

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENANGANAN KASUS PEMBOBOLAN NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA MELALUI INTERNET BANKING
STUDI KASUS : PT. BANK NEGARA INDONESIA KANTOR PUSAT**

INTISARI

Oleh:
Ivansyah¹, M. Hawin²

Beragam layanan elektronik banking kini bisa dinikmati setelah melewati perjalanan panjang, mulai dari zaman prasejarah hingga masa teknologi sekarang ini. Kala itu, keberadaan uang belum ada dan sistem sistem barter atau tukar menukar barang diberlakukan untuk memenuhi seluruh kebutuhan. Namun demikian terdapat banyak permasalahan teknologi yang menyangkut pelaksanaan *internet banking*, yaitu adanya celah, *human error*, maupun rentan terhadap virus yang mampu menciptakan suatu sistem menjadi lemah. Kelemahan tersebut menyangkut dan terkait dengan aspek keamanan dari sistem tersebut karena tidak ada sistem yang sempurna. Adapun tujuan di dalam pembahasan tesis ini adalah untuk menganalisis apa saja faktor-faktor kendala dalam perkembangan layanan Elektronik Banking (*E-Banking*) Internet Banking pada PT. Bank Negara dan menganalisis secara hukum terhadap penanganan kasus pembobolan dana nasabah PT. Bank Negara Indonesia melalui Internet Banking milik PT. Bank Negara Indonesia.

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris, dalam arti mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas, dan juga dilakukan pendekatan lapangan untuk memperoleh informasi sebagai bahan penunjang. Adapun dalam pembuatan penulisan tesis ini menggunakan wawancara serta kuesioner dan metode atau pendekatan dengan jenis penelitian hukum normatif dan *field research*, dimana penelitian yang dilakukan secara penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang ini dan melakukan penelitian lapangan pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Pusat selaku tempat Riset penulis.

Dalam hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa faktor yang menyebabkan perkembangan layanan internet banking milik PT. Bank Negara Indonesia terhambat, adalah kepercayaan dalam keamanan penggunaan layanan internet banking masih sangat rendah, dengan masih banyaknya nasabah tetap mencoba menggunakan layanan konvensional ATM secara langsung walaupun penggunaan layanan internet banking yang jauh lebih praktis dan ekonomis. . Pelaksanaan proses penanganan kasus pembobolan dana nasabah pada penggunaan layanan internet banking milik PT. Bank Negara Indonesia tidak sepenuhnya mampu dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundnag-undangan yang ada baik itu pengaduan secara lisan maupun pengaduan secara tertulis. Serta dalam hal bentuk dari kewajiban permintaan maaf serta menawarkan ganti rugi seperti yang terdapat pada peraturan perundang-undangan juga belum mampu menjelaskan lebih lanjut, sehingga pada prakteknya kembali pada bank selaku penyedia jasa untuk menentukan bentuk permintaan maaf atau bentuk ganti rugi bagaimana yang dirasa pantas diterima oleh nasabah atas pengaduannya.

Kata kunci : Perbankan, Nasabah, Elektronik Banking, Internet Banking

¹ Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gajah Mada

² Fakultas Hukum, Universitas Gajah Mada

**REGULATIONS ANALYSIS OF FRAUD CASE HANDLING CUSTOMER PT .
STATE BANK INDONESIA THROUGH INTERNET BANKING
CASE STUDY : PT . BANK NEGARA INDONESIA CENTRAL OFFICE**

ABSTRACT

By:
Ivansyah³, M. Hawin⁴

Various electronic banking services can now be enjoyed after a long journey, ranging from prehistoric times until the current technology. At that time, the existence of money there is no system and system of barter or exchange of goods put in place to meet all needs. However, there are many technological problems concerning the implementation of internet banking, namely the existence of a gap, human error, or susceptible to a virus that is capable of creating a system becomes weak. These weaknesses and concerns related to security aspects of the system because there is no perfect system. The objectives in the discussion of this thesis was to analyze what factors constraints in the development of Electronic Banking services (E-Banking) Internet Banking at PT. State Bank and legally analyze the handling of cases of embezzlement of PT. Bank Negara Indonesia through Internet Banking PT. Indonesian state banks.

This study uses empirical juridical, in the sense of reviewing legislation relating to issues to be discussed, and also conducted field approach to obtain information as supporting material. As for the making of this thesis using interviews and questionnaires and methods or approaches to normative law research and field research, where research is conducted research done by researching library materials relating to these issues and conduct field research at PT. Bank Negara Indonesia as the Central Office for Research where the authors.

In the research and discussion in mind that the factors that led to the development of Internet banking services owned by PT. Bank Negara Indonesia impeded, is confidence in the security of internet banking service usage is still very low, with still many customers still try to use conventional ATM services direct though the use of internet banking services are much more practical and economical. , The process of handling cases of embezzlement in the use of internet banking services owned by PT. Bank Negara Indonesia is not fully capable of under the provisions of the existing law both complaints orally or in written complaint. As well as in terms of the form of the obligation of apology and offered compensation as contained in the legislation also has not been able to explain further, so that in practice back to the bank as a service provider to determine the form of apology or restitution how that feels deserved by the customer on its complaint.

Keyword : Bank, Customer, Electronic Banking, Internet Banking

³ Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gajah Mada

⁴ Fakultas Hukum, Universitas Gajah Mada