di BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh ini mengandung implikasi bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan pihak bank maka nasabah akan semakin loyal dalam menggunakan produk *internet banking*, dengan kualitas layanan yang baik inilah yang akan membuat nasabah tetap setia menggunakan internet banking meskipun kejadian *cyber crime* sering terjadi dalam dunia perbankan.

#### **E. Ucapan Terimakasih**

Riset penulis yang berjudul "Pelaksanaan Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking di BRI Kota Bukittinggi dan BRI Kota Payakumbuh" dibiayai oleh hibah Penelitian Dosen Pemula dengan Nomor: T/140/E3/RA.00/2019 pada tanggal: 25 Februari 2019.

#### **Daftar Putaka**

- Poerwadarmitra W.J.S., 1986, *Kamus Hukum Bahasa Indonesia*, Cetakan IX, (Balai Pustaka :Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Ui Press.
- Ali Murdiat:2013, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Liberty.
- Philipus M. Hadjon, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina.
- Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mandalamaya.com, "pengertian internet banking", Diakses melalui [www.mandalamaya.com/pengertian-internet-banking/](http://www.mandalamaya.com/pengertian-internet-banking/) diakses pada tanggal 24 agustus 2018, pukul 16.00 WIB.
- Umul Khair, *Perbandingan Sistim kredit Pada Bank konvensional dengan sistim bagi hasil pada Bank Syari'ah*, Jurnal Cendekia Hukum, Vol. 1, No 1, September 2014.

- Juwana, *Analisa Ekonomi atas Hukum Perbankan di Indonesia*, *Jurnal Cita Hukum*, Vol.5 No.1, September 2011.
- Wafia, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank yang mengalami kerugian dalam transaksi Perbankan*, *Jurnal Unsyiah* Vol.2 No.2, September 2016.
- Mansyur, *Perlindungan terhadap Nasabah Bank yang bermasalah dalam bertransaksi dengan pihak Bank*, *Jurnal Hukum Islam*, vol.3 No Maret 2011.
- Usman Rahmadi, Aspek-aspek perlindungan Hukum terhadap Nasabank bank dalam internet Banking, *Jurnal Cita Hukum*, Vol.2 No.2 Maret 2017.