

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis di berbagai sektor, termasuk perbankan, dengan menjadikan teknologi informasi sebagai elemen utama dalam proses produksi dan pemberian jasa. Selain itu, kemajuan ini juga mendorong inovasi dalam layanan, termasuk layanan perbankan. Transaksi elektronik melalui internet banking merupakan salah satu inovasi dalam pengembangan saluran layanan bank, yang telah mengubah strategi bisnis perbankan dari yang awalnya lebih mengandalkan tenaga manusia menjadi berbasis teknologi informasi. Pelayanan bank dalam bentuk *internet banking* sepertinya telah menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Untuk itu *internet banking* dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, peran electronic banking menjadi semakin penting. Fasilitas seperti ATM, kartu kredit, dan phone banking kini menjadi keharusan bagi setiap bank di Indonesia untuk bersaing dalam merebut pangsa pasar. Inovasi perbankan berbasis teknologi terus berkembang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Saat ini, internet banking menjadi sorotan utama, memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan (non-tunai) kapan saja dan dari mana saja dengan nyaman hanya melalui akses komputer yang terhubung ke internet.

Perkembangan teknologi informasi semakin menegaskan pentingnya peran *electronic banking*. Fasilitas seperti ATM, kartu kredit, dan phone banking telah menjadi kebutuhan wajib bagi setiap bank di Indonesia dalam bersaing merebut pangsa pasar.

Inovasi teknologi di sektor perbankan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Internet banking* kini menjadi fokus utama, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan non-tunai kapan pun dan di mana pun dengan mudah dan nyaman hanya melalui komputer yang terhubung ke internet.

Internet banking, atau e-banking, adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara online melalui internet. Teknologi yang digunakan untuk internet banking adalah teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang canggih. Beberapa keuntungan dari internet banking antara lain:

1. Praktis, karena nasabah hanya memerlukan komputer, laptop, atau smartphone untuk mengaksesnya.
2. Cepat, karena transaksi dapat diselesaikan dengan mudah hanya dengan beberapa klik.
3. Tidak perlu mengantre, karena nasabah tidak perlu mengunjungi ATM atau kantor cabang bank.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab bank dalam memberi perlindungan hukum kepada nasabah pengguna internet banking ?
2. Bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* di Kota Jayapura?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara terhadap data pribadi nasabah yang menggunakan *internet banking*

2. Untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum yang diberikan negara terhadap data pribadi nasabah di kota jayapura, mencakup hambatan dan kendala yang dialami oleh nasabah

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. *Secara teoritis, Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan pembelajaran atau penerapan media pembelajaran secara*
2. *lebih lanjut. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah pengetahuan ilmiah dalam bidang pendidikan di Indonesia*
3. *Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan layanan internet banking, antara lain Bank Indonesia selaku otoritas pembinaan dan pengawasan perbankan, pemerintah selaku pengawas konsumen/nasabah, bank dapat dijadikan sebagai rujukan dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah pengguna internet banking, nasabah internet banking dapat menjadikan pedoman atau rujukan dalam mempertahankan hak-hak sebagai nasabah. dan penulis sendiri dapat menambah wawasan ilmu hukum.*

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis dan empiris yakni menjelaskan mengenai suatu peraturan perundang-undangan serta mempunyai objek kajian mengenai perilaku masyarakat. Perilaku masyarakat yang dikaji adalah perilaku yang timbul akibat interaksi dengan sistem

norma yang ada. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pendekatan perundang-undangan (statue approach) dan pendekatan kasus (case approach)

2. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dari mana diperoleh, jenis data dalam penelitian ini menggunakan jenis data yang terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara dengan responden.*
- b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, tetapi melalui dengan sumber lain. Misalnya buku, jurnal, majalah, koran, dokumen, peraturan perundang-undangan, dll. Dalam hal ini melalui sumber kedua yaitu bahan-bahan hukum terdiri dari:*
 - 1) Bahan hukum primer yakni bahan hukum yang terdiri dari:*
 - a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*
 - c. Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)*
 - d. Undang-Undang No 27 tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi*
 - 2) Bahan Hukum Sekunder yakni bahan hukum yang terdiri dari Buku-buku Ilmu hukum yang relevan dengan pokok pembahasan*
 - 3) Bahan hukum tersier, yakni bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang berupa kamus hukum, dan ensiklopedia hukum*

3. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

- a. Teknik wawancara dengan salah satu pegawai Bank di Kota Jayapura dan beberapa nasabah pengguna internet banking
- b. Studi kepustakaan, yakni pengumpulan data-data yang tertuang dalam berbagai jurnal hukum perbankan

4. Lokasi Penelitian

Dengan maraknya kasus error sistem yang terjadi dipapua penulis memutuskan meneliti di dalam kota jayapura .

5. Responden

1. Pegawai Bank PT.Bank Papua
2. Nasabah pengguna Internet Banking

6. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara deskriptif analitis, yakni data yang dinyatakan responden secara lisan serta tingkah laku yang nyata, kemudian menentukan data yang memiliki kualitas sebagai data atau bahan hukum yang diperlukan dengan materi penelitian yang terkait dengan error system yang terjadi bagi pengguna internet banking di kota jayapura .