# BAB I PENDAHULUAN

1. **Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pada bidang teknologi informasi kini sangat pesat, bukti yang menunjukkan bahwa adanya perkembangan di bidang tersebut yaitu dengan adanya *internet banking* dalam dunia perbankan. *Internet Banking* saat ini bukan istilah yang baru bagi masyarakat Indonesia, hal ini disebabkan oleh banyaknya penggunaan fitur *internet banking* pada perbankan nasional, internet atau yang disebut pula dengan *Cyberspace*, sesungguhnya dapat dikatakan sebagai ruang dimana entitas elektronik (*netters*) berinteraksi.1 Dalam menjalankan kegiatan *electronic banking* (*e-banking*) harus menerapkan manajemen risiko dalam aktivitas layanannya dengan efektif.2

Sifat aktivitas internet yang tidak mengenal batas teritorial wilayah negara pada akhirnya memicu permasalahan mendasar, yaitu menyangkut kemampuan hukum dalam melaksanakan fungsinya melakukan pengaturan dan penegakan sanksi dan bagaimana kemampuan bank dalam melindungi nasabah bank. pada sejarah kemajuan peradaban manusia, kemunculan internet tidak dapat dihindari. Kemunculan internet adalah bagian dari sejarah perkembangan pemikiran, teknologi, dan ilmu pengetahuan manusia itu sendiri.3 Sekarang

media elektronik menjadi salah satu media andalan dalam menjalankan

1Yusran Inaini, *“Hak Cipta dan Tantangannya* di *Era Cyber Space”*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2009, hlm.3.

2Salsabila Sukma, [http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsipperaturan/.](http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsipperaturan/) Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 pada pukul 13.21.

3Susanti Adi Nugroho, *“Proses Penyelesaian sengketa Konsumen di Indonesia dalam rangka Perlindungan Konsumen, ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya”, Varia Peradilan Tahun xxii No.256 Maret 2007,* hlm. 48.

1

kegiatan bisnis dan komunikasi. Kini dunia perbankan telah menjadikan teknologi informasi berupa *Internet Banking* yang diandalkan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya.4 Kebutuhan pelayanan telekomunikasi akan semakin tinggi karena disebabkan oleh bertambahnya keperluan penggunal di masa yang akan mendatang. Sisteml komunikasi bergerak dipercaya akanl memegang andil yang sangat penting untuk menjalankan kepentingan telekomunikasi. Oleh sebab itu, dalam upaya menumbuhkan kapabilitas bank, pemanfaatan pertumbuhan teknologi informasi secara lebih optimal adalah syarat untuk menunjang inovasi fasilitas perbankan. Inovasi fasilitas dan pelaksanaan strategi dalam penerapan teknologi informasi mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital.5 Sehinggal persaingan yang terjadi dalaml dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serbal mudah dan cepat. Kegiatanl perbankan dengan *electronic transaction* (*e-banking*) melalui mesin ATM, teleponl seluler (*phone banking*) dan jaringan internet (*Internet banking)*, merupakan beberapa contoh pelayananl transaksi perbankan dengan teknologil informasi. Daril sisi keamanan, penggunaan teknologi dapat memberi perlindungan keamananl data dan transaksi.6 Disisi lain Teknologi Informasi digunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab dengan melakukan perbuatan yang sifatnya

l l

4Ikatan Bankir Indonesia. *“Mengelola kualitas Layanan Perbankan”*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2014.

5Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hlm.2

6Tim Perundang-Undangan dan Pengkajian Hukum Direktorat Hukum Bank Indonesia, *“Urgensi Cyberlaw di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime di Sektor Perbankan”, dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan*, *Volume 4 No. 2*, Bank Indonesia, Jakarta, 2006.

melawan hukum, yang menyerang berbagai kepentinganl hukum orang banyak, masyarakat, dan negara.7

Masalahl perlindungan hukum bagi nasbah perbankanl merupakan suatu hal yang sangat dilematis, sehingga sampai saat inil masalah perlindungan hukum bagi nasabah belum mendapatkan tempat yangl baik dalam sistem Perbankan Nasional.8 Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barangl yang rendahl mutunya telah memacu untuk memikirkan secaral sungguh-sungguhl usaha untukl melindungi konsumen ini, dan mulailah gerakanl untuk merealisasikan cita-cita itu. Sebagaimana adagium hukum yang diungkapkan Satjipto Rahardjo “hukum dibuat untuk manusia bukan sebaliknya”.9

l l

Munculnya teknologi *face recognition*, yakni dengan adanya FR (*Face Recognition*), teknologi tersebut digunakan untuk membantu kinerja di berbagai bidang industri. Salah satunya pada bidang perbankan, selalu identik dengan layanan transaksi keuangan dengan standar keamanan yang tinggi.10Penggunaan *face recognition* yang meliputi pemindaian semua dokumen pelanggan, bahkan dapat mengurangi proses verifikasi yang membutuhkan waktu berhari-hari. Untuk pengelolaan dan verifikasi data, terdapat proses integrasi dengan database instansi terkait yang menjamin

7H Adami Chazawi dan Ardi Ferdian, *“Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik”*, Media Nusa Creative, Malang, 2015, hlm.2

8Wulanmas A.P.G. Frederik*. “Buku Ajar Hukum Perbankan”*, Yogyakarta.genta Press. hlm. 139.

9Romli Atmasasmita, *“Teori Hukum Integratif, rekonstruksi terhadap teori hokum pembangunan dan teori hokum Progresif”*, Yogyakarta, Genta Publishing,2012, hlm 93.

10Taufan Sukma, [https://www.wartaekonomi.co.id/read264251/wajah-baru-perbankan-](https://www.wartaekonomi.co.id/read264251/wajah-baru-perbankan-lewat-sistem-keamanan-berbasis-wajah.html) [lewat-sistem-keamanan-berbasis-wajah.html.](https://www.wartaekonomi.co.id/read264251/wajah-baru-perbankan-lewat-sistem-keamanan-berbasis-wajah.html) Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 pada pukul 13.27.

kerahasiaan. Hal berikut merupakan contoh inovatif dari penggunaan teknologi Internet dasar oleh industri perbankan dalam Teknologi Sistem Informasi (TSI).11

Adanya kemajuan teknologi informasi di industri perbankan mewujudkan persainganl antar bankl yang semakin ketat. Setiap bank terus bersaing dalam menemukan inovasi baru untuk melayani nasabah denganl sempurna. Salah satunya dengan mempromosikan penggunaan internet banking.12 Fasilitas perbankan digital yang disediakan bank kepada nasabah meliputi layanan pengelolaan rekening, otorisasi transaksi (menggunakan data/atau informasi yang dapat dipercaya), pengelolaan keuangan dan/atau layanan lainnya berdasarkan produk keuangan yang disetujui OJK.13

l

Di balik kemudahan dari penggunaan internet banking, terdapat pula risiko penggunaan fasilitas, antara lain banyaknya tindakan ilegal dalam memperoleh data pribadi melalui Internet dan risiko keuangan yang dialami nasabah bank dari penggunaan *internet banking*. Pelaku kejahatan IT memungkinkan industri perbankan menyiapkan *security features* untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan transaksi elektronik.14

Penyalahgunaanl *privacy data* atau data pribadi di internet sebagian besar menimbulkan hal-hal yangl bersifat komersial, tetapi tidak menutup

11Hiru Muhamad, [https://www.republika.co.id/berita/pz5urt380/transaksi-lebih-aman-](https://www.republika.co.id/berita/pz5urt380/transaksi-lebih-aman-dengan-teknologi-face-recognition) [dengan-teknologi-face-recognition.](https://www.republika.co.id/berita/pz5urt380/transaksi-lebih-aman-dengan-teknologi-face-recognition) Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 pada pukul 13.30.

12Faisal Irfani, Muhammada Anwar, [https://tirto.id/teknologi-face-recognition-di-antara-](https://tirto.id/teknologi-face-recognition-di-antara-kebaikan-dan-keburukan-dKTK) [kebaikan-dan-keburukan-dKTK.](https://tirto.id/teknologi-face-recognition-di-antara-kebaikan-dan-keburukan-dKTK) Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 pada pukul 13.41.

13A. Sutedi, *“Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Jakarta, Raih Asa Sukses, 2014,

hlm 70.

14Resa Raditio, *Op.cit.*, Jakarta, Graha Ilmu, 2014, hlm. 67.

kemungkinan juga penyalahgunaan datal pribadi seseorang untuk hal-hal berbahaya lainnya.

Ketentuanl mengenai perlindungan data pribadi hanya diatur secara terbatas di dalam Undang-Undangl Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 26 ayatl (1) menjelaskanl bahwa:

“kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orangl yang bersangkutan”

Berkaitan dengan Undangl-undang Nomor 19 Tahunl 2006 Tentang Perubahanl Atas Undangl- Undang Nomor 11 Tahunl 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronikl atau bias disebut UU ITE, terdapat peraturan yang mengatur secaral khusus mengenail penggunaan data pribadi (dalam hal ini data pribadi nasabah) yaitul dalam Peraturanl Bank Indonesial Nomor 7/7/PBI/2005 yang mengatur ketentuan mengenai Transparansi Informasil Produk Bank dan Penggunaanl Data Pribadi Nasabah yang mewajibkan persetujuan dari nasabah jika bank hendak menggunakan data pribadil nasabah, khususnyal untuk kegiatanl komersil.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBIl/2005 tersebut digunakan sebagai landasan operasional dari Pasal 26 ayat (1) UU ITE, agar nasabah tahu akan risiko yang adal dari tiap produk bankl yang ditawarkanl dan agar perlindungan atas penggunaan data pribadi nasabahl terwujud.

Saat ini, pengawasan *internet banking* dibagi menjadi dua jenis: *self regulation* danl *government regulation*. *Self-regulation* adalah aturan yang biasanya dibuat oleh pihak dalaml mengantisipasi kekosongan hukum (*vacuum*

*of law*) untuk perlindungan data pribadi, sedangkan *government regulation* adalah aturan dalam bentuk undang undang yang ditentukan oleh pemerintah untuk melindungi data pribadi dan perbankan.15 Dalam praktiknya, banyak bank yang menerapkan *self-regulation* untuk produk layanan internet banking. Industri perbankan menggunakanl alat perlindungan datal pribadi danl bank (*privacy*) menurut ketetapan self regulation dalam mengatur layanan *internet banking* yang dilakukan secara sepihak oleh industri perbankan. Jika terjadi permasalahanl hukum terkait masalah *privacy data* atau data pribadi nasabah saat menggunakan internet banking maka perbankan akan bertanggung jawab.

Data Pribadi atau *Privacy data* nasabah dalaml layanan *internet banking* sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya merupakan hal yang harus dijaga kerahasiaannya oleh bank, yang dikenal dengan istilahl rahasia bank. Pasal 1 angka 28 Undang-Undangl Nomor 10l Tahun 1998l Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992l Tentang Perbankan memberikan penjelasanl yang dimaksudl “rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya”.

Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi 2, yaitu:

* 1. Perlindunganl Hukum Preventif

Bertujuan untuk mencegahl terjadinya permasalahanl atau sengketa. Rakyat diberi kesempatanl untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentukl yang definitif.

15Budi Agus Riswandi, “*Hukum Cyberspace”*, Yogyakarta: Penerbit Gitanagari, hlm.140.

* 1. Perlindungan Hukum Represif

Bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang timbul. Perlindunganl hukum preventif sangat besar artinya bagi pemerintah yang didasarkan padal kebebasan bertindakl karena dengan adanya perlindungan hokum preventif, pemerintah terdorong untukl bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

Perlindungan hukum tersebut pada umumnya dituangkan dalam suatu peraturan tertulis, sehinggal sifatnya lebih mengikat danl akan mengakibatkan adanya sanksi yang harus dijatuhkan kepada pihak yang melanggarnya.16

Dikatakan jika nasabahl bersengketa dengan lembaga perbankan, nasabah akan dilindungi oleh hukum, maka disediakan mekanisme tertentu bagi nasabah untuk mendapatkan haknya.17 Masalah yang muncul pada teknologi *face recognition* adalah privasi. Dengan adanya identifikasi dan pengawasan, teknologi ini dapat mencuri gambar orang lain tanpa izin mereka. Tanpa adanya undang-undang, pedoman, atau kebijakan yang komprehensif, teknologi pengenalan wajah hanya akan memiliki implikasi yang berhasil ditangkap, dipindai, dan disimpan di database bank. Nasabah tidak mengerti data tersebut digunakan untuk kepentingan apa nantinya. Kegagalan dalam memahami bentuk perlindungan yang diberikan terhadap pelanggaran, terutama yang berkaitan dengan perlindungan hukum data pribadi nasabah

16Philipus M. Hadjon, *“Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia”*, Edisi Khusus, Surabaya, Percetakan M2 Print,2007, hlm. 207.

17Theresia Anita Christiani, *“Dinamika Asas Keseimbangan dalam Perkembangan Pengaturan Perlindungan Nasabah Bank Indonesia”,* Penerbit Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2012. Hlm. 140.

dapat menyebabkan lemahnya penegakan hukum. Beberapa bank yang tidak menjalankan usahanya dengan sehat harus ditindak tegas oleh pemerintah dan kepentingan masyarakat sebagai nasabah tidak dirugikan. Penerapan perlindungan nasabah terhadap layanan perbankan digital dapat mencegah atau mengatasi situasi yang tidak terduga di masa depan nasabah melalui peraturan perundang-undangan yang dikenal dengan perlindungan preventif.18 Dan terdapat perlindungan terhadap kerugian nasabah yang disebabkan oleh situasi yang tidak diinginkan sehingga perlu adanya solusi untuk menyelesaikan masalah ini. Perlindungan yang dirancang untuk menyelesaikan masalah atau perselisihan tersebut dikenal sebagai perlindungan represif.19

Perlindungan yang sediakan oleh bank sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Perlindungan tersebut berupa mewajibkan lembaga jasa keuangan untuk menghentikanl aktivitas jika berpotensi merugikan masyarakat.20 Karena layanan ini menimbulkan risiko yang sangat tinggi, nasabah dapat mengalami kerugian karena penyadapan oleh *hacker/cracker* yang dapat menembus *firewall*. Salah satu bentuk implementasi dari yuridiksi untuk menetapkan hukum (*yuridiction to enforce*) terhadap tindak pidana siber berdasarkan hukum pidana Indonesia adalah salah satu

pembentukan Undang-undang ITE. UU ITE adalah undang-undang yang

18Candrawati, Ni Nyoman A. *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial. Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal), Vol. 3, (No****.****1), pp 1-16.* 2014.

19Jahri, A., “*Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum Di Bandar Lampung*”, *Fiat Justisia Journal of Law*, *Vol. 10, (No.2), pp. 125-148.* 2016.

20 Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, “*Perlindungan Konsumen Pada Fintech, Departemen Perlindungan Konsumen*”, Otoritas Jasa Keuangan Jakarta, 2017, hlm. 135.

secara khusus dirancang untuk mengatur berbagai aktivitas manusia pada bidang teknologi informasi dan komunikasi termasuk beberapa kejahatan yang dikategorikan tindak pidana siber. Namun berdasarkan luas lingkup dan kategorisasi tindak pidana siber, selain UU ITE, peraturan perundang- undangan lainnya juga secara eksplisit atau implisit mengatur tentang tindak pidana siber. Kriminalisasi tindak pidana siber dalam peraturan perundang- undangan Indonesia mempunyai implikasi penting sebagai upaya pemberantasan kejahatan tindak pidana siber di Indonesia dan dunia.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan permasalahannya adalah sebagai berikut:

# Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan pengguna *face recognition* pada aplikasi *Neoban*k?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap penggunaan

*face recognition* pada aplikasi *Neobank*?

# Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji pengaturan pengguna *face recognition* pada aplikasi

*Neobank.*

1. Untuk mengkaji perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap penggunaan *face recognition* pada aplikasi *Neobank.*

# Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuanl hukum khususnya hukum perdata, dalam perlindungan hukuml bagi nasabah bank terhadap penggunaan *face recognition* pada Aplikasi *Neobank* Kegunaan Praktis.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan terhadap pemerintah dan masyarakat dalam perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap penggunaan *face recognition* pada Aplikasi *Neobank.*

# Tinjauan Pustaka

1. Rizqi Musrifah dan Satria Sukananda, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) Yogyakarta, tahun 2018, judul “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E- Banking Di Indonesia”. Hasil dari penelitian ini adalah Perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi *e-banking* dapat dibedakan menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan Hukum Preventif yang diberikan kepada nasabah bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya kerugian dalam melakukan transaksi *e- banking*, perlindungan hukum preventif belum diatur secara khusus namun dapat mengaitkannya dengan berbagai peraturan yang menentukan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dimana dalam hal ini adalah bank, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seluruh peraturan hukum tersebut secara parsial memberikan perlindungan hukum preventif terhadap nasabah dalam melakukan transaksi *e-banking*. Mengenai penyelesaian sengketa Penyelesaian masalah antara nasabah dapat dilakukan dengan cara negosiasi dan saat ini ada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang mempunyai layanan penyelesaian berupa mediasi, ajudikasi dan arbitrase. Namun jika alternatif penyelesaian sengketa gagal, Bank masih melaporkannya ke OJK dan Pengadilan menjadi pilihan terakhir.

1. Dwi Ayu Astrini, Tahun 2015, judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime “. Hasil Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bankl pengguna *internet banking* dari ancaman *cybercrime,* dan bagaimanal mekanisme perlindunganl dan tanggungjawabl yang diberikan pihak bankl terhadap nasabahl yang mengalami masalah dalaml pengguna *internet banking.* Berdasarkan penelitian normatif disimpulkan bahwa; 1. Sumber hukum formal mengenai bidangl perbankan, adalahl UUD 1945 (Pasal 1 ayat 3), Undang-undangl Nomor 7 Tahun 1992 diubah menjadi undang-undang nomor 10l tahun 1998l tentang Perbankan, Undang-undangl Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindunganl Konsumen, Undang-undang Nomor 11 Tahunl 2008 Tentangl Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang- undang Nomor 36l Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, 2. Mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yangl diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunal *internet banking,* 3 macaml bentuk Perlindungan terhadap nasabahl pengguna layanan internet bankingl yang diberikan oleh pihak bank, yaitu sebagai berikut, Dari segi keamanan teknologi, Perlindungan dari segi hukuml dan juga kebijakan privasi, Sedangkan dari segi tanggungjawab pihak bank sebagai pihakl penyelenggara layanan *internet banking* membebankan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan danl ketelitian dalaml menggunakan layanan *internet banking*.

1. A.A. Ngurah Deddy Hendral Kesuma, Il Nyoman Putu Budiartha dan Putu Ayu Sriasih Wesna Fakultas Ilmu Hukum Universitas Warmadewa, tahun 2021, judul “Perlindungan Hukuml Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial Dalam Transaksi Elektronik”. Hasil dari penelitian ini adalah Perlindungan datal pribadi adalah suatu bentukl privasi berupa hak pribadi yang mendapat jaminan oleh negara. Rancangan perlindungan datal pribadi berarti bahwasannya perseorangan mempunyai hak untuk memutuskan atau tidak yakin atasl berbagai data pribadi. Hak untuk melindungi data pribadi sangatlah bergunal dan sebenarnya adalah bagianl kunci dari kebebasan dan martabat pribadi. Terkait bisnis Teknologi Finansial, data pribadi konsumen Teknologi

Finansial harus dilindungi. Jika data pribadi pengguna bocor, sanksi yangl diatur dalam Peraturan Menteril Komunikasi dan lnformatika Republik Indonesia dan POJK dapatl diberlakukan ke pihak yang membeberkan individu konsumen tersebut. Upaya hukuml yang digunakan apabila dikemudian hari terjadi sengketa dan konsumen mengalami kerugian, korban penyalahgunaan datal pribadi dapat melakukan Upaya Hukum dengan cara musyawarahl serta pengaduan kepada Kemenkominfo atau OJKl (non-litigasi) dan apabila tidak menyelesaikan sengketa konsumen dapat mengajukanl gugatan perdata (litigasi) atasl dasar Perbuatan Melanggar Hukuml IPMH dan meminta ganti rugi.

Persamaan dari ketiga penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum apabila pengguna nasbah bank elektronik mengalami masalah pada pelayanan *internet banking*.

Perbedaan dari ketiga penelitian diatas yaitu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui upaya peraturan hukuml yang dapat dipergunakan oleh nasabah pengguna internet banking apabila dirugikanl dalam pemanfaatan fasilitas *internet banking* dan bagaimana mekanismel perlindungan dan tanggungjawab yangl diberikan pihakl bank terhadap nasabah yangl mengalami masalah dalam pengguna *internet banking.*

# Metode Penelitian

1. **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang menggunakan data sekunder, sumber datanya dapat diperoleh melalui penelusuran dokumen. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kepustakaan yaitu peneliti akan mencari data melalui jurnal, artikel atau berita yang ada di media online yang berhubungan tentang Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Penggunaan *Face Recognition* Pada Aplikasi *NeoBank*.

# Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Pendekatan normatif dilakukan dengan meninjau permasalahan hukum boleh atau tidak boleh menurut hukum yang berlaku. Dokumen yang digunakan tentunya berkaitan dengan bentuk penelitian terhadap norma hukum tertulis, diantaranya adalah buku buku yang berkaitan perlindungan hukum bagi nasabah bank elektronik, jurnal, makalah ilmiah, dan situs internet, serta sumber lain yang relevan dengan permasalahan.

# Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.21 Dengan menggunakan bahan hukum primer yakni bahan yang mempunyai kekuatan mengikatl secara yuridis, seperti peraturan perundang- undangan, putusan pengadilan, perjanjian. Dan bahanl hukum sekunder yakni bahan yang tidakl mempunyai kekuatan mengikat secaral yuridis, seperti rancangan peraturanl perundang-undangan, literatur, jurnal, hasil penelitian terdahulu. Yang mengatur perlindungan hukum terhadap hukum nasabah bank terhadap penggunaan *face recognition* pada aplikasi *NeoBank.*

# Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah. Pada umumnya, data yang dikumpulkan akan digunakan, kecuali untuk keperluan eksploratif, juga untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Studi kepustakaan yaitu mencari dengan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mempelajari, mendalami literatur-literatur seperti jurnal, buku skripsi, majalah, artikel serta mencari

21Saifuddin Azwar, *“Metode Penelitian”*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014, hlm. 91.

data dari lembaga pemerintahan atau perusahaan yang berhubungan masalah dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini sehingga peneliti memperoleh landasan teori yang berhubungan tentang Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Penggunaan *Face Recognition* Pada Aplikasi *Neobank*.22

# Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data dilakukan dengan analisis secara kualitatif, yaitu dengan cara menganalisis dan menggunakan sumber informasi yang relevan untuk melengkapi data yang penulis inginkan. Penelitian kualitatif merupakan metode yang menekankan pada aspek pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat sebuah permasalahan.

# Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN: Dalam bab ini akan menguraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan. BAB II LANDASAN KONSEPTUAL: Dalam bab ini membahas mengenai Kebijakan dan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Penggunaan *Face Recognition* Pada Aplikasi Neobank.

22Masridan Sofian Effendi Singarimbun(ed.), *“Metode Penelitian Survai”*, Jakarta, LP3S, 2017, hlm. 30.

BABl III HASILl PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Dalaml bab ini

membahas tentang perlindungan dan pengaturan hukum bagi nasabah bank terhadap penggunaan *face recognition* Pada aplikasi NeoBank.

BAB IV PENUTUP: Merupakan babl terakhir berupal KESIMPULAN dan SARAN dari penelitian yang dilakukan.