

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada zaman yang sudah maju ini masyarakat sekarang sudah mulai terbiasa melakukan kegiatan transaksi keuangan melalui suatu lembaga yang melayani kegiatan masyarakat tersebut tanpa harus ada rasa takut dalam menjalani kegiatan sehari-hari. Kegiatan tersebut seperti pembayaran, pinjaman, transfer uang, jasa-jasa yang diberikan serta kegiatan lainnya yang dilakukan secara mudah oleh masyarakat. Lembaga yang melakukan kegiatan tersebut adalah Bank. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengertian bank, maka akan ada pengertian bank dari beberapa para narasumber.

Pengertian Bank menurut Prof. G. M. Verryn Stuart adalah suatu badan yang bertujuan untuk merumuskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 butir 2 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Dalam perbankan juga dijelaskan adanya bentuk-bentuk dari bank sesuai dengan ketentuan Pasal 5 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, maka menurut jenisnya, bank dapat dibedakan menjadi sebagai berikut :

- a. Bank Umum yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

¹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cetakan VI, Kencana, Jakarta, 2011, h. 8.

- b. Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Di era informasi, lembaga keuangan memberikan layanannya tidak saja melalui model-model konvensional, tetapi kini sudah mulai beralih pada pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini sebenarnya dipacu oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.

Mungkin dahulu lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan kepada model *face to face* dan didasarkan kepada *paper document*. Namun, sejak teknologi informasi mampu mendukung terhadap sistem transaksi lembaga keuangan bank, model transaksi pun lebih mengedepankan pada model *non-face to face* dan *paperless document* atau *digital document*.

Revolusi informasi yang ditandai dengan kemunculan internet telah berdampak hampir ke setiap aspek sektor kehidupan manusia, yang dimulai dari sektor pertahanan dan keamanan hingga sampai sektor perbankan. Pada sektor perbankan, hasil dari revolusi informasi ini adalah ditemukannya sebuah konsep baru yang disebut *internet banking*. Pengertian *internet banking* menurut Karen Furst adalah *internet banking is the use of the internet as remote delivery channel for banking service, including traditional services, such as opening a deposit account or transferring funds among different account, as well as new banking services, such as electronic bill presentment and payment, which allow customers to receive and pay bill over bank's website*. Pengertian ini tidak jauh berbeda dengan pendapatnya Efraim Turban, meskipun ia memberikan istilah *internet banking* dengan istilah *online banking*. Selengkapnya, ia menyatakan: "*online banking, includes various banking activities conducted from home, business, or on the road instead of at a physical bank location.*" Dari pengertian ini, dapat didefinisikan secara sederhana bahwa *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.

Selain itu pengertian *Internet Banking* menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam

Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, diatur dalam Pasal 1 (3), *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*.

Secara konseptual, lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan *internet banking* dilakukan melalui dua jalan, yaitu pertama, melalui bank konvensional (*an existing bank*) dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu website dan menawarkan layanan *internet banking* pada nasabahnya dan hal ini merupakan penyerahan secara tradisional. Kedua, suatu bank mungkin mendirikan suatu “virtual,” “cabang,” atau “internet” bank. Virtual bank dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.²

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

a. Multichannel (*Multichannel CRM*)

Lembaga keuangan telah hadir dan merealisasikan internet sebagai channel lain yang sederhana. Oleh karena itu, multichannel yang mengatur penyelesaian hubungan nasabah dalam lembaga keuangan menjadi menarik. Tujuannya adalah untuk memperkuat loyalitas dan peningkatan transaksi dan free.

b. Penyediaan tagihan elektronik dan pembayaran (*Electronic bill presentment and payment*)

Pernyataan tagihan elektronik dan pembayaran secara *final* menjadi menguntungkan dan populer pada tahun 2001. Layanan kotak uang elektronik, yang didasarkan pada penyediaan tagihan secara online, menawarkan kesempatan pendapatan lain bagi lembaga keuangan.

² Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT Raja grafindo, Jakarta, 2005, h. 19-21.

c. Manajemen pembayaran invoice (*Invoice payment management*)

Meskipun lembaga keuangan tidak menjadi dominan dalam konsolidasi pernyataan tagihan dan pembayaran elektronik untuk nasabah, mereka menciptakan suatu peraturan baru dari pernyataan invoice dan pembayaran elektronik untuk bisnis kecil dan nasabah perusahaan.

d. Pembayaran kartu kredit online (*online credit card payment*)

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

e. Cek Elektronik untuk Pembayaran B2B (*Electronic checks for B2B payment*)

Elektronik cek akan menjadi lebih populer untuk penjualan retail, tetapi hingga sekarang sedikit sekali dampaknya terhadap pembayaran bisnis.

f. Aplikasi jaminan online (*Online mortgage application*)

Aplikasi online dibatasi untuk kartu kredit dan pinjaman kecil. Kini banyak orang menetapkan ini untuk jaminan online.

g. Pembayaran orang ke orang melalui e-mail (*Person to person e-mail payment*)

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

Seperti diketahui, kehadiran layanan *internet banking* telah menawarkan sejumlah fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi, baik antara bank dengan nasabahnya, bank dengan merchant, bank dengan bank, dan nasabah dengan nasabahnya. Namun demikian, kemudahan ini bukanlah berarti tanpa memiliki risiko. Di samping layanan internet banking memberikan kemudahan, juga pada kenyataannya memiliki beberapa risiko. Risiko ini sifatnya baru dan sekaligus merupakan tantangan bagi para praktisi dan ahli dibidang layanan *internet banking*.

Menurut *The office of the Comptroller of the Currency (OCC)* ditemukan beberapa kategori risiko yang ada dalam penyelenggaraan layanan *internet banking*, yaitu sebagai berikut.³

a. Risiko kredit (*credit risk*)

Risiko kredit adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari kegagalan obligor untuk menyepakati setiap kontrak dengan bank atau sebaliknya untuk performan yang disetujui.

b. Risiko suku bunga (*interest rate risk*)

Risiko suku bunga adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari pergerakan dalam suku bunga.

c. Risiko likuiditas (*liquidity risk*)

Risiko likuidasi adalah risiko yang dihadapi oleh bank dalam rangka memenuhi kebutuhan likuiditasnya.

d. Risiko transaksi (*transaction risk*)

Risiko transaksi adalah risiko yang prospektif dan banyak berdampak pada pendapatan dan modal.

e. Risiko komplain (*compliance risk*)

Risiko komplain merupakan risiko yang berdampak terhadap pendapatan dan modal akibat adanya pelanggaran terhadap hukum, regulasi, atau standar etik.

f. Risiko reputasi (*reputation risk*)

Risiko reputasi merupakan sebagian besar dari prospek risiko yang berdampak kepada pendapatan dan modal akibat adanya pendapat negatif dari publik.⁴

Dengan semakin berkembangnya dunia internet dan *e-commerce*, tidak saja membawa implikasi kepada aspek ekonomi, tetapi juga pada aspek hukum.

Di Indonesia telah diatur pula peraturan yang mengatur tentang teknologi terutama teknologi internet. Peraturan tersebut diatur didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Secara umum, Undang-Undang ITE lebih menjelaskan bagaimana

³ Budi Agus Riswandi, *Op. Cit.*, h. 30.

⁴ *Ibid.*, h. 27-34.

hukum-hukum yang mengatur perkembangan dan penyebaran informasi baik yang bersifat pribadi maupun yang bersifat atau yang mencakup masyarakat umum melalui teknologi.

Didalam Undang-Undang ITE diatur pula peraturan-peraturan yang mengatur tentang Internet. Internet sendiri seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global sebagai protocol pertukaran paket untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Dalam perkembangannya Internet sendiri kini telah membantu usaha perbankan dalam melakukan transaksi yaitu *internet banking*. Didalam Undang-Undang ITE, diatur pula tentang transaksi melalui teknologi internet yang diatur dalam pasal 1 (2) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu : “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau melalui media elektronik lainnya”.

Dengan demikian transaksi *internet banking* telah mendapatkan kepastian hukum dan jaminan yang diatur dalam Undang-Undang Internet tersebut. Didalam perkembangannya banyak sekali pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu yang sengaja melanggar dengan cara apapun baik dengan cara menerobos, melampui atau menjebol sistem pengamanan yang telah dibuat oleh suatu instansi, dan dapat disimpulkan telah melanggar Pasal 30 (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut diatas penulis tertarik untuk memilih judul sebagai berikut : **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Jatinegara)”**.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka permasalahan yang perlu dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam penggunaan teknologi informasi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna *internet banking*?

- b. Apa dampak penggunaan jasa *internet banking* ?

I.3 Ruang Lingkup Penulisan

Berdasarkan judul skripsi yang telah Penulis tentukan tersebut diatas, Penulis ingin memberikan gambaran dan uraian secara sistematis mengenai Perbankan, Pelayanan jasa bank, Internet banking, dan Perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna *internet banking*.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna internet banking yang diatur dari Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi.
- b. Untuk mengetahui dampak yang ditemukan dalam jasa pelayanan Internet Banking.

1.4.2 Manfaat Penulisan

- a. Manfaat teoritis:
 - 1) Mengetahui dengan seksama kelebihan dan kekurangan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna *Internet Banking*.
 - 2) Untuk mengetahui dengan seksama kelebihan dan kekurangan pelayanan jasa bank melalui *internet banking* pada Bank.
 - 3) Mengetahui dengan seksama hasil analisis dari perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna *internet banking*.
- b. Manfaat Praktis dari penulisan skripsi ini, yakni untuk memberikan suatu analisis perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna *internet banking* dan untuk memberikan suatu analisis proses pelayanan jasa bank melalui *internet banking*.

I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

I.5.1 Kerangka Teori

Teori adalah kumpulan pendapat sarjana (para ahli) yang sudah disempurnakan dan bersifat umum. Kerangka teori merupakan acuan yang digunakan oleh penulis untuk menuliskan teori-teori yang diperlukan dalam memecahkan masalah.

Prof. G. M. Verryn Stuart, dalam bukunya, *Bank Politik*, berpendapat bahwa bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

Pengertian *internet banking* menurut Karen Furst, *Internet banking is the use of the internet as remote delivery channel for banking service, including traditional services, such as opening a deposit account or transferring funds among different account, as well as new banking services, such as electronic bill presentment and payment, which allow customers to receive and pay bill over bank's website*. Sedangkan pengertian *internet banking* menurut Efraim Turban, *Online banking, includes various banking activities conducted from home, business, or on the road instead of at a physical bank location*.

Dari pengertian ini, dapat didefinisikan secara sederhana bahwa *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.⁵

Perkembangan ilmu hukum tidak terlepas dari teori hukum sebagai landasannya dan tugas teori hukum adalah untuk menjelaskan nilai-nilai hukum hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Sehingga penelitian ini tidak terlepas dari teori-teori ahli hukum yang dibahas dalam bahasa dan sistem pemikiran para ahli hukum sendiri.

Menurut pendapat Pjillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya

⁵ *Ibid.*, h. 20-21.

sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah berikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.

Menurut Fitzgerald, dia menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain Pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Patut dicatat bahwa upaya untuk mendapatkan perlindungan hukum tentunya yang diinginkan oleh manusia adalah ketertiban dan keteraturan antara nilai dasar dari hukum yakni adanya kepastian hukum, kegunaan hukum serta keadilan hukum, meskipun pada umumnya dalam praktek ketiga nilai dasar tersebut bersitegang, namun haruslah diusahakan untuk ketiga nilai dasar tersebut bersamaan.

Fungsi primer hukum, yakni melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan dan menderitakan hidupnya dari orang lain, masyarakat maupun penguasa. Di samping itu berfungsi pula untuk memberikan keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Perlindungan, keadilan, dan kesejahteraan tersebut ditujukan pada subyek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban, tidak terkecuali kaum wanita.⁶

Didalam penerapannya selain mendapatkan perlindungan hukum, setiap permasalahan haruslah mempunyai kepastian hukumnya. Gustav Radbruch mengemukakan 4 (empat) hal mendasar yang berhubungan dengan makna kepastian hukum, yaitu pertama, bahwa hukum itu positif, artinya bahwa hukum positif itu adalah perundang-undangan. Kedua, bahwa hukum itu didasarkan pada fakta, artinya didasarkan pada kenyataan. Ketiga, bahwa fakta

⁶ “Kajian Teori Perlindungan Hukum,” <<http://www.hnikawawz.blogspot.com/2011/11/kajian-teori-perlindungan-hukum.html>> diakses tanggal 12 Februari 2014.

harus dirumuskan dengan cara yang jelas sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan, di samping mudah dilaksanakan. Keempat, hukum positif tidak boleh mudah diubah.

Pendapat Gustav Radbruch tersebut didasarkan pada pandangannya bahwa kepastian hukum adalah kepastian tentang hukum itu sendiri. Kepastian hukum merupakan produk dari hukum atau lebih khusus dari perundang-undangan. Berdasarkan pendapatnya tersebut, maka menurut Gustav Radbruch, hukum positif yang mengatur kepentingan-kepentingan manusia dalam masyarakat harus selalu ditaati meskipun hukum positif itu kurang adil.

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan, sedangkan keadilan bersifat subyektif, individualistis, dan tidak menyamaratakan.

Kepastian hukum merupakan pelaksanaan hukum sesuai dengan bunyinya sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa hukum dilaksanakan. Dalam memahami nilai kepastian hukum yang harus diperhatikan adalah bahwa nilai itu mempunyai relasi yang erat dengan instrumen hukum yang positif dan peranan negara dalam mengaktualisasikannya pada hukum positif.⁷

I.5.2 Kerangka Konseptual

Suatu kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus guna mendapatkan suatu pengertian yang sama mengenai istilah-istilah yang ada dalam skripsi ini. Maka penulis akan memberikan definisi dari kata-kata yang secara umum sering dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini. Diantaranya yaitu :

- a. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam

⁷ "Memahami Kepastian (dalam) Hukum," <<http://www.ngobrolinhukum.wordpress.com/2013/02/05/memahami-kepastian-dalam-hukum/>> diakses tanggal 12 Februari 2014.

bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁸

- b. Kredit adalah pinjaman uang dengan pembayaran pengembalian secara mengangsur atau pinjaman sampai batas jumlah yang tertentu yang diizinkan oleh bank atau badan lain.⁹
- c. Kreditor adalah orang yang mempunyai piutang karena perjanjian atau Undang-Undang yang dapat ditagih di muka pengadilan.
- d. Debitur adalah orang yang mempunyai utang karena perjanjian atau Undang-Undang yang pelunasannya dapat ditagih di muka pengadilan.¹⁰
- e. Bank transfer atau Pengiriman uang melalui bank adalah kegiatan yang dilakukan oleh bank sebagai penyelenggara atau perantara dalam pengiriman uang (*remitting bank, transferor bank*) untuk melaksanakan perintah tidak bersyarat dari pihak pengirim (*remitter, transferor*) kepada bank lainnya (*paying bank, transferee*) sebagai penerima pengiriman uang untuk mengirim atau menyerahkan uang kepada penerima kiriman uang (*beneficiary, transferee*) ditempat kedudukannya.¹¹
- f. Deposito atau deposito berjangka adalah simpanan dana berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.¹²
- g. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹³

⁸ Hermansyah, *Op. Cit.*, h. 8.

⁹ *Ibid.*, h. 57.

¹⁰ Bung Pokrol, M. Hukumonline.com, Debitur-Kreditur atukah Debitur-Kreditor ?, diakses Senin, 14 April 2014.

¹¹ Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, h. 376-377.

¹² *Ibid.*, h. 226.

¹³ *Ibid.*, h. 235.

- h. Internet banking adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.¹⁴
- i. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹⁵
- j. Bank Indonesia adalah Bank Sentral Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang berlaku.¹⁶

I.6 Metode Penelitian

I.6.1 Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis. Pendekatan perundang-undangan adalah cara yang dilakukan oleh penulis untuk memecahkan masalah dalam penelitian hukum normatif dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Artinya setiap masalah dipecahkan dan diuji dengan Peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pendekatan analisis adalah pendekatan yang digunakan oleh penulis dengan menganalisis pemecahan masalah tersebut dengan memperhatikan segala kelebihan dan kekurangannya, kemudian dicarikan jalan keluar (solusinya).

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat yuridis normatif yaitu suatu penelitian dimana menggunakan data sekunder pada awal penelitian, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer dilapangan.¹⁷

I.6.2 Sumber Data

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

¹⁴ Budi Agus Riswandi, *Op Cit.*, h. 21.

¹⁵ Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang *Perbankan*, Pasal 1.

¹⁶ *Ibid.*, Penjelasan Pasal 1.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan III, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, 2007, h. 52.

a. Data Sekunder

Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu:

b. Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Undang-Undang No.23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang No.3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

c. Sumber Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan sekunder yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum primer yang berupa buku teks, jurnal hukum, majalah hukum, pendapat para pakar serta pelayanan jasa internet banking referensi yang berkaitan dengan pelayanan jasa internet banking.

d. Sumber Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan penunjang yang menjelaskan dan memberikan informasi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus-kamus hukum, media internet, buku petunjuk atau buku pegangan, ensiklopedia serta buku mengenai istilah-istilah yang sering dipergunakan mengenai pelayanan jasa internet banking.

I.6.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen atau berkas yang diperoleh dari instansi dimana penelitian ini dilakukan, selain itu juga melakukan studi lapangan, yakni

pengumpulan data-data mengenai objek yang diteliti, dalam hal ini dilakukan melalui wawancara dengan pejabat pemerintahan yang terkait dengan masalah.

I.7 Sistematika Penulisan

Dalam suatu karya ilmiah ataupun non ilmiah diperlukan suatu sistematika untuk menguraikan isi dari karya ilmiah ataupun non ilmiah tersebut. Dalam menjawab pokok permasalahan, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini terdiri dari uraian mengenai latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, ruang lingkup penulisan, maksud dan tujuan penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERBANKAN DAN INTERNET BANKING

Dalam bab II ini terdiri dari uraian mengenai Tinjauan umum tentang definisi perbankan, dasar hukum perbankan, fungsi dan kegiatan usaha perbankan, tinjauan umum tentang jasa bank melalui internet banking, definisi pelayanan internet banking, sistem pembayaran dalam internet banking, hukum dan data pribadi nasabah pada internet banking.

BAB III PELAYANAN JASA BANK MELALUI INTERNET BANKING PADA BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG JATINEGARA

Dalam bab III ini penulis akan menguraikan tentang proses pelayanan Bank Negara Indonesia melalui internet banking pada Bank dan kendala-kendala dalam pelayanan jasa melalui internet banking.

BAB IV**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH
BANK TERHADAP INTERNET BANKING**

Dalam bab IV ini terdiri dari uraian mengenai analisis perlindungan hukum terhadap pengguna internet banking ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum dan menganalisis dampak dalam pelayanan jasa internet banking.

BAB V**PENUTUP**

Dalam bagian akhir penulisan ini, penulis berusaha untuk menyimpulkan pembahasan-pembahasan pada bab-bab terdahulu. Kemudian penulis juga akan mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Pada akhirnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kepastakaan ilmiah.

