

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENJADI KORBAN
KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DALAM LAYANAN
APLIKASI MANDIRI *ONLINE***

(Studi Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh :

DICKY MALIK IBRAHIM

No. Mahasiswa : 14410243

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENJADI KORBAN
KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DALAM LAYANAN
APLIKASI MANDIRI *ONLINE***

(Study Kasus di Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta)

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk di ajukan ke depan Tim
Penguji dalam Sidang Ujian Tugas Akhir/Pendadaran Fakultas Hukum Universitas Islam
Indonesia pada Tanggal 09 April 2018

الإسلامية
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yogyakarta, 10 Maret 2018

Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Budi Agus Riwandi, SH, M.Hum

NIK. 014100109

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENJADI KORBAN
KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DALAM LAYANAN
APLIKASI MANDIRI *ONLINE***

(Study Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta)

Telah dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran
Pada tanggal 09 April 2018 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 09 April 2018

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Budi Agus Riswandi S.H, M.Hum
2. Anggota : H. Nurjihad S.H, M.H
3. Anggota : Abdurrahman Al Faqih, S.H, M.A, L.LM

Tanda Tangan

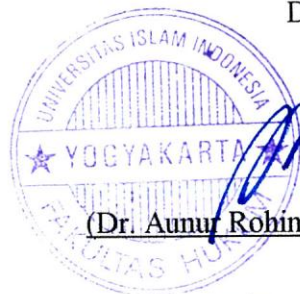


Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan



(Dr. Aunur Rohim Faqih S.H., M.Hum)

NIP/NIK.84 410 0101

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **DICKY MALIK IBRAHIM**

Nomor Mahasiswa : **14410243**

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENJADI KORBAN KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DALAM LAYANAN APLIKASI MANDIRI *ONLINE* (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta)

Karya Ilmiah ini telah diajukan dan dipertahankan di depan Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil) dan merupakan hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaedah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan pernyataan di atas (terutama pernyataan pada butir no.1), saya siap bertanggungjawab penuh jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dan tekanan dalam bentuk apa pun dan oleh siapa pun.

Yogyakarta, 10 Maret 2018

Yang membuat Pernyataan


DICKY MALIK IBRAHIM

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Dicky Malik Ibrahim
2. Tempat Lahir : Majalengka
3. Tanggal Lahir : 04 Mei 1996
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : MG II /1276, Mergangsan Kidul, Yogyakarta
7. Alamat Asal : Blok Gorolong, Desa Sindangpala, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Majalengka
8. Identitas Orang Tua/Wali
 - a. Nama Ayah : H. Abung, SE
Pekerjaan Ayah : PNS
 - b. Nama Ibu : Hj. Een Maemunah, S.Pd
Pekerjaan Ibu : PNS
9. Alamat Orang Tua : Blok Gorolong, Desa Sindangpala, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Majalengka
10. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SDN Sindangpala
 - b. SLTP : SMPN 1 Banjaran
 - c. SLTA : SMAN 1 Talaga
11. Organisasi : KAHAM UII
LEM FH UII
12. Prestasi : -
13. Hobi : Touring Motor, Membaca, dan Traveling.

MOTTO

“Terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk”

(Tan Malaka)

“Maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain”.

(QS. Al Insyirah: 7)

“Sukseslah menurut versimu, jangan pedulikan kata orang lain, karena jalan menuju sukses kita sendiri yang tentukan”

(Dicky Malik Ibrahim)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Skripsi ini saya persembahkan kepada:

ALLAH SWT, Nabi Muhammad SAW, dan para Sahabat-Sahabat Rasulullah serta pengikut-pengikutnya....

Kepada orang tuaku tercinta, adikku dan saudara-saudaraku yang jauh ataupun yang dekat yang senantiasa memberikan semangat, inspirasi, pengorbanan dan mendoakan diriku dengan tulus cinta.....

Kepada para sahabat dan teman seperjuangan yang senantiasa selalu memberikan dorongan dan semangat agar terus berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini...

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENJADI KORBAN KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DALAM LAYANAN APLIKASI MANDIRI ONLINE”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan karena segala keterbatasan yang dimiliki penulis, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Baik bantuan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Atas segala bantuan yang sudah diberikan, penulis menghaturkan banyak terimakasih dan memberikan penghargaan kepada para pihak yang telah banyak membantu dan menolong penulis dalam pembuatan skripsi ini:

1. Allah SWT Tuhan Semesta Alam, Tiada Tuhan selain Dia, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, dan atas Izin-Nya penulis diberi kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanpa hal tersebut, tentulah penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi besar, Nabi Muhammad SAW sebagai panutan bagi seluruh umatnya, termasuk panutan yang sangat penulis banggakan sepanjang masa.
3. Bapak Nandang Sutrisno, SH, L.LM, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat megenyam pendidikan di Kampus tercinta yang Insya Allah Rahmatan Lil'alamiin.

4. Bapak Dr. Aunur Rahim Faqih, SH, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, yang merupakan pemimpin yang baik, ramah dan bersahaja, serta pro terhadap mahasiswa, sehingga mahasiswa termasuk penulis sendiri merasa terayomi, nyaman dan tenang dalam menjalani studi hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Budi Agus Riswandi, SH, M.Hum, yang telah berkenan untuk membimbing penulis, memberikan waktu luang kepada penulis dalam penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan penulis.
6. Kedua orangtuaku tersayang, Bapak H.Abung SE dan Ibu Hj.Een Maemunah, S.Pd, yang selalu memberikan kasih sayangnya, didikan yang luar biasa dari segi agamis, akademis, dan karakter dalam membangun kepribadian penulis, serta doa dan dukungan moril dan materiil kepada penulis, hingga akhirnya skripsi ini terselesaikan yang Insya Allah dengan baik.
7. Kepada saudara perempuanku adikku tersayang Syalwa Luthfia, yang selalu senantiasa memberikan dukungan dan doanya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang Insya Allah dengan baik.
8. Kepada seluruh Keluarga besarku, Ma alot, Bapa alot, Bi A'i Mulyasari S.Pd, Mang Agus Setiawan S.Pd, Bi Hj. Iceu, Bi Enok, Neng Margini Rivani S.Pd, De Adiel, De Azi, De Ipa, dan yang lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang selalu memberikan nasihat dan ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang Insya Allah dengan baik dan bermanfaat bagi penulis sendiri serta orang lain.
9. Kekasihku, Adinda Restu Utami Friyatna, yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Bapak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, Mas Ian selaku *staff Human Capital* Bank Mandiri Area Yogyakarta, yang telah membantu penulis memperoleh data penelitian.
11. Bapak H.Soesono, selaku Bapak Kos yang selalu memberikan, kasih sayangnya, kepeduliannya, serta dukungan dan doanya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh Pegawai Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang selama ini selalu memberikan informasi dan bantuannya dari pertama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia hingga pada jenjang akhir, terutama dalam penulisan skripsi ini yang pada akhirnya terselesaikan yang Insya Allah dengan baik.
13. Kawan-kawan angkatan FH UII 2014 seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada penulis dalam penulisan skripsi ini : Akmal,Ryan, Maulana, Zaky, Rizki, Yudho, Fachri, Wahid, Tommy, Ditiya, Iqbal, Richad, Mawan, Ladzuardi Lucky, Topik Rahman, Difta, Amelia, Puspita,Winna dan kawan-kawan yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
14. Teman-Teman dan keluarga di Klinik Advokasi dan Hak Asasi Manusia (KAHAM UII) yang telah memberikan pengalaman dan ilmu selama penulis menempuh studi di FH UII : Riyanto, Erwin, Pipit, Ucup, Kholis, Fariz, Nana, Uci, Sarah, Faris, Kodok, Bang Alfy, A'Amjad, Bang Umam, Imam, Rifai, Hilmi, adik-adik angkatan 6 dan 7 KAHAM UII, serta kawan-kawan yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
15. Teman-teman dan keluarga di Departement Advokasi LEM FH UII Periode 2015/2016 : Iqbal, Ridwan, Deny, Rizqi, Wanda, Goshy, Bang Ryan, Bang Dipo,

Oton, yang telah memberikan pengalaman dan ilmu selama penulis menempuh studi di FH UII.

16. Teman-teman dan keluarga Kos Pak Soesono : Bang David, Bang Mulya, Bang Reza, Mas Tri, A'Amjad, Bang Syafiq, Bang Riky, Bang Ardian, Maulana, Rizki, Excel, Ridwan, dan lainnya yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang Insya Allah dengan baik.
17. Teman-teman dan keluarga Kuliah Kerja Nyata (KKN) UII Angkatan 55 Unit 5 : Syah Rasyid (Teknik Informatika), Reksi Merindo (Hubungan Internasional), Ahmad Rifqi/Si Om (Akuntansi), Syafira Ifani Pramudita (Teknik Industri), Mega Cahaya (Statiska), Titin (Ekonomi Islam), Yulita Ayu C (Manajemen), Mbak Tyas (Akuntansi), yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang Insya Allah dengan baik.
18. Teman-teman dan keluarga LES Bahasa Inggris NTC Yogyakarta : Mr. Syafei, Miss Erna, Roni, Dading, Putri, Afif, Indah, Mbak Ayu, Mbak Nita, Mas Seto. Dan yang lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang Insya Allah dengan baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
CURRICULUM VITAE.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAKSI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Tinjauan Pustaka.....	10
E. Metode Penelitian.....	19
F. Metode Pendekatan.....	22
G. Metode Pengumpulan Data.....	23
H. Analisis Data.....	24
I. Sistematika Penulisan.....	24

BAB II ASPEK HUKUM PERJANJIAN, ASPEK HUKUM PERBANKAN, ASPEK HUKUM INTERNET BANKING, ASPEK HUKUM KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (CYBER CRIME)

A. Aspek Hukum Perjanjian.....	26
1. Pengertian Perjanjian.....	26
2. Syarat-syarat sahnya Perjanjian.....	27
3. Unsur-unsur Perjanjian.....	29
4. Asas-asas Perjanjian.....	30

5. Jenis Perjanjian.....	33
6. Subjek dan Objek Perjanjian.....	35
7. Pengakhiran Perjanjian.....	37
B. Aspek Hukum Perbankan.....	38
1. Pengertian dan Fungsi Bank.....	38
2. Sumber Hukum Perbankan Nasional.....	40
3. Asas-asas dan Prinsip Perbankan Nasional.....	46
4. Jenis dan Kegiatan Usaha Bank.....	48
5. Hubungan Hukum Bank dengan Nasabah.....	60
6. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana.....	61
7. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan.....	77
C. Aspek Hukum <i>Internet Banking</i>.....	84
1. Pengertian <i>Internet Banking</i>	84
2. Dasar Hukum <i>Internet Banking</i>	86
3. Tipe-Tipe Layanan <i>Internet Banking</i>	88
D. Aspek Hukum Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik (<i>Cyber Crime</i>).....	90
1. Pengertian <i>Cyber Crime</i>	90
2. Sumber Hukum <i>Cyber Crime</i>	92
3. Jenis-Jenis <i>Cyber Crime</i>	98
E. Kewajiban Bank terhadap Nasabah dalam Perspektif Islam.....	102

BAB III TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENJADI KORBAN KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DALAM LAYANAN APLIKASI MANDIRI *ONLINE*(STUDI KASUS DI PT BANK MANDIRI KANTOR CABANG AREA YOGYAKARTA)

A. Bentuk Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang menjadi Korban Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi mandiri <i>online</i> di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.....	105
1. Tanggung Jawab secara Perdata.....	118
2. Tanggung Jawab secara Administrasi.....	129
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh Bank terhadap Nasabah yang menjadi Korban Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi mandiri <i>online</i> di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.....	132

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....136

B. Saran.....137

DAFTAR PUSTAKA.....139

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....142

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan mandiri online dan mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan mandiri online. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum empiris. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Bentuk tanggung jawab terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan mandiri online yakni terdapat dua bentuk tanggung jawab bank yakni pertama tanggung jawab secara perdata, yakni berupa ganti rugi secara keseluruhan kerugian nasabah, jika hal tersebut berdasarkan hasil investigasi oleh tim IT adalah murni kesalahan dari sistem atau jaringan bank. Adapun apabila hasil dari investigasi menyatakan bahwa tidak ada kesalahan dari sistem atau jaringan bank, maka pihak bank lepas dari tanggung jawab ganti rugi terhadap nasabah, karena itu adalah kesalahan dari nasabahnya sendiri (human error). Kedua tanggung jawab secara administrasi, bank harus mempertanggungjawabkan kepada OJK atas ketidaktaatannya kepada prinsip kehati-hatian, yakni dengan diberikannya sanksi teguran atau denda dari OJK. (2) Mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan mandiri online yakni menggunakan prosedur penyelesaian secara internal terlebih dahulu atau disebut Internal Dispute Resolution (IDR) dengan menggunakan cara negosiasi dan mediasi oleh pihak bank kepada nasabah.

Kata Kunci : Bank, Nasabah, Tanggung Jawab, Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan perkembangan ekonomi dan gerak pembangunan suatu bangsa, lembaga keuangan tumbuh dengan berbagai alternatif jasa yang ditawarkan.¹ Pada umumnya lembaga-lembaga keuangan itu dibedakan menjadi lembaga keuangan dalam bentuk bank dan lembaga keuangan yang bukan berbentuk bank.²

Perkembangan lembaga keuangan dimulai kira-kira 2000 SM di Babylonia berupa lembaga keuangan semacam bank. Lembaga ini meminjamkan emas dan perak dengan tingkat bunga 20 persen setiap bulan, dikenal dengan "*Temple of Babylonia*". Pada tahun 5000 SM sesudah zaman Babylonia, di Yunani didirikan pula "*Greek Temple*" yang kegiatannya menerima simpanan dengan memungut biaya penyimpanan dan meminjamkan kembali kepada masyarakat. Pada saat itulah muncul bankir-bankir swasta yang pertama. Kemudian diteruskan pada zaman Romawi, jangkauan operasi lembaga perbankan lebih meluas lagi yaitu mencakup tukar menukar mata uang, menerima deposito, dan memberikan kredit.³

Pada prinsipnya hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana dilandasi hubungan kepercayaan, yang lazimnya disebut *fiduciary relation*.

¹ Sri Imaniyati Neni, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm 1

²Christiani Anita, *Hukum Perbankan*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2010, hlm 1

³Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan*, Setara Press, Malang, 2017, hlm 1

Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian uangnya di bank, semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan yang disertai dengan imbalan pula. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan dana terhadap suatu bank telah berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadi rush terhadap dana yang disimpannya.

Namun disamping adanya hubungan kepercayaan, nasabah dan bank juga dilandasi dengan hubungan hukum, yakni dengan diikat oleh suatu perjanjian. Sistem transaksi dari berbagai bank di Indonesia berbeda-beda karakteristiknya. Hal ini bergantung pada produk perbankan masing-masing bank. Transaksi sangat berhubungan erat dengan kontrak, menurut Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata kontrak atau perjanjian adalah kesepakatan antara dua orang atau lebih mengenai hal tertentu yang disetujui oleh mereka. Dalam melakukan sebuah kontrak dan transaksi harus sesuai dengan ketentuan syarat-syarat kontrak yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian atau perikatan, adanya suatu hal tertentu, dan sesuatu yang diperjanjikan merupakan sesuatu yang halal dan tidak melanggar hukum.

Hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana merupakan hubungan kontraktual antara debitur dan kreditor yang dilandasi oleh prinsip

kehati-hatian dengan tujuan agar bank yang menggunakan uang nasabah tersebut akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan kepadanya apabila ditagih oleh para penyimpannya.⁴

Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.⁵ Dengan adanya prinsip kehati-hatian ini, maka bank dalam melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat diwajibkan untuk bertindak secara hati-hati, cermat, teliti, dan bijaksana atau tidak ceroboh dengan meminimalisir kemungkinan resiko yang akan terjadinya sebagai akibat dari kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat, yang kesemuanya itu pada gilirannya dalam rangka memberikan perlindungan terhadap dana masyarakat yang dipercayakan kepada lembaga perbankan.⁶

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi yang digunakan dalam kegiatan perbankan pun semakin maju, inovasi perbankan berbasis teknologi informasi di industri perbankan dewasa ini memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar biasa. Sebagai contoh, adanya produk-produk elektronik banking seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, Kartu Debet, *Internet Banking*, *SMS/mobile banking*, *phone banking*, dll, telah mendorong layanan perbankan menjadi relatif tidak terbatas, baik dari sisi waktu maupun dari sisi jangkauan geografis. Hal ini pada gilirannya telah meningkatkan

⁴Djoni S.Gazali, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm 27

⁵Lihat Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Juncto Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.

⁶Djoni S.Gazali, *Op.Cit*, hlm 27

volume dan nilai nominal transaksi keuangan di perbankan secara sangat signifikan.⁷

Pada tahun 2016, pertumbuhan pengguna kartu ATM/debit dan kartu kredit cukup tinggi, bahkan jumlahnya mencapai sekitar 136 juta kartu. Dari jumlah itu, sebanyak 119,4 juta merupakan kartu debit. , jumlah atau volume transaksi kartu ini mencapai 4,4 miliar per tahun dengan nilai Rp 4.400 triliun.⁸ Dengan angka transaksi yang sangat fantastis, tentunya banyak oknum yang memanfaatkan celah kecanggihan teknologi informasi untuk mencari keuntungan.

Pada perkembangannya, ternyata penggunaan internet tersebut membawa sisi negatif, dengan membuka peluang munculnya tindakan-tindakan anti-sosial dan perilaku kejahatan yang selama ini dianggap tidak mungkin terjadi. Sebagaimana sebuah teori mengatakan: "*crime is aproduct of society its self* ", yang secara sederhana dapat diartikan bahwa masyarakat itu sendirilah yang melahirkan suatu kejahatan. Semakin tinggi tingkat intelektualitas suatu masyarakat, semakin canggih pula kejahatan yang mungkin terjadi dalam masyarakat itu. Kejahatan yang lahir sebagai dampak negatif dari perkembangan aplikasi internet ini sering disebut sebagai *cybercrime*. Walaupun jenis kejahatan ini belum terlalu banyak diketahui secara umum, namun *The Federal Bureau of Investigation (FBI)* dalam laporannya

⁷http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/hukum-teknologi/665-tanggung-jawab_penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008.html, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:11 WIB

⁸<https://finance.detik.com/moneter/3108681/kartu-atm-wajib-pakai-chip-diundur-dari2016-ke-akhir-2021>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:22 WIB

mengatakan bahwa tindak kejahatan yang dapat dikategorikan sebagai *cybercrime* telah meningkat empat kali lipat sejak tiga tahun belakangan ini, di mana pada tahun 1998 saja telah tercatat lebih dari 480 kasus *cybercrime* terjadi di Amerika Serikat.⁹ Hal ini membuat lebih dari 2/3 (dua per tiga) warga Amerika Serikat memiliki perhatian serius terhadap perkembangan *cybercrime*, sebagaimana hasil polling yang dilakukan *EDI*, suatu perusahaan Amerika Serikat yang bergerak dibidang *TI*.¹⁰

Dari beberapa pengertian di atas, *computer crime* dirumuskan sebagai perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan memakai komputer sebagai sarana/alat atau komputer sebagai objek, baik untuk memperoleh keuntungan ataupun tidak, dengan merugikan pihak lain. Secara ringkas *computer crime* didefinisikan sebagai perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan menggunakan teknologi komputer yang canggih.¹¹

Cyber Crime di Indonesia sendiri, pada tahun 2016 terdapat 1.207 kasus kasus *cyber crime*. Dari 1.207 laporan kasus tersebut, sebanyak 699 kasus telah diselesaikan. Hal ini termasuk kategori paling banyak dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, adapun kasus-kasus *cyber crime* tersebut diantaranya

⁹<http://emergency.com/cybrcm98.htm>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:40 WIB.

¹⁰http://www.interpol.go.id/id/kejahatan-transnasional/kejahatan-dunia-maya/89_cybercrime-sebuah-fenomena-di-dunia-maya?format=pdf, hlm 1, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:47 WIB.

¹¹*ibid*, hlm 2

adalah tentang ujaran kebencian, kejahatan pencucian uang, pembobolan rekening, dan lain sebagainya.¹²

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan dalam inovasi produk jasa perbankan, akan selalu dibayang-bayangi oleh potensi risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik (*cybercrime*) yang dilakukan oleh orang-orang yang mencari keuntungan dan tidak bertanggungjawab. Kegagalan sistem dapat disebabkan karena adanya kerusakan sistem seperti misalnya *server down*, dan dalam skala luas bisa disebabkan karena adanya bencana alam. Sementara itu, *cybercrime* yang terjadi pada industri perbankan di Indonesia cenderung meningkat di Indonesia seperti terjadinya *identity theft*, *carding*, *hacking*, *cracking*, *phising*, *viruses*, *cybersquatting*, *ATM fraud*, dll.¹³

Kasus pembobolan rekening juga terjadi di Yogyakarta, yang menimpa tiga nasabah Bank Mandiri, para nasabah menggunakan aplikasi *online m-Banking* “Mandiri Online”, sebagai alat transaksi atau transfer antar bank yang *terisntall* langsung di *smartphone* nasabah dan terhubung secara online. Adanya aplikasi m-Banking seperti ini tentunya sangat memudahkan para nasabah untuk setiap transaksinya. Namun bukan berarti tanpa resiko, seperti halnya ada tiga nasabah di Yogyakarta yang melaporkan ke Bank Mandiri bahwa saldo rekening mereka tiba-tiba berkurang, padahal tidak melakukan

¹²<http://www.cnnindonesia.com/nasional/20161230232449-12-183255/cyber-crime-kasus-kejahatan-terbanyak-di-2016/>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:51 WIB

¹³<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/hukum-teknologi/665-tanggung-jawab-penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008.html>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 00:02 WIB .

transaksi apapun. Masing-masing nasabah tersebut melapor di cabang Mandiri Kusumanegara, UGM, dan Sleman. Seperti yang dikutip dari *tribunnews*, pihak Bank Mandiri yang diwakili oleh Area *Operation Manager*, membenarkan bahwa pembobolan rekening tersebut terjadi di wilayah Yogyakarta, hanya saja untuk jumlah nominalnya pihak Bank Mandiri belum bersedia menyebutkan. Sementara ini, dari tiga laporan nasabah tersebut telah dilakukan investigasi oleh Bank Mandiri pusat.¹⁴

Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kejahatan dalam bidang perbankan kerugian transaksi e-banking dari kurun waktu tahun 2013-2015, terkumpul kerugian para nasabah sebesar Rp.35 Milyar. Penipuan yang sering terjadi melalui fasilitas *e-Banking* adalah *phising*. Secara sederhana, *phising* bisa dijelaskan sebagai tindakan memperoleh informasi pribadi seperti *User ID*, PIN, nomor rekening bank, nomor kartu kredit secara tidak sah dengan cara menggiring nasabah perbankan ke situs palsu atau email palsu. Informasi yang didapat oleh oknum penipu tersebut akan dimanfaatkan untuk mengakses rekening, melakukan penipuan kartu kredit atau memandu nasabah untuk melakukan transfer ke rekening tertentu.¹⁵

Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Junto Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, didalamnya terdapat beberapa jeratan untuk pelaku kejahatan perbankan yakni sebagai berikut :

¹⁴<http://jogja.tribunnews.com/2017/05/09/ada-tiga-nasabah-lapor-rekeningnya-dibobol-mandiri-tutup-sementara-aplikasi?page=2>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2017, Pukul 00:30 WIB.

¹⁵<http://bisnis.liputan6.com/read/2316943/bank-dan-nasabah-ri-rugi-rp-37-miliar-akibat-penipuan-e-banking>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2017, Pukul 00:19 WIB.

Berdasarkan Pasal 30 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa :

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.”¹⁶

Berdasarkan Pasal 30 ayat (3) UU ITE menyatakan bahwa :

“Bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem elektronik dengan cara apapun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.”¹⁷

Sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) yakni Peraturan Jasa Keuangan Nomor: 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam peraturan tersebut, Pasal 25 menyatakan :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

Dalam prakteknya ketika terjadi kejahatan elektronik dalam bidang perbankan, bukan hanya nasabah saja yang merasa dirugikan, tetapi pihak perbankan juga merasakan yang sama, Selain itu perusahaan perbankan juga berkewajiban memenuhi hak-hak nasabah bank yang menjadi korban kejahatan pelaku pembobol rekening bank tersebut dan sebagai bentuk upaya etiket baik berdasarkan prinsip usaha di bidang ekonomi yang sehat.

Untuk itu menjadi sesuatu yang wajar apabila nasabah menagih pertanggungjawaban terhadap bank, untuk menuntut hak-haknya, agar

¹⁶Pasal 30 Ayat (1) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁷Pasal 30 Ayat (3) Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

kepercayaan terhadap bank tidak akan hilang, karena tanpa ada kepercayaan dari masyarakat, tentu bank tidak akan menjalankan usahanya dengan baik.¹⁸

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan judul **Tanggung jawab Bank terhadap Nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online Studi Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta ?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta ?

¹⁸Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Media Group, Jakarta, 2009, hlm 144.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, namun disamping tujuan diatas terdapat tujuan lainnya, yaitu :

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.

D. Tinjauan Pustaka

1. Perjanjian

Perjanjian diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Adapaun pengertian dari perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana seorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.¹⁹ Perjanjian menganut sistem terbuka seperti yang dicantumkan pada Pasal 1338 KUH Perdata mengatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sistem terbuka dalam perjanjian mengandung arti bahwa

¹⁹ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

hukum perjanjian memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang berisi apa saja, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Pasal-pasal dari hukum perjanjian merupakan hukum pelengkap, yaitu bahwa pasal-pasal tersebut boleh disingkirkan manakala dikehendaki oleh pihak-pihak yang membuat suatu perjanjian²⁰

Adapun syarat sahnya perjanjian yakni diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, di mana diatur mengenai syarat subjektif dan syarat objektif suatu perjanjian, yakni sebagai berikut :

- a. adanya kesepakatan;
- b. adanya kecakapan hukum;
- c. adanya objek atau pokok persoalan tertentu;
- d. ada karena sebab atau *causa* yang tidak dilarang (halal).

Dalam hukum perjanjian dikenal beberapa asas-asas perjanjian yakni terdiri sebagai berikut :²¹

- a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas Kebebasan Berkontrak diatur dalam Pasal 1338 ayat (1)

KUH Perdata yang menyatakan bahwa :

“Berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Asas Kebebasan Berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting, sebab merupakan perwujudan dari kehendak

²⁰ R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996, hlm 13

²¹ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015, hlm 45-49

bebas, pancaran dari hak manusia. Kebebasan berkontrak dilatarbelakangi oleh paham individualisme yang secara embrional lahir di zaman Yunani, yang menyatakan bahwa setiap orang bebas untuk memperoleh apa yang dikehendakinya.

b. Asas Konsensualisme

Asas ini menentukan perjanjian dan dikenal baik dalam sistem hukum *Civil Law* maupun *Common Law*. Dalam KUH Perdata asas ini disebutkan pada Pasal 1320 yang mengandung arti "kemauan atau *will*" para pihak untuk saling berpartisipasi mengikatkan diri.

Selain dari itu, asas Konsensualisme menekankan suatu janji lahir pada detik terjadinya konsensus (kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak) mengenai hal-hal pokok dari apa yang menjadi objek perjanjian.

c. Asas Kepribadian

Asas ini diatur dalam Pasal 1315 jo. Pasal 1340 KUH Perdata.

Bunyi Pasal 1315 KUH Perdata :

"Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkan suatu janji selain dari pada untuk dirinya sendiri".

Sedangkan menurut Pasal 1340 KUH Perdata :

"Persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya...."

Karena suatu perjanjian itu hanya berlaku bagi yang mengadakan perjanjian itu sendiri, maka pernyataan tersebut dapat dikatakan menganut asas kepribadian dalam suatu perjanjian.

d. Asas Keseimbangan

Asas ini menghendaki kedua pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian tersebut secara seimbang. Kreditur mempunyai hak untuk menuntut prestasi, bila perlu melalui kekayaan debitur, tetapi ia juga berkewajiban melaksanakan janji itu dengan itikad baik. Dengan demikian, terlihat hak kreditur kuat yang diimbangi dengan kewajiban memperhatikan itikad baik, sehingga kreditur dan debitur keduanya seimbang.

e. Asas Kepastian Hukum

Suatu perjanjian merupakan perwujudan hukum sehingga mengandung kepastian hukum. Hal ini tersirat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu, yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.

f. Asas Moral

Asas ini dapat dijumpai dalam perbuatan sukarela dari seseorang seperti *zaakwaarnerming* yang diatur dalam Pasal 1354 KUH Perdata. Begitu juga asas ini dapat ditemui dalam Pasal 1339 KUH Perdata yang memberi motivasi kepada pihak-pihak untuk melaksanakan perjanjian yang tidak hanya hal-hal dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga kebiasaan dan kepatutan (moral).

g. Asas Kepatutan

Asas ini dapat dijumpai dalam ketentuan Pasal 1339 KUH

Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa :

“Perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan.....”

h. Asas Itikad Baik

Asas Itikad baik ini berarti keadaan batin para pihak dalam membuat dan melaksanakan perjanjian harus jujur, terbuka, dan saling percaya. Keadaan para pihak itu tidak boleh dicemari oleh maksud-maksud untuk melakukan tipu daya atau menutupi keadaan-keadaan sebenarnya.

Adapun mengenai unsur-unsur yang ada dalam perjanjian yakni terdiri sebagai berikut :²²

a. Unsur *Essentialia*

Eksistensi dari suatu perjanjian ditentukan secara mutlak oleh unsur *essensilia*, karena tanpa unsur ini suatu perjanjian tidak pernah ada. Seperti misalnya tentang “Sebab yang halal”, merupakan *essensialia* akan adanya perjanjian.

b. Unsur *Naturalia*

Unsur ini dalam perjanjian diatur dalam undang-undang, tetapi para pihak boleh menyingkirkan atau menggantinya. Dalam hal ini

²² *Ibid*, hlm 43-44

ketentuan undang-undang bersifat mengatur atau menambah (*regelend* atau *aanvullendrecht*).

c. Unsur *Accidentalialia*

Unsur ini sama halnya dengan unsur *naturalia* dalam perjanjian yang sifatnya penambahan dari para pihak. Undang-undang (hukum) sendiri tidak mengatur tentang itu.

2. Perbankan

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan yang paling penting dan besar peranannya dalam kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan peranannya maka bank bertindak sebagai salah satu bentuk lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit, dan jasa-jasa keuangan lainnya. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri, atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.²³

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²⁴

²³O.P Simorangkir, *Kamus Perbankan*, Cetakan kedua, Jakarta : Bina Aksara 1989, yang dikutip dari Djumhana Muhamad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 82.

²⁴Lihat Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Sedangkan tujuan kedua adalah untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan di atas, baik untuk mengamankan, uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving*) dan simpanan deposito (*time deposit*).
2. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Tentu saja sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan bank atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman

yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal kerja dan kredit perdagangan.²⁵

3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *leter of credit* (L/C), safe depositbox, bank garansi, bank notes, travellers cheque, dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.²⁶

3. Internet Banking

Internet Banking merupakan bagian dari *electronic banking channel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan *internet banking* ini terlebih dahulu harus mempunyai rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai alamat *e-mail* dan *hardware/software* dengan kualifikasi tertentu. Namun jika hanya melihat produk-produk bank yang bersangkutan, masyarakat, termasuk yang tidak mempunyai rekening

²⁵Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm 4.

²⁶*Ibid*, hlm 5.

tetap dapat melihat informasi umum yang ditampilkan dalam layar komputer/*gadget*, tetapi tidak dapat melakukan transaksi keuangan.²⁷

Sekalipun nasabah telah memiliki jenis rekening tabungan dan atau rekening giro serta alamat e-mail, tetapi nasabah tidak otomatis diberikan layanan *internet banking* ini, kecuali secara tegas dinyatakan dalam syarat dan ketentuan produk rekening tabungan dan atau rekening giro, yang dinyatakan bahwa fasilitas kedua rekening tersebut secara otomatis melekat layanan *internet banking*. Adapun layanan internet banking ini bertujuan agar nasabah pemilik rekening dapat mengakses rekeningnya melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak/program aplikasi untuk melihat informasi yang ada di jaringan internet tersebut.²⁸

4. Kejahatan Informasi dan Teknologi Elektronik (*Cyber Crime*)

Kejahatan di identikkan dengan perbuatan tindak pidana, yakni dengan acuannya Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) sebagai sumber untuk kejahatan yang bersifat konvensional, di dalam KUHP sendiri telah mengatur beberapa delik kejahatan, yakni dalam Pasal 104 hingga Pasal 488 KUHP.

Sejumlah pakar hukum pidana mendefinisikan kejahatan berdasarkan pemikiran mereka masing-masing, salah satunya adalah R. Soesilo. Definisi “Kejahatan” menurut R. Soesilo membedakan pengertian

²⁷ Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006, hlm 211

²⁸ *Ibid*

kejahatan menjadi dua sudut pandang yakni sudut pandang secara yuridis sudut pandang sosiologis.

Dilihat dari sudut pandang yuridis, menurut R. Soesilo, pengertian kejahatan adalah suatu perbuatan tingkah laku yang bertentangan dengan undang-undang. Sementara jika dilihat dari sudut pandang sosiologis, pengertian kejahatan adalah perbuatan atau tingkah laku yang selain merugikan si penderita, juga sangat merugikan masyarakat yaitu berupa hilangnya keseimbangan, ketentraman dan ketertiban.²⁹

Sedangkan, pengertian Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telexcopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.³⁰ Sementara, pengertian dari Transaksi Elektronik adalah Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.³¹

²⁹R. Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP); Serta Komentar-Komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal*, Politeia, Bogor, 1996, hlm 6.

³⁰Lihat Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

³¹Lihat Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

F. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online dan mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah bank yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah PT Bank Mandiri Kantor Area Cabang Yogyakarta.

3. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data yang berasal dari sumber yang berbeda yaitu :

a. Data Primer

Data primer yaitu data asli yang diperoleh peneliti dari tangan pertama, dari sumber asalnya yang pertama yang belum diolah dan diuraikan oleh orang lain.³² Data-data yang berupa keterangan-keterangan dan berasal dari pihak-pihak yang terlibat dengan objek yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi, yang merupakan hasil dari penelitian

³²Jhony Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum*, Bayu Media, Malang, 2009, hlm. 64.

dan pengolahan orang lain yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku dan dokumentasi.³³

Data sekunder yang berguna untuk memecahkan isu hukum dan memberikan jawaban atas masalah yang akan diteliti dengan menggunakan sumber-sumber penelitian hukum. Sumber penelitian hukum terdiri dari bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.³⁴ Sumber-sumber penelitian hukum dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah Peraturan Perundang-undangan dan peraturan-peraturan dari lembaga negara yang berkaitan, yakni :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
- c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasidan Transaksi Elektronik;
- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;

³³*Ibid*, hlm 65.

³⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2011, hlm. 181.

f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;

g) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah Buku-buku hukum, Penelitian terdahulu seperti skripsi, dan artikel tentang tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Teknologi Elektronik (ITE), dan jurnal-jurnal yang membantu penelitian ini baik yang didapat secara *hardcopy* ataupun *Online*.

4. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian berguna bagi peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai masalah yang akan dicari jawabannya.³⁵ Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris, yaitu pendekatan hukum dengan menggunakan kebijakan atau peraturan perundang-undangan untuk membantu memecahkan masalah empiris yang terjadi., khususnya yang berkaitan dengan bentuk tanggung jawab bank dan mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban

³⁵*Ibid*, hlm. 136.

kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.

5. Metode Pengumpulan Data.

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data penelitian yang dilakukan secara langsung (tatap muka) antara peneliti dengan responden.³⁶ Pada penelitian ini pewawancara adalah peneliti yang diwawancarai adalah informan. Wawancara dilakukan secara terbuka terhadap informan, adapun informan pada penelitian ini adalah nasabah/korban, perwakilan/karyawan dari pihak PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu mencari bahan dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian ini melalui berbagai peraturan perundang-undangan, Karya Tulis Ilmiah yang berupa makalah, buku-buku, koran, majalah, situs internet yang menyajikan informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder, yang dilakukan dengan cara, mencari, menginventarisasi dan mempelajari peraturan perundang-undangan, doktrin-doktrin, dan data-data sekunder yang lain, yang terkait dengan objek yang dikaji.

³⁶Jhony Ibrahim, *Op. Cit*, hlm 250.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif (*contentt analysis*) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Data penelitian diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian.
- b. Hasil klasifikasi data selanjutnya disistematisasikan.
- c. Data yang telah disistematisasikan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam pengambil kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh maka rancangankerangka skripsi adalah sebagai berikut:

Bab I, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka/kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika skripsi.

Bab II, berisi uraian dasar teori-teori yang digunakan dalam penelitian,yang meliputi: aspek hukum perjanjian, aspek hukum perbankan, aspek hukum *internet banking*, aspek hukum kejahatan informasi dan transaksi elektronik.

Bab III, dalam bab ini menulis membahas dan menguraikan: bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online, dan mekanisme

penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik dalam aplikasi layanan Mandiri Online di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.

Bab IV, berisikan kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan disertai pula saran sebagai rekomendasi berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian.

BAB II
ASPEK HUKUM PERJANJIAN, ASPEK HUKUM
PERBANKAN, ASPEK HUKUM *INTERNET BANKING*, ASPEK
HUKUM KEJAHATAN INFORMASI DAN TRANSAKSI
ELEKTRONIK (*CYBER CRIME*)

A. Aspek Hukum Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Pasal 1313 KUH Perdata memuat pengertian perjanjian atau kontrak, yakni “Suatu perbuatan dengan mana seorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.³⁷

R. Subekti mengartikan perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, dari peristiwa ini timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan “perikatan”. Oleh karena itu, perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.³⁸

Sedangkan, Abdul kadir Muhammad menguraikan unsur-unsur dalam perjanjian atau kontrak yaitu :

- a. Ada pihak-pihak, minimal dua orang yang terdiri dari subjek hukum berupa manusia kodrati dan badan hukum (*recht person*).
Dalam hal para pihak manusia, maka orang tersebut harus telah dewasa dan cakap hukum.

³⁷ Lihat Pasal 1313 *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.

³⁸ R.Subekti, *Op.Cit*, hlm 1

- b. Ada persetujuan antara para pihak berdasarkan kebebasan untuk menawarkan tawar-menawar (*bargaining*) atau konsensus dalam suatu perjanjian.
- c. Ada satu atau beberapa tujuan tertentu yang ingin dicapai, yang tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, kebiasaan yang diakui oleh masyarakat dan kesusilaan.
- d. Ada prestasi yang harus dilaksanakan oleh satu pihak dan dapat dituntut oleh pihak lainnya, begitu juga sebaliknya.
- e. Ada bentuk tertentu, yang dapat dibuat secara tertulis dalam suatu akta, autentik maupun di bawah taangan, bahkan dapat dibuat secara lisan.
- f. Ada syarat-syarat tertentu menurut undang-undang, agar suatu kontrak yang dibuat menjadi sah.³⁹

2. Syarat-syarat sahnya Perjanjian

Mengikat atau tidak mengikatnya suatu perjanjian terhadap para pihak yang membuatnya tergantung kepada sah tidak sahnya perjanjian yang dibuat oleh para pihak tersebut. Sah atau tidak sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur secara sistematis dalam Buku III KUH Perdata, yaitu :

- a. Syarat sahnya suatu kontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata ;
- b. Syarat sahnya suatu kontrak sebagaimana diatur di luar Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu Pasal 1335, Pasal 1339, dan Pasal 1347.

³⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982, hlm 78

Khusus Pasal 1320 KUH Perdata dapat ditegaskan sebagai instrumen hukum yang pokok untuk menguji sahnya suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak, karena pasal tersebut menentukan adanya empat syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu perjanjian, yaitu :

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (*de toestemming van degenen die zich verbinden*);
- 2) Cakap untuk membuat suatu perjanjian (*de bekwaamheid om eene verbintenis aan te gaan*);
- 3) Objek atau pokok persoalan tertentu atau dapat ditentukan (*eene bepaald onderwerp objekt*);
- 4) Sebab atau causa yang tidak dilarang (*eene geoorloofde oorzaak*).

Syarat sahnya suatu perjanjian yang *kesatu* (sepakat mereka mengikatkan dirinya) dan syarat yang *kedua* (cakap untuk membuat suatu perjanjian) disebut *syarat subjektif*, karena menyangkut subjek hukum, yaitu orang-orang atau pihak-pihak yang membuat perjanjian. Sedangkan syarat *ketiga* (objek atau pokok persoalan tertentu atau dapat ditentukan) dan syarat yang *keempat* (sebab atau causa yang tidak dilarang) disebut sebagai *syarat objektif*, karena menyangkut objek hukum yang diperjanjikan oleh orang-orang atau subjek hukum yang membuat perjanjian tersebut.⁴⁰

⁴⁰ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm 110-111.

3. Unsur-unsur Perjanjian

Unsur-unsur yang ada dalam suatu perjanjian dapat dikelompokkan menjadi beberapa unsur yakni :

- a. unsur *essensialia*;
- b. unsur *naturalia*;
- c. unsur *accidentalialia*.

Unsur *essensialia* adalah unsur perjanjian yang selalu harus ada dalam setiap perjanjian. Tanpa unsur ini perjanjian tidak mungkin ada. Sebagai contoh dalam perjanjian jual beli harus ada barang dan harga yang disepakati sebab tanpa barang dan harga perjanjian jual beli tidak mungkin dapat dilaksanakan.

Adapun unsur *naturalia* adalah unsur perjanjian yang diatur dalam undang-undang, tetapi dapat diganti atau disingkirkan oleh pihak. Undang-undang dalam hal ini hanya bersifat mengatur atau menambah (*regelend/aanvullend*). Sebagai contoh, dalam suatu perjanjian jual beli dapat diatur tentang kewajiban penjual untuk menanggung biaya penyerahan.

Sementara itu, unsur *accidentalialia* adalah unsur perjanjian yang ditambahkan para pihak sebab undang-undang tidak mengatur tentang hal itu. Sebagai contoh, perjanjian jual beli rumah beserta alat-alat rumah tangga.⁴¹

⁴¹ Budiman N.P.D. Sinaga, *Hukum Kontrak & Penyelesaian Sengketa dari Perspektif Sekertaris*, PT. Raja Grafindon Persada, Jakarta, 2005, hlm 19-20.

4. Asas-Asas Perjanjian

Dalam hukum perjanjian dikenal beberapa asas-asas perjanjian yakni terdiri sebagai berikut :⁴²

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas Kebebasan Berkontrak diatur dalam Pasal 1338 ayat (1)

KUH Perdata yang menyatakan bahwa :

“Berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Asas Kebebasan Berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting, sebab merupakan perwujudan dari kehendak bebas, pancaran dari hak manusia. Kebebasan kontrak dilatarbelakangi oleh paham individualisme yang secara embrional lahir di zaman Yunani, yang menyatakan bahwa setiap orang bebas untuk memperoleh apa yang dikehendakinya.

b. Asas Konsensualisme

Asas ini menentukan perjanjian dan dikenal baik dalam sistem hukum *Civil Law* maupun *Common Law*. Dalam KUH Perdata ini disebutkan pada Pasal 1320 yang mengandung arti “kemauan atau *will*” para pihak untuk saling berpartisipasi mengikatkan diri.

Selain dari itu, asas Konsensualisme menekankan suatu janji lahir pada detik terjadinya konsensus (kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak) mengenai hal-hal pokok dari apa yang menjadi objek perjanjian.

⁴² I Ketut Oka Setiawan, OP.Cit, *Hukum Perikatan*, hlm 45-49

c. Asas Kepribadian

Asas ini diatur dalam Pasal 1315 jo. Pasal 1340 KUH Perdata.

Bunyi Pasal 1315 KUH Perdata :

“Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkan suatu janji selain dari pada untuk dirinya sendiri”.

Sedangkan menurut Pasal 1340 KUH Perdata :

“Persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya....”

Karena suatu perjanjian itu hanya berlaku bagi yang mengadakan perjanjian itu sendiri, maka pernyataan tersebut dapat dikatakan menganut asas kepribadian dalam suatu perjanjian.

d. Asas Keseimbangan

Asas ini menghendaki kedua pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian tersebut secara seimbang. Kreditur mempunyai hak untuk menuntut prestasi, bila perlu melalui kekayaan debitur, tetapi ia juga berkewajiban melaksanakan janji itu dengan itikad baik. Dengan demikian, terlihat hak kreditur kuat yang diimbangi dengan kewajiban memperhatikan itikad baik, sehingga kreditur dan debitur keduanya seimbang.

e. Asas Kepastian Hukum

Suatu perjanjian merupakan perwujudan hukum sehingga mengandung kepastian hukum. Hal ini tersirat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Kepastian ini terungkap dari kekuatan

mengikat perjanjian itu, yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.

f. Asas Moral

Asas ini dapat dijumpai dalam perbuatan sukarela dari seseorang seperti *zaakwaarnerming* yang diatur dalam Pasal 1354 KUH Perdata. Begitu juga asas ini dapat ditemui dalam Pasal 1339 KUH Perdata yang memberi motivasi kepada pihak-pihak untuk melaksanakan perjanjian yang tidak hanya hal-hal dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga kebiasaan dan kepatutan (moral).

g. Asas Kepatutan

Asas ini dapat dijumpai dalam ketentuan Pasal 1339 KUH Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa :

“Perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan.....”.

h. Asas Itikad Baik

Asas Itikad baik ini berarti keadaan batin para pihak dalam membuat dan melaksanakan perjanjian harus jujur, terbuka, dan saling percaya. Keadaan para pihak itu tidak boleh dicemari oleh maksud-maksud untuk melakukan tipu daya atau menutupi keadaan-keadaan sebenarnya.

5. Jenis Perjanjian

a. Perjanjian Sepihak dan Timbal Balik

Perjanjian sepihak adalah suatu perjanjian yang dinyatakan oleh salah satu pihak saja, tetapi mempunyai akibat dua pihak, yaitu pihak yang memiliki hak tagih atau kreditur, dan pihak yang dibebani kewajiban atau debitur. Contoh perjanjian sepihak yakni adalah perjanjian “hibah” yang diatur dalam Pasal 1666 KUH Perdata yang menyatakan bahwa :

“Suatu persetujuan dengan mana si penghibah, sewaktu hidupnya dengan cuma-cuma dan tidak dapat ditarik kembali, menyerahkan suatu benda guna keperluan si penerima hibah yang menerima penyerahan itu”.

b. Perjanjian Cuma-Cuma dan atas Beban

Kedua jenis perjanjian ini diatur dalam Pasal 1314 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa :

“...Suatu persetujuan adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak yang lain, tanpa menerima suatu manfaat bagi dirinya sendiri. Suatu persetujuan atas beban, adalah suatu persetujuan yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu”.

Berdasarkan ketentuan diatas, dapat dikatakan bahwa perjanjian cuma-cuma adalah perjanjian yang memberikan keuntungan bagi salah satu pihak. Misal ketentuan Pasal 1666 KUH Perdata tentang hibah dan Pasal 875 KUH Perdata tentang *tastement*.

Adapun Perjanjian atas Beban adalah perjanjian yang menyatakan prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat tegen prestasi dari pihak lawannya dan anantara kedua prestasi itu ada hubungannya atas suatu titel tertentu, misalnya, jual beli tikar, tukar-menukar, dan lain sebagainya.

c. Perjanjian Bernama dan Tidak Bernama

Mengenai kedua jenis perjanjian ini dapat dibaca dalam Pasal 1319

KUH Perdata, bahwa :

“Semua persetujuan, baik yang mempunyai suatu nama khusus maupun tidak terkenal, dengan nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu .“

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut, terdapat dua macam perjanjian yang oleh undang-undang diberikan nama khusus yang dapat disebut sebagai Perjanjian Bernama, contohnya adalah seperti sewa-menyewa, tukar-menukar, perjanjian kerja, asuransi, dan lain sebagainya. Adapun perjanjian yang dalam undang-undang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, yakni disebut Perjanjian Tidak Bernama, contohnya adalah yakni perjanjian sewa beli.

d. Perjanjian Konsensual dan Rill

Perjanjian Konsensual adalah perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih, di mana bila mereka telah mencapai persetujuan kehendak untuk mengadakan perikatan. Berdasarkan ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata perjanjian tersebut sudah mempunyai kekuatan mengikat bagaikan undang-undang bagi mereka.

Mengenai Perjanjian Rill terjadi sebaliknya, yaitu perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadi penyerahan barang. Misalnya perjanjian penitipan barang yang diatur dalam Pasal 1694 KUH Perdata, yang berbunyi :

“Penitipan adalah terjadi, apabila seseorang menerima suatu barang dari seorang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya.”

6. Subjek dan Objek Perjanjian

a. Pengertian dan Kualifikasi Subjek Perjanjian

Terjadinya suatu perjanjian disebabkan oleh adanya hubungan hukum dalam lapangan harta kekayaan antara dua atau lebih manusia atau badan hukum sebagai subjek hukum. Dengan demikian, pembuat dan pelaksana suatu perjanjian minimal dua subjek hukum tersebut mempunyai hak dan kewajiban yang setara dalam perjanjian yang mereka sepakati, yaitu satu pihak berkewajiban melaksanakan prestasi dan di pihak lain berhak menuntut pelaksana prestasi.⁴³

Adapun menurut teori dan praktek hukum kontrak atau perjanjian, subjek perjanjian terdiri dari :

- 1) Individu sebagai *persoon* yang bersangkutan, yaitu :
 - a) *Natuurlijke persoon* atau manusia tertentu;
 - b) *Recht persoon* atau badan hukum;
- 2) Seseorang atas keadaan tertentu mempergunakan kedudukan/hak orang lain tertentu, misalnya seorang *bezitter* atas kapal;

⁴³ Muhammad Syaifuddin , *Op.Cit.*, hlm 64

3) *Persoon* yang dapat diganti (*Vervangbaar*) yaitu berarti kreditur yang menjadi subjek semula telah ditetapkan dalam perjanjian, sewaktu-waktu dapat diganti kedudukannya dengan kreditur/debitur baru, perjanjian ini berbentuk “*aan order*” atau perjanjian atas order/atas perintah dan perjanjian “*aan toonder*” atau kontrak atas nama atau kepada pemegang/pembawa pada surat-surat tagihan hutang.⁴⁴

b. Pengertian dan Persyaratan Objek Perjanjian

Pasal 1320 KUH Perdata memuat penegasan bahwa yang dimaksud dengan “suatu hal tertentu atau dapat ditentukan” tidak lain adalah apa yang menjadi hak dan kewajiban dari para pihak yang membuat perjanjian. Dengan demikian, “suatu hal tertentu atau dapat ditentukan” sebagai objek perjanjian dapat dipahami sebagai “keseluruhan hak dan kewajiban dari para pihak yang timbul dalam perjanjian yang mereka buat”. Pemahaman ini mempunyai dasar historis dan juga sejalan dengan ketentuan normatif dalam Pasal 1332 s.d 1334 KUH Perdata.⁴⁵

Menurut doktrin hukum kontrak atau perjanjian, untuk sahnya suatu perjanjian objek perjanjian harus memenuhi persyaratan hukum, yaitu :⁴⁶

- 1) dapat digunakan;
- 2) dapat diperdagangkan;
- 3) bernilai ekonomis dan dapat dinilai dengan uang.

⁴⁴ *Ibid*, dikutip dari M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Kontrak*, Alumni, Bandung, hlm 13-14, hlm 64-65

⁴⁵ *Ibid*, hlm 66

⁴⁶ *Ibid*

7. Pengakhiran Perjanjian

Di dalam KUH Perdata dapat ditemukann ketentuan tentang pengakhiran perjanjian. Secara khusus pengakhiran perjanjian diatur dalam Pasal 1381 KUH Perdata disebutkan sepuluh cara mengakhiri perjanjian yaitu :⁴⁷

- a. pembayaran;
- b. penawaran pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
- c. pembaharuan utang (novatie);
- d. perjumpaan utang (kompenasai);
- e. percampuran utang;
- f. pembebasan utang;
- g. musnahnya barang yang terutang;
- h. batal/pembatalan;
- i. berlakunya suatu syarat batal; dan
- j. lewatnya waktu.

Sementara itu menurut Subekti⁴⁸, cara-cara diatas belum lengkap sebab masih ada cara-cara lain yang tidak disebutkan, seperti berakhirnya suatu ketetapan waktu (termijn) dalam suatu perjanjian atau meninggalnya salah satu pihak dalam beberapa macam perjanjian, seperti meninggalnya seorang pesero dalam suatu perjanjian firma dan pada umumnya dalam

⁴⁷ Lihat Pasal 1381 *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*

⁴⁸ Subekti, *Op.Cit*, hlm 64

perjanjian-perjanjian di mana prestasi hanya dapat dilaksanakan oleh debitur sendiri dan tidak oleh orang lain.

B. Aspek Hukum Perbankan

1. Pengertian dan Fungsi Bank

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau keduanya.⁴⁹

Kemudian, menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁵⁰

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

- a. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya.

⁴⁹ Kasmir, Op.Cit, *Dasar-Dasar Perbankan*, hlm 3

⁵⁰ Lihat Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Sedangkan tujuan kedua adalah untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan di atas, baik untuk mengamankan, uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving tabungan*) dan simpanan deposito (*time deposit*).

- b. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Tentu saja sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan bank atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal kerja dan kredit perdagangan.

- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *leter of credit* (L/C), safe depositbox, bank garansi, bank notes, travellers cheque, dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.⁵¹

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa, bank merupakan lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat kelebihan dana maskudnya adalah masyarakat yang memiliki dana yang disimpan di bank atau masyarakat yang memiliki dana dan akan digunakan unbtuk investasi bank. Dana yang disimpan di bank aman karena terhindar dari kehilangan atau kerusakan. Penyimpanan uang di bank di samping aman juga menghasilkan bunga dari yang disimpannya. Oleh bank dana simpanan masyarakat ini disalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana.⁵²

2. Sumber Hukum Perbankan Nasional

Sumber hukum perbankan dapat dibedakan atas sumber hukum dalam arti formal dan sumber hukum dalam arti material. Sumber hukum dalam arti material adalah sumber hukum yang menentukan isi hukum itu sendiri, dan itu tergantung dari sudut mana dilakukan peninjaunannya, apakah dari

⁵¹ Kasmir, Op.Cit, *Dasar-Dasar Perbankan* , hlm 5

⁵² *Ibid*

sudut pandang ekonomi, sejarah, sosiologi, filsafat, dan lain sebagainya. Seorang ahli perbankan akan cenderung menyatakan, bahwa kebutuhan-kebutuhan terhadap lembaga perbankan dalam suatu masyarakat itulah yang menimbulkan isi hukum yang bersangkutan. Sumber hukum dalam arti material baru diperhatikan jika dianggap perlu untuk diketahui akan asal usul hukum.⁵³

Adapun hukum dalam arti formal adalah tempat ditemukannya ketentuan hukum dalam arti formal adalah tempat diketemukannya ketentuan hukum dan perundang-undangan (tertulis) yang mengatur mengenai perbankan. Berbeda dengan hukum perdata, hukum perbankan yang berlaku dewasa ini belum terkodifikasi seperti hukum perdata, tetapi bersumber pada perundang-undangan yang mengatur masalah perbankan dan kebanksentralan. Bahkan dalam masalah tertentu, juga bersumber atau merujuk kepada perundang-undangan lainnya di luar peraturan perundang-undangan lainnya di luar peraturan perundang-undangan perbankan dan kebanksentralan.⁵⁴

Di bawah ini disebutkan berbagai peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan peraturan presiden serta peraturan lainnya yang secara khusus mengatur atau yang berkaitan dengan masalah perbankan dan kebanksentralan, yang menjadi sumber hukum perbankan yang berlaku dewasa ini, di antaranya yaitu :

⁵³ Djoni S Gazali, Op.Cit, *Hukum Perbankan*, hlm 5

⁵⁴ *Ibid*

a. Peraturan perundang-undangan

- 1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbanka;
- 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah pertama dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 dan terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 sebagaimana telah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 (disebut UUBI);
- 3) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1999 tentang Lalu Lintas Devisa dan Sistem Nilai Tukar;
- 4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2008 sebagaimana telah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009 (disebut UULPS);
- 5) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah;
- 6) *Burgerlijk Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), terutama ketentuan dalam Buku II dan Buku III mengenai jaminan kebendaan dan perjanjian;

- 7) *Wetboek van Koophandel* (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang), terutama ketentuan dalam Buku I mengenai surat-surat berharga ;
- 8) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah ;
- 9) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian ;
- 10) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 ;
- 11) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah ;
- 12) Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia;
- 13) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2006 tentang Sistem Resi Gudang ;⁵⁵

b. Peraturan Pemerintah

1. Peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang Perbankan, seperti :
 - a) Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 1998 tentang Program Rekapitulasi Bank Umum;
 - b) Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Kantor Perwakilan dari Bank yang Berkedudukan di Luar Negeri;

⁵⁵ *Ibid*, hlm 6

- c) Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pencabutan Izin Usaha, Pembubaran, dan Likuidasi Bank.
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi, dan Akuisisi Bank;
 - e) Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1999 tentang Pembelian Saham Bank Umum;
 - f) Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1999 tentang Pencabutan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 1992 tentang Bank Umum sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat, dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil;
 - g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2005 tentang Modal Awal Lembaga Penjamin Simpanan;
 - h) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2005 tentang Penjaminan Simpanan Nasabah Bank Berdasarkan Prinsip Syariah;
 - i) dan peraturan pemerintah lainnya.
2. Peraturan pemerintah pelaksanaan dari undang-undang yang berkaitan dengan kegiatan perbankan lainnya, seperti :
- a) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1994 tentang Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia;

- b) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan (Persero) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2001;
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1998 tentang Penggabungan, Peleburan, dan Pengambilalihan Perseroan Terbatas;
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2005 tentang Penghitungan Jumlah Hak Suara Debitur;
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2005 tentang Modal Awal Lembaga Penjamin Simpanan;
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2005 tentang Pinjaman Daerah;
- g) dan peraturan pemerintah lainnya.

C. Peraturan Presiden (Perpres)

- 1) Keputusan Presiden Nomor 59 Tahun 1972 tentang Penerimaan Kredit Luar Negeri;
- 2) Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penerbitan Sertifikat Bank Indonesia;
- 3) Peraturan Presiden Nomor 43 Tahun 2005 tentang Pengakhiran Jaminan Pemerintah terhadap Kewajiban Pembayaran Bank Perkreditan Rakyat; dan
- 4) Peraturan Presiden lainnya.

D. Keputusan/Peraturan Menteri Keuangan.

E. Peraturan Bank Indonesia.

F. Peraturan lainnya yang dikeluarkan oleh institusi pemerintah yang tidak langsung mengurus perbankan, tetapi peraturannya memuat ketentuan yang erat dengan kegiatan perbankan atau secara langsung mengatur kegiatan perbankan, misalnya, Peraturan Menteri Dalam Negeri yang mengatur Perbankan Milik Pemerintah Daerah.⁵⁶

3. Asas dan Prinsip Perbankan Nasional

Pasal 2 Undang-Undang No.7 Tahun 1992 juncto Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya bebas dan demokratis dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.⁵⁷ Untuk mempertegas makna asas demokrasi ekonomi ini, penjelasan umum dan penjelasan Pasal 2 berbunyi :

“Yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945”.

Demokrasi ekonomi ini tersimpul dalam Pasal 33 UUD 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.⁵⁸

Dalam hukum perbankan dikenal beberapa prinsip perbankan yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*) dan prinsip mengenal nasabah (*know how customer principle*). Prinsip perbankan ini

⁵⁶ Muhammad Djumhana, Op.Cit, *Hukum Perbankan di Indonesia* ,hlm 9.

⁵⁷ Lihat Pasal 2 Undang-Undang No.7 Tahun 1992 juncto Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan .

⁵⁸ Lihat Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945.

ada yang dituangkan ke dalam pasal-pasal pada Undang-Undang Perbankan, dan ada pula yang tidak.

a. Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Relation Principle*)

Prinsip kepercayaan adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah bank. Bank berusaha dari dana masyarakat yang disimpan berdasarkan kepercayaan sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang No.10 Tahun 1998.

b. Prinsip Kehati-Hatian (*Prudential Principle*)

Prinsip kehati-hatian adalah suatu prinsip yang menegaskan, bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usaha baik dalam penghimpunan terutama dalam penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat berhati-hati. Tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan memenuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan. Prinsip kehati-hatian tertera dalam Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang No.10 Tahun 1998.

c. Prinsip Kerahasiaan (*Secrecy Principle*)

Prinsip kerahasiaan bank diatur dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 47A Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Menurut Pasal

40, bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Namun dalam ketentuan tersebut, kewajiban merahasiakan itu bukan tanpa pengecualian. Kewajiban merahasiakan itu dikecualikan hal-hal untuk kepentingan penyelesaian utang-piutang bank yang sudah diserahkan kepada badan Urusan Piutang dan Lelang/Panitia Urusan Negara (UPLN/PUPN) untuk kepentingan pengadilan perkara pidana, dalam perkara perdata antara bank.

d. Prinsip Mengenal Nasabah (*Know How Costumer Principle*)

Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengenal dan mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah, termasuk melaporkan transaksi yang mencurigakan. Prinsip mengenal nasabah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.3/10PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah, Tujuan yang hendak dicapai dalam prinsip mengenal nasabah adalah meningkatkan peran lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga keuangan, menghindari berbagai kemungkinan lembaga keuangan dijadikan ajang tindak kejahatan dan aktivitas ilegal yang dilakukan nasabah, serta melindungi nama baik dan reputasi lembaga keuangan.⁵⁹

⁵⁹ Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan edisi revisi*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2016, hlm 19

4. Jenis dan Kegiatan Usaha Bank

Bank umum (*commercial banks*) itu terdiri dari bank devisa nasional baik pemerintah maupun bank swasta, bank non-devisa swasta nasional dan bank asing atau campuran. Kegiatan utama bank umum, kecuali bank umum devisa adalah menghimpun dana masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka dan tabungan, memberi kredit untuk tujuan modal kerja maupun investasi, serta melakukan transaksi perdagangan luar negeri.⁶⁰Selain bank umum, ada juga bank yang berjenis bank perkreditan rakyat.

a. Jenis Bank

Mengenai jenis bank yang dikenal di Indonesia dapat dilihat dari ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Perbankan yang membagi bank dalam dua jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat.⁶¹

1) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁶²

Jika dilihat dari segi kepemilikannya, Bank Umum dapat dibedakan lebih lanjut sebagai berikut :

⁶⁰ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional*, Media Group, Jakarta, 2010, hlm 20.

⁶¹ Lihat Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

⁶² Hermansyah, Op.Cit, *Hukum Perbankan Nasional*, hlm 20

a) Bank Umum Milik Negara

Bank Umum Milik Negara didirikan dengan undang-undang, di mana seluruh modalnya merupakan kekayaan negara. Sebelum lahirnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, telah didirikan beberapa Bank Umum milik negara/pemerintah, yaitu :

- 1) Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo);
- 2) Bank Negara Indonesia 1946 (BNI 46);
- 3) Bank Dagang Negara (BDN);
- 4) Bank Bumi Daya (BBD);
- 5) Bank Tabungan Negara (BTN);
- 6) Bank Rakyat Indonesia (BRI);
- 7) Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim).

Kemudian sejak tahun 1999, dari ketujuh Bank Umum milik negara tersebut, empat bank, yakni Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Bumi Daya, dan Bank Pembangunan Indonesia, telah menggabungkan diri menjadi PT. Bank Mandiri (Persero). Kegiatan usaha yang dijalankan bank-bank plat merah ini adalah menjalankan usaha di bidang

perbankan dalam arti yang seluas-luasnya dan usaha-usaha lainnya yang menunjang kegiatan usahanya.⁶³

b) Bank Pembangunan Daerah

Bank Pembangunan Daerah (BPD) merupakan Bank Umum milik Daerah yang didirikan menurut ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah. Sehubungan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, BPD diwajibkan pula untuk menyesuaikan bentuk hukumnya menjadi Perusahaan Daerah berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Penyesuaian bentuk hukum BPD menjadi Perusahaan Daerah dilakukan dengan Peraturan Daerah Provinsi masing-masing. Kini setiap provinsi di Indonesia telah berdiri BPD.⁶⁴

c) Bank Umum Koperasi

Bank Umum Koperasi adalah bank yang modalnya berasal dari simpanan anggota atau badan hukum koperasi. Pendiriannya selain mengikuti ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang

⁶³ Djoni S Gazali, Op.Cit, *Hukum Perbankan*, hlm 46-47.

⁶⁴ *Ibid*, hlm 48

Nomor 10 Tahun 1998, juga mengikuti ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Pengkoperasian. Saat ini hanya ada satu Bank Umum yang berbentuk hukum koperasi, yang kemudian mengganti bentuk hukumnya menjadi PT, yakni PT Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).⁶⁵

d) Bank Umum Swasta Nasional

Bank Umum Swasta Nasional adalah bank yang didirikan dan dimiliki oleh warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia. Bentuk hukum Bank Umum swasta nasional ini pada umumnya berbentuk Perseroan Terbatas. Bank Umum swasta nasional ini dapat menjadi bank devisa (*foreign-exchange bank*) setelah bank yang bersangkutan memenuhi syarat-syarat sebagai bank devisa yakni antara lain :

- 1) bank yang tergolong sehat dan selebihnya sekurang-kurangnya tergolong cukup sehat;
- 2) jumlah modal bank menurut perhitungan kebutuhan modal yang cukup (*capital adequacy*) tergolong sehat dan selebihnya sekurang-kurangnya cukup sehat;

⁶⁵ *Ibid*, hlm 49

- 3) volume usaha bank minimal mencapai jumlah tertentu;
 - 4) kemampuan memobilisasi dana pihak ketiga bank minimal mencapai jumlah tertentu;
 - 5) memiliki tenaga kerja yang ahli dan berpengalaman dalam bidang valuta asing;
 - 6) penunjukan sebagai bank devisa dilakukan oleh Bank Indonesia dan dapat dicabut kembali apabila tingkat kesehatan bank devisa menurun menjadi kurang sehat atau tidak sehat, dan tidak dapat ditingkatkan menjadi cukup sehat.⁶⁶
- e) Bank Umum Asing (Bank Asing)
- Bank asing adalah bank yang didirikan dan dimiliki warga negara asing dan/atau badan hukum asing sebagai cabang, cabang pembantu, dan perwakilan dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri. Bank asing yang boleh membuka cabang/cabang pembantunya di Indonesia, hanyalah bank asing yang telah ada dan tergolong sehat termasuk permodalannya. Kini pembukaan kantor bank asing izinnnya diberikan
- Pimpinan Bank Indonesia yang memperhatikan :
- 1) Tingkat kesehatan bank;

⁶⁶ *Ibid*

- 2) Persaingan yang sehat antar bank; dan
- 3) Tingkat kejenuhan jumlah kantor bank dalam suatu wilayah tertentu serta pemerataan pembangunan ekonomi nasional.

Seiring dengan itu, bank asing diperkenankan menyelenggarakan tabungan sesuai dengan prosedur yang berlaku.⁶⁷

f) Bank Campuran

Bank campuran (*joint venture bank*) adalah Bank Umum yang didirikan bersama oleh satu atau lebih Bank Umum yang berkedudukan di Indonesia dan didirikan oleh warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia yang dimiliki sepenuhnya oleh warga negara Indonesia, dengan satu atau lebih bank yang berkedudukan di luar negeri. Pendirian dan kepemilikan bank campuran tersebut dilandasi oleh kemitraan antara pihak asing dan pihak nasional. Bank campuran tersebut dapat memilih tempat kedudukan di salah satu dari kota Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Ujung Pandang dan Denpasar.

Kegiatan operasional bank campuran ini umumnya hanya melakukan *wholesale* atau *corporate banking*,

⁶⁷ *Ibid*, hlm 50

yaitu kegiatan yang hanya melayani nasabah-nasabah relatif besar saja. Disamping itu, nasabah-nasabah mereka umumnya nasabah yang telah memiliki hubungan bisnis dengan bank *partner* asing di negara asal atau negara asing lain.⁶⁸

2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dari pengertian ini, maka dengan sendirinya BPR adalah bukan bank pencipta uang giral, sebab BPR tidak ikut dalam memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁶⁹

b. Kegiatan Usaha Bank

Menurut ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh bank umum adalah sebagai berikut :

- 1) Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- 2) Memberikan kredit;
- 3) Menerbitkan surat pengakuan utang;

⁶⁸ *Ibid*, hlm 51

⁶⁹ *Ibid*, hlm 149

- 4) Membeli, menjual, atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
 - a) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - b) Surat pengakuan utang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - c) Kertas perbendaharaan negara dan surat penjaminan pemerintah.
 - d) Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 - e) Obligasi.
 - f) Surat dagangan berjangka waktu hingga satu tahun.
 - g) Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu hingga satu tahun.
- 5) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
- 6) Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel dengan unjuk, cek, atau sarana lainnya.
- 7) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.

- 8) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- 9) Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- 10) Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- 11) Isi pasal dihapus.
- 12) Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat.
- 13) Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 14) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁷⁰

Selain melakukan sebagaimana dimaksud di atas menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan ditentukan bahwa bank umum dapat pula melakukan kegiatan usaha sebagai berikut :

- 1) Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

⁷⁰ Hermansyah, Op.Cit, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, hlm 22

- 2) Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 3) Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 4) Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.⁷¹

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan bahwa bank umum dapat melakukan berbagai macam bentuk kegiatan usaha yang sangat luas, namun demikian Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah pula menentukan mengenai kegiatan usaha yang dilarang dilakukan oleh bank umum sebagaimana diatur dalam Pasal 10, yaitu :

- 1) Melakukan penyertaan modal, kecuali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b dan huruf c.

⁷¹ *Ibid*, hlm 23

- 2) Melakukan usaha perasuransian.
- 3) Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7.⁷²

Berbeda halnya dengan bank umum yang bisa melakukan berbagai kegiatan usaha sebagaimana dikemukakan di atas, maka di bank perkreditan rakyat kegiatan usaha yang dapat dilakukannya terbatas. Usaha bank perkreditan rakyat hanya meliputi :

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2) Memberikan kredit.
- 3) Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 4) Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, dan/atau tabungan pada bank lain.⁷³

Berkaitan dengan itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur juga mengenai kegiatan usaha yang dilarang dilakukan oleh bank perkreditan rakyat sebagaimana telah ditentukan dalam Pasal 14, yaitu :

⁷² *Ibid*

⁷³ *Ibid*, hlm 24

- 1) Menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing.
- 3) Melakukan penyertaan modal.
- 4) Melakukan usaha perasuransian.
- 5) Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.⁷⁴

5. Hubungan Hukum Bank dengan Nasabah

Perbankan sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, tentunya melahirkan hubungan hukum yang bersifat perdata antara bank dan nasabahnya. Dari hubungan hukum yang bersifat perdata ini, lahirlah akibat hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik bagi bank maupun nasabahnya. Oleh karena itu, pertanggungjawaban dan penyelesaian hukum bank dan nasabah dalam transaksi perbankan harus tunduk pada kaidah-kaidah hukum perdata.⁷⁵

Hubungan hukum tersebut dapat dikualifikasikan dalam 2 (dua) bentuk, yaitu *pertama* nasabah penyimpan disebut perjanjian simpanan, dan *kedua*, hubungan hukum antara bank dengan nasabah debitur disebut dengan perjanjian kredit bank. Kedua bentuk hubungan hukum tersebut sangat erat kaitannya dengan jaminan sebagai unsur pengaman. Dalam bentuk hubungan hukum yang pertama, dana yang disimpan oleh nasabah penyimpan harus dapat dijamin keamanannya oleh bank. Bentuk jaminan

⁷⁴ *Ibid*

⁷⁵ Djoni S Gazali, Op.cit, *Hukum Perbankan*, hlm 36

untuk melindungi nasabah penyimpan diatur dalam Lembaga Penjamin Simpanan, sedangkan bentuk jaminan untuk melindungi bank sebagai pemberi kredit adalah lembaga jaminan kebendaan dan jaminan perorangan.⁷⁶

Landasan hubungan hukum antara bank dengan nasabah yakni diikat oleh suatu perjanjian. Sistem transaksi dari berbagai bank di Indonesia berbeda-beda karakteristiknya. Hal ini bergantung pada produk perbankan masing-masing bank. Transaksi sangat berhubungan erat dengan kontrak, menurut Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata kontrak atau perjanjian adalah kesepakatan antara dua orang atau lebih mengenai hal tertentu yang disetujui oleh mereka. Dalam melakukan sebuah kontrak dan transaksi harus sesuai dengan ketentuan syarat-syarat kontrak yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya,
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian atau perikatan,
- c. Adanya suatu hal tertentu, dan
- d. Sesuatu yang diperjanjikan merupakan sesuatu yang halal dan tidak melanggar hukum.⁷⁷

6. Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana

Lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya

⁷⁶ *Ibid*, hlm 37

⁷⁷ Lihat Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan apabila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat, dengan memberikan kepentingan hukum terhadap kepentingan masyarakat. Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu tentu adalah sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal bahwa memang telah ada suatu *political will* dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana ini, terdapat dua macam, yakni perlindungan hukum secara tidak langsung dan perlindungan hukum secara langsung.

a. Perlindungan Tidak Langsung

Perlindungan secara tidak langsung oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala resiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan

atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Hal ini adalah suatu upaya dan tindakan pencegahan yang bersifat internal oleh bank yang bersangkutan dengan melalui hal-hal yang dikemukakan berikut ini :

1) Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Menurut ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dikemukakan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan Demokrasi Ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.⁷⁸ Dari ketentuan ini, menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu asas terpenting yang wajib diterapkan atau dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Berkaitan dengan prinsip kehati-hatian sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 2 di atas, kita dapat menemukan pasal lain didalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mempertegas kembali mengenai pentingnya prinsip kehati-hatian itu diterapkan dalam setiap kegiatan usaha bank, yakni dalam Pasal 29 ayat (2).

“Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.”

⁷⁸ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 29 ayat (2) di atas, maka tidak ada alasan apa pun juga bagi pihak bank untuk tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan usahanya dan wajib menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian. Ini mengandung arti bahwa segala perbuatan dan kebijaksanaan yang dibuat dalam rangka melakukan kegiatan usahanya harus senantiasa berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 29 ayat (3) terkandung arti perlunya diterapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka penyaluran kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah kepada nasabah debitur. Selengkapya ketentuan tersebut mengemukakan bahwa :

“Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank.”⁷⁹

Ketentuan Pasal 29 ayat (2) dan ayat (3) di atas tentu berhubungan erat dengan ketentuan Pasal 29 ayat (4), karena bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah penyimpan dan simpanannya. Adapun ketentuan tersebut menyatakan bahwa :

“Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”

⁷⁹ Hermansyah, Op.Cit, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, hlm 148

2) Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK)

Mengenai batas maksimum pemberian kredit (BMPK), atau *legal landing limit*, telah diatur dalam Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Peraturan Pelaksanaannya.

“Bank Indonesia menetapkan mengenai batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh bank kepada peminjam atau kelompok peminjam yang terkait, termasuk kepada perusahaan-perusahaan dalam kelompok yang sama dengan bank yang bersangkutan.”

Dalam bagian penjelasannya dikatakan, bahwa yang dimaksud dengan kelompok (grup) di atas merupakan kumpulan orang atau badan yang satu sama lain mempunyai kaitan dalam hal kepemilikan, kepengurusan, dan/atau hubungan keuangan.

Hal itu juga diatur dalam Pasal 11 ayat (2), yang berbunyi :

“Batas maksimum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak boleh melebihi 30% (tiga puluh perseratus) dari modal bank yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.”

Menurut penjelasan Pasal 11 ayat (2), Bank Indonesia dapat menetapkan batas maksimum yang lebih rendah dari 30% (tiga puluh perseratus) dari modal bank. Pengertian modal bank ditetapkan oleh Bank Indonesia sesuai dengan pengertian yang digunakan dalam penilaian kesehatan bank. Batas maksimum yang dimaksud adalah untuk masing-masing peminjam atau

sekelompok peminjam termasuk perusahaan-perusahaan dalam kelompok yang sama.

Berdasarkan Pasal 11 ayat (3), yang berbunyi :

“Bank Indonesia menetapkan mengenai batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh bank kepada :

- a. Pemegang saham memiliki 10% (sepuluh perseratus) atau lebih dari modal yang disetor bank.
- b. Anggota Dewan Komisaris.
- c. Anggota Direksi.
- d. Keluarga dari pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c.
- e. Pejabat bank lainnya, dan
- f. Perusahaan-perusahaan yang didalamnya terdapat kepentingan-kepentingan dari pihak-pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e.”

Yang dimaksud dengan keluarga dalam ketentuan Pasal 11 ayat (3) butir d adalah hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua, baik menurut garis keturunan lurus maupun ke samping termasuk mertua, menantu, dan ipar.

Berdasarkan Pasal 11 ayat (4), yang berbunyi :

“Batas maksimum sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) tidak boleh melebihi 10% (sepuluh perseratus) dari modal bank yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.”

Dalam hal ini, Bank Indonesia dapat menetapkan batas maksimum yang lebih rendah dari 10% (sepuluh perseratus) dari modal bank. Pengertian modal bank ditetapkan oleh Bank

Indonesia sesuai dengan pengertian yang digunakan dalam penilaian kesehatan bank.⁸⁰

3) Kewajiban Mengumumkan Neraca dan Perhitungan dan Perhitungan Laba Rugi

Kewajiban dari bank untuk mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Pasal 35 ini menentukan bahwa :

“Bank wajib mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi dalam waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.”

Ketentuan tersebut berhubungan erat dengan kewajiban bank untuk menyampaikan neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya kepada Bank Indonesia sebagaimana diatur oleh Pasal 34 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Secara lengkap ketentuan Pasal 34 menentukan bahwa:

Berdasarkan Pasal 34 ayat (1) yang berbunyi :

“Bank wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya serta laporan berkala lainnya dalam waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan Pasal 34 ayat (2) yang berbunyi :

“Neraca serta perhitungan laba rugi tahunan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terlebih dahulu diaudit oleh akuntan publik.”

⁸⁰ *Ibid*, hlm 148-149

Berdasarkan Pasal 34 ayat (3) yang berbunyi :

“Tahun buku bank adalah tahun takwim.”

Bahwa adanya ketentuan yang mewajibkan bank untuk menyampaikan dan mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 34 dan 35 diatas, dapat memberikan informasi kepada masyarakat, terutama nasabah penyimpan mengenai tingkat kesehatan bank dan hal-hal lain yang terkait dengan bank tersebut.⁸¹

4) Meger, Konsolidasi, dan Akuisisi Bank

Banyak alasan dan tujuan dilakukannya meger, akuisisi dan konsolidasi oleh pelaku usaha terhadap badan usaha bank yang dimilikinya. Salah satu yang terpenting adalah untuk meningkatkan efesiensi dan mempertinggi daya saing perusahaan. Namun demikian, dalam melakukan merger, konsolidasi, dan akuisisi di bidang perbankan tidaklah dapat dilakukan dengan sebebas-bebasnya, tetapi dibatasi oleh peraturan perundang-undangan yang terkait.

Berkaitan dengan itu, menurut ketentuan Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Meger, Konsolidasi, dan Akuisisi bahwa dalam pelaksanaan merger, konsolidasi, dan akuisisi harus memerhatikan kepentingan kreditur, kepentingan pemegang saham minoritas dan karyawan bank, juga kepentingan

⁸¹ *Ibid*, hlm 152

rakyat banyak, dan persaingan yang sehat dalam melakukan usaha bank.

Berdasarkan ketentuan tersebut, jelaslah bahwa dalam rangka pelaksanaan merger, konsolidasi, dan akuisisi bank kepentingan dari nasabah penyimpan sebagai kreditur telah memperoleh perlindungan hukum.⁸²

b. Perlindungan Langsung

Perlindungan secara langsung oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya resiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

Mengenai perlindungan secara langsung ini dapat dikemukakan dalam dua hal, yaitu :

1) Hak Preferen Nasabah Penyimpan Dana

Hak preferen adalah suatu hak yang diberikan kepada seorang kreditur untuk didahulukan dari kreditur-kreditur yang lain. Dalam sistem perbankan Indonesia, nasabah penyimpan merupakan kreditur yang mempunyai hak preferen, dalam arti bahwa nasabah penyimpan yang harus didahulukan dalam menerima pembayaran dari bank yang sedang mengalami

⁸² *Ibid*, hlm 153

kegagalan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya.

Berkaitan dengan itu, sebagaimana diketahui bahwa dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah mengatur pasal-pasal yang bertujuan memberikan perlindungan hukum kepada kepentingan nasabah penyimpan dan simpanannya yang ada di bank.

Adapun ketentuan pasal-pasal tersebut adalah sebagai berikut :

Berdasarkan Pasal 29 ayat (3) yang berbunyi :

“Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank.”

Sebagaimana diketahui, bahwa ketentuan Pasal 29 ayat (3) juga berlaku bagi perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana secara tidak langsung seperti yang diuraikan di atas, yaitu berkaitan dengan prinsip kehati-hatian dan ketentuan batas maksimum pemberian kredit.

Dari ketentuan Pasal 29 ini jelas memberikan perlindungan secara langsung kepada nasabah penyimpan, karena ia adalah sarana preventif (pencegahan) terhadap resiko kerugian nasabah yang ditimbulkan oleh pelanggaran prinsip kehati-hatian oleh bank dalam kegiatan usahanya termasuk dalam

penyaluran kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

Berkaitan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (3) tersebut, dalam rangka memberikan perlindungan kepada nasabah penyimpan telah pula ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dalam Pasal 29 ayat (4), yang selengkapnya menyatakan bahwa :

“Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan. Informasi tersebut dapat memuat keadaan bank, termasuk kecukupan modal dan kualitas aset

Apabila informasi tersebut telah disediakan, bank dianggap telah melaksanakan ketentuan ini. Informasi tersebut diberikan dalam hal bank bertindak sebagai perantara penempatan dana dari nasabah, atau pembelian/penjualan surat berharga untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan di atas, pada prinsipnya dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah diatur sedemikian rupa mengenai perlindungan hukum terhadap kepentingan nasabah penyimpan. Namun demikian, kemungkinan terhadap timbulnya resiko kerugian bagi nasabah penyimpan dana tetaplah ada. Oleh karena itu, dunia perbankan haruslah sedemikian rupa dapat memelihara kepercayaan masyarakat, dengan cara menerapkan prinsip kehati-hatian, serta adanya itikad baik, dan konsistensi dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan usaha yang dilakukannya.⁸³

2) Lembaga Asuransi Deposito

Jaminan perlindungan nasabah penyimpan dana sehubungan dengan dihentikannya kegiatan usaha sebuah bank adalah mutlak diperlukan. Untuk memberikan perlindungan di kemudian hari bagi kepentingan nasabah-nasabah penyimpan dana dari bank-bank yang mengalami kegagalan, terutama para deposan yang dananya relatif kecil, maka perlu diciptakan suatu sistem asuransi deposito.

Fungsi dari lembaga asuransi deposito ini adalah memelihara stabilitas dari sistem keuangan negara dengan cara

⁸³ *Ibid*, hlm 154-155

mengasuransikan para deposan bank dan mengurangi gangguan-gangguan terhadap perekonomian nasional yang disebabkan kegagalan-kegagalan yang dialami oleh perbankan.

Mengenai lembaga jaminan asuransi ini, sesungguhnya telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 1973 tentang Jaminan Simpanan Uang pada Bank yang ditetapkan pada tanggal 21 Agustus 1973. Sejak ditetapkannya peraturan pemerintah ini, belum dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Berkaitan dengan jaminan terhadap dana masyarakat yang ada pada bank, dalam ketentuan Pasal 37B ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, dikemukakan bahwa:

“Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.”

Dari ketentuan tersebut, jelaslah bahwa adanya suatu kewajiban bagi bank untuk menjamin dana dari nasabah penyimpan. Ketentuan ini juga memberikan suatu jaminan bagi nasabah penyimpan bahwa apabila bank di mana ia menyimpan dananya mengalami kegagalan, maka dananya tersebut pasti diterimanya kembali.

Berkaitan dengan itu, dalam ketentuan Pasal 37B ayat (2) dikemukakan bahwa :

“Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.”

Pembentukan Lembaga Penjamin Simpanan ini dalam rangka melindungi kepentingan nasabah dan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada bank.

Dalam penyelenggaraan penjamin simpanan dana masyarakat di bank, Lembaga Penjamin Simpanan dapat menggunakan :

- a) Skim dana bersama
- b) Skim asuransi, atau
- c) Skim lainnya yang disetujui oleh Bank Indonesia.⁸⁴

3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini telah mengakomodir untuk melindungi kepentingan nasabah bank apa bila terjadi kerugian dalam hal kegiatan pelayanan perbankan. Dalam melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen di sektor jasa keuangan, yakni dalam pelaksanaannya menerapkan prinsip-prinsip seperti yang tertuang dalam Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan :

- a. transparansi;
- b. perlakuan yang adil;
- c. keandalan;

⁸⁴ *Ibid*, hlm 156-157

- d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen;
dan
- e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.⁸⁵

Adapaun mengenai perlindungan nasabah apabila terjadi kerugian dalam pelayanan kegiatan perbankan, yakni diatur dalam beberapa pasal yakni sebagai berikut :

Berdasarkan Pasal 29 yang berbunyi :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”⁸⁶

Berdasarkan Pasal 35 yang berbunyi :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindak lanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.”

Berdasarkan Pasal 38 yang berbunyi :

“Setelah menerima pengaduan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan:

- a. pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- c. menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar.”

⁸⁵ Lihat Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

⁸⁶Lihat Pasal 29 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Berdasarkan Pasal 53 ayat (1) yang berbunyi :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa:

- a. Peringatan tertulis;
- b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
- c. Pembatasan kegiatan usaha;
- d. Pembekuan kegiatan usaha; dan
- e. Pencabutan izin kegiatan usaha.”

4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Berdasarkan Pasal 12, Pasal 16, dan Pasal 36 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 38 /POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, yang berbunyi sebagai berikut :

Berdasarkan Pasal 12 yang berbunyi :

“Bank wajib memastikan kelangsungan dan kestabilan operasional Teknologi Informasi serta memitigasi risiko yang berpotensi dapat mengganggu kegiatan operasional Bank.”

Berdasarkan Pasal 16 yang berbunyi :

“Bank wajib memastikan pengamanan informasi dilaksanakan secara efektif dengan memperhatikan paling sedikit:

- a. pengamanan informasi yang ditujukan agar informasi yang dikelola terjaga kerahasiaan (confidentiality), integritas (integrity), dan ketersediaan (availability) secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan;

- b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan Teknologi Informasi;
- c. pengamanan informasi yang diterapkan berdasarkan hasil penilaian terhadap risiko (risk assessment) pada informasi yang dimiliki Bank; dan
- d. ketersediaan manajemen penanganan insiden dalam pengamanan informasi.”

Berdasarkan Pasal 36 yang berbunyi :

“Bank yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 2 ayat (1), Pasal 3, Pasal 4, Pasal 7 ayat (1), Pasal 8 ayat (1), Pasal 8 ayat (3), Pasal 8 ayat (4), Pasal 8 ayat (5), Pasal 9, Pasal 10 ayat (1), Pasal 10 ayat (2), Pasal 10 ayat (4), Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (2), Pasal 18 ayat (4), Pasal 19, Pasal 20 ayat (3), Pasal 20 ayat (4), Pasal 20 ayat (5), Pasal 20 ayat (6), Pasal 21 ayat (1), Pasal 23 ayat (1), Pasal 23 ayat (4), Pasal 24 ayat (1), Pasal 24 ayat (2), Pasal 24 ayat (3), Pasal 24 ayat (4), Pasal 25 ayat (2), Pasal 27 ayat (1), Pasal 27 ayat (2), Pasal 28 ayat (1), Pasal 28 ayat (2), Pasal 28 ayat (3), Pasal 29, dan/atau Pasal 35 ayat (2), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, dapat dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran tertulis;
- b. penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor tata kelola dalam penilaian tingkat kesehatan Bank;
- c. larangan untuk menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru;
- d. pembekuan kegiatan usaha tertentu; dan/atau
- e. pencantuman anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan pejabat eksekutif dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme penilaian kemampuan dan kepatutan.”

7. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan

Sejak Januari 2014 fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk keperluan itu, OJK sudah menerbitkan sejumlah peraturan dan surat edaran, namun tidak secara tegas mencabut Peraturan Bank Indonesia yang mengatur masalah serupa sebelumnya.

Fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan diatur berdasarkan:

- a. Peraturan Bank Indonesia (“BI”) No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 (“PBI No. 7/2005”);
- b. Peraturan BI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008;
- c. Surat Edaran BI No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008; dan
- d. Surat Edaran BI No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan (“SEBI No. 8/2006”).

Untuk selanjutnya semua peraturan di atas disebut Peraturan BI.

Namun dengan berdirinya Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”) dan efektif sejak Januari 2014, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan dialihkan ke OJK. Dimana OJK lalu menerbitkan

- a. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (“POJK No.1/2013”);

- b. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (“POJK No. 1/2014”); dan
- c. Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“SE OJK No. 2/2014”)

Untuk selanjutnya semua peraturan di atas disebut Peraturan OJK. Walaupun demikian, Peraturan OJK tidak mencabut keberlakuan Peraturan BI selama ketentuan-ketentuan dalam Peraturan BI tidak bertentangan dengan Peraturan OJK.

Berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku proses penyelesaian sengketa antara Bank (termasuk bank konvensional, bank syariah, bank perkreditan rakyat maupun kantor cabang bank asing) dengan Konsumen (didefinisikan sebagai pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan Bank, atau perwakilannya) dapat dibagi menjadi dua tahapan. Yaitu *pertama* tahapan penyelesaian pengaduan Konsumen pada Bank dan *kedua* tahapan penyelesaian sengketa melalui OJK.⁸⁷

1) Penyelesaian Pengaduan Konsumen Kepada Bank

POJK No.1/2013 mewajibkan setiap Bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor Bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh Konsumen tanpa dipungut bayaran. Pengaduan harus didasari

⁸⁷<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt53156814aa258/prosedur-mediati-perbankan-di-era-otoritas-jasa-keuangan>, diakses pada tanggal 5 Januari 2018, Pukul 12:59 WIB

atas adanya kerugian/potensi kerugian finansial pada Konsumen karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Berdasarkan PBI No. 7/2005 pengaduan tersebut dapat dilakukan baik secara tertulis maupun secara lisan, pada setiap kantor Bank terlepas dari apakah kantor Bank tersebut merupakan kantor Bank tempat Konsumen membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan.

Atas pengaduan yang dilakukan secara lisan, Bank wajib menyelesaikannya dalam jangka waktu dua hari kerja terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan. Apabila diperkirakan memerlukan waktu lebih lama, maka petugas unit penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor Bank pengaduan lisan tersebut disampaikan meminta Konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Setelah menerima pengaduan tertulis dari Konsumen, Bank wajib menyelesaikan pengaduan terkait paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan tertulis oleh Bank, dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 hari kerja lagi dalam kondisi tertentu.

Kondisi tertentu tersebut seperti:

- a. pengaduan tertulis disampaikan pada kantor Bank yang berbeda dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan

yang diadakan sehingga terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Bank tersebut;

- b. transaksi keuangan yang diadakan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank; atau
- c. terdapat hal-hal lain di luar kendali Bank, e.g keterlibatan pihak ketiga dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen. Setiap perpanjangan wajib diberitahukan kepada Konsumen yang bersangkutan.

Penyelesaian pengaduan Konsumen sesuai dengan SEBI No. 1/2014 dapat berupa pernyataan maaf atau ganti rugi kepada Konsumen. Ganti rugi diberikan untuk kerugian yang bersifat material, dengan ketentuan, diantaranya:

- a. Konsumen telah memenuhi kewajibannya;
- b. terdapat ketidaksesuaian antara produk dan/ atau layanan Bank yang diterima dengan yang diperjanjikan;
- c. pengaduan diajukan paling lama 30 hari sejak diketahuinya produk dan/ atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian; dan
- d. kerugian berdampak langsung pada Konsumen. Ganti rugi yang ditetapkan oleh OJK maksimum sebesar nilai kerugian Konsumen.

2) Penyelesaian Sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan

Penyelesaian Sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan ini dilakukan jika pengaduan Konsumen tidak dapat diselesaikan oleh Bank, maka Konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan.

Berdasarkan POJK No. 1/2014 lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasi oleh asosiasi perbankan, yang berwenang untuk memeriksa sengketa dan menyelesaikannya melalui mediasi, adjudikasi atau arbitrase.

Jika belum terbentuk lembaga yang bersangkutan, Konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitas penyelesaian sengketa secara tertulis kepada OJK ditujukan kepada Anggota Dewan Komisiner OJK, Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Pelayanan Konsumen OJK

Adapaun untuk Yurisdiksi Penyelesaian Sengketa Melalui OJK berdasarkan SEBI No. 8/2006 jo. POJK No.1/2013 sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya melalui OJK adalah sengketa keperdataan dengan nilai sengketa yang diajukan maksimum sebesar Rp500.000.000. Jumlah maksimum nilai sengketa sebagaimana dimaksud sebelumnya dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Konsumen, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat

dilaksanakannya transaksi keuangan Konsumen dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Konsumen untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan terkait. Kerugian immateriil, antara lain karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan, tidak dapat dimasukkan dalam perhitungan nilai sengketa.

Selain itu, sengketa yang diajukan untuk penyelesaian melalui OJK juga harus dengan syarat sebagai berikut :

- a. tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan atau lembaga mediasi;
- b. belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan
- c. diajukan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan disampaikan oleh Bank kepada Konsumen.

Dalam hal Prosedur Penyelesaian Sengketa Melalui OJK Dalam melaksanakan fasilitas penyelesaian sengketa, OJK menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Pelayanan Konsumen OJK. Setelah itu Konsumen dan Bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan Konsumen dan Bank telah sepakat untuk memilih

penyelesaian sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK.

Proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Konsumen dan Bank. Kesepakatan hasil dari proses fasilitasi oleh OJK dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani Konsumen dan Bank. Menurut SEBI No. 8/2006 akta kesepakatan bersifat final dan mengikat, artinya sengketa yang telah diselesaikan tidak dapat diajukan untuk proses fasilitasi ulang di OJK dan berlaku sebagai undang-undang bagi Konsumen dan Bank. Pelanggaran atas pelaksanaan ketentuan dalam akta kesepakatan merupakan wanprestasi dan dapat dituntut melalui gugatan perdata. Namun jika tetap tidak ada kesepakatan maka Konsumen dan Bank menandatangani berita acara hasil fasilitasi OJK dan Konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.

C. Aspek Hukum *Internet Banking*

1. Pengertian *Internet Banking*

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 sebagai berikut :

Internet banking is the use of the internet as remote delivery channel for banking service, including traditional service, such a opening a deposit account, as well as new banking service, such as electronic bill presentment and payment, which allow costumers to recive 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 activieties conducted from home, business, or on the road instead of at physical bank location.

Dari pengertian diatas, 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.⁸⁸

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

⁸⁸ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT. RajaGrafindo Persada, 2005, Jakarta, hlm 21

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.⁸⁹

2. Dasar Hukum Internet Banking

Dalam hal ini, Bank Indonesia telah menciptakan beberapa regulasi yang mengatur penyelenggaraan internet banking oleh bank pada umumnya sebagai berikut:

- a. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tanggal 20 April 2004 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet.
- b. . Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.
- d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi Perbankan
- e. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan

⁸⁹ *Ibid*

Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, yang di ubah oleh,

- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Internet banking sebagaimana diatur Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, termasuk Layanan Perbankan Elektronik (*Electronic Banking*) yaitu layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Internet banking dapat disediakan secara mandiri dan/atau dilakukan melalui jasa pihak ketiga. Bank dan/atau pihak ketiga tersebut wajib menerapkan manajemen risiko atas layanan internet banking. Berdasarkan Pasal 8 jo. Pasal 2 POJK Nomor 38/POJK.03/2016, Kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi antara lain mencakup:

- a. manajemen;
- b. pengembangan dan pengadaan;
- c.operasional Teknologi Informasi;
- d. jaringan komunikasi;
- e. pengamanan informasi;
- f. rencana Pemulihan Bencana;

- g. layanan Perbankan Elektronik;
- h. penggunaan pihak penyedia jasa Teknologi Informasi; dan
- i. penyediaan jasa Teknologi Informasi oleh Bank.⁹⁰

3. Tipe-tipe layanan Internet Banking

Sebagai dampak yang lebih khusus dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, industri perbankan juga mengalami dampaknya. Hal ini sangat dirasakan jika mencermati produk-produk layanan perbankan yang memanfaatkan sarana teknologi elektronik. Banyak bank nasional kini menawarkan layanan jasanya dan fasilitas melalui media elektronik, seperti melalui sarana telepon, personal komputer dan media elektroniknya.

Sejalan dengan keberadaan layanan jasa perbankan dengan media elektronik, di sini dapat disampaikan tipe-tipe layanan jasa perbankan melalui media web, yaitu sebagai berikut :⁹¹

a. *Informational Web*

Tipe layanan jasa perbankan ini merupakan tingkat dasar. Dalam tipe ini, layanan jasa perbankan sudah melalui *web*, tetapi hanya menampilkan informasi saja. Resiko dari model layanan jasa perbankan seperti ini relatif lebih rendah. *Server* dan bank itu sendiri merupakan jaringan internal. Pada tingkatan ini, layanan internet banking dapat ditetapkan melalui bank atau pihak ketiga. Meskipun resiko relatif rendah, server dan website mungkin mudah diserang untuk diubah (*vulnerable to arletion*).

⁹⁰ Lihat Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

⁹¹ Budi Agus Riswandi, Op.Cit, *Aspek Hukum Internet Banking*, hlm 35

Oleh karena itu, pengawasan dan pencegahan dari yang tidak berwenang terhadap *server* bank harus terus dimonitor.

b. *Transactional Web*

Pada tingkatan *electronic banking* ini, nasabah dibolehkan mengeksekusi transaksi dengan resiko yang cukup tinggi dibanding dengan *informational web*. *Transactional web* membolehkan nasabah untuk melakukan pembelian barang dan jasa serta transaksi perbankan secara online. Transaksi nasabah dapat berupa membuka dan mengakses rekening, membeli produk dan jasa, mengajukan pinjaman, pembayaran dan transfer dana. Karena hubungan secara tipikal eksis antara users di luar dan bank atau penyedia layanan sistem komputer internal (*service provider's internal computer system*), bentuka layanan *internet banking* seperti ini mengantarkan resiko yang sangat besar bagi informasi nasabah dan kemudian dibutuhkan kontrol internal yang sangat kuat.

c. *Wireless*

Teknologi ini mengizinkan bank untuk menawarkan kepada nasabah tradisional mengenai produk dan jasa baru dengan cara pengembangan channel yang lain. Bank menyediakan produk dan jasa nasabah melalui *wireless device*, seperti telepon seluler, pager, dan *personal digital assistants* yang mempunyai akses *wireless* pada bank. Produk dan jasa yang ditawarkan mulai dari informasi, transaksi, dan membawa *buyer* dari *seller* untuk membawa produk dan jasa bersama-sama. Karena produk dan jasa yang ditawarkan bersifat sensitif dan informasi rahasia,

kemanan dan pengawasan merupakan hal yang esensial bagi bank yang menyediakan produk dan jasa melalui *wireless*.

d. *PC Banking*

Tipe *electronic banking* seperti ini membolehkan berupa interaksi antara sistem bank dan nasabah. *PC banking* ini menyediakan pengembangan *channel* secara tertutup melalui telepon kadang-kadang sering disebut *home banking*. Transaksi dibatasi untuk berkomunikasi *e-mail*, transfer uang, meninjau dan menyeimbangkan rekening, dan pembayaran tanpa cek. Karena *server* ini menyorobos dalam jaringan internal bank, risikonya sangat tinggi dalam transaksi. Kelayakan mengontrol harus ditempatkan untuk mencegah dan memonitor perubahan manajemen pada akses yang tidak berwenang dari jaringan internal bank dan sistem komputer.

D. Aspek Hukum Kejahatan Informasi dan Teknologi Elektronik (*Cyber Crime*)

1. Pengertian *Cyber Crime*

Terminologi "*Cybercrime*" sebenarnya hendak menunjukkan bahwa kejahatan tersebut berada dalam ranah *cyberspace*. Istilah *cyberspace* sendiri pada awalnya muncul berasal dari William Gibson dalam novel fantasi ilmiahnya berjudul : "*Neuromancer*" yang terbit pada tahun 1984. Gibson menggunakan kata *cyberspace* untuk menggambarkan halusinasi bersama yang dialami setiap hari oleh milyaran operator resmi, di setiap

negara dan sebuah kompleksitas yang amat rumit, berkas-berkas cahaya yang bertebaran di alam pikiran. Jadi bila konsisten dengan pemahaman tersebut istilah yang lebih tepat untuk menyebut kejahatan di alam maya adalah : *“Cyberspace Crime”*.⁹²

Istilah *“cyber”* sendiri jauh sebelumnya pernah dikemukakan oleh Ampere (kini nama *ampere* dipergunakan untuk sebagai satuan kuat arus). Jadi kalau menurut asal usulnya nama *cyber* ditujukan untuk penanaman keberadaan kawat listrik. Dengan demikian istilah *“cyber law”* sebenarnya lebih pantas ditunjukkan untuk penanaman hukum-hukum fisika yang dipahami masyarakat sekarang ini sebagai hukum yang muncul dan berkembang dalam medium *cyberspace*.

Istilah *“Telematika”* (*telematics*) sendiri berasal dari kata : *“Telematique”* (gabungan kata dalam bahasa Prancis : *Telecommunications Informatique*) yang secara harfiah artinya : campuran atau kombinasi kata telekomunikasi (*Telecommunication*) dan menghitung (*computing*) kebanyakan pakar IT (*information technology*) memahami telematika sebagai gabungan dari kata : telekomunikasi, media, dan informatika yang tidak lain adalah bentuk konvergensi dari teknologi era digital.

Selanjutnya, *“Kejahatan Telematika”* diartikan sebagai penyalahgunaan teknologi yang terkonvergensi dari komputer, media, dan informatika, dengan didasari motif kriminal atau secara tercela, secara

⁹² Al. Wisnubroto, *Konsep Hukum Pidana Telematika*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2011, Yogyakarta, hlm 58

ilegal atau melawan hukum atau dengan alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Pengertian kejahatan telematika tersebut mencakup pula lingkup (similar dengan) pengertian kejahatan komputer (*computer related crime*) atau kejahatan siber (*cyber crime*) baik dalam pengertian yang sempit maupun luas.⁹³

2. Sumber Hukum *Cyber Crime*

a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) bisa dikatakan sebagai undang-undang mengenai cyber law yang pertama di Indonesia. Bila dihitung sejak naskah akademiknya dibuat maka UU ITE disahkan setelah melalui proses perancangan dan penyusunan yang begitu panjang yakni lebih dari tujuh tahun, yakni sejak tahun 2001 sampai tahun 2008.

Beberapa kalangan menyatakan bahwa kehadiran UU ITE diharapkan akan menangkal cyber crime di Indonesia. Dalam sosialisasinya pemerintah menyatakan bahwa UU ITE juga telah mengkomdasi Konvensi Cyber Crime yang dikeluarkan oleh Dewan Uni Eropa pada tahun 2001. Berikut ini akan ditunjukkan beberapa ketentuan UU ITE yang bisa diharapkan terhadap kasus-kasus kejahatan telematika yang terkait dengan acuan Concil of Europe – Convention on Cybercrime 23.XI.2001.

⁹³ *Ibid*, hlm 59

1) Ketentuan yang terkait dengan larangan akses tanpa hak

Pengertian “akses” berdasarkan Pasal 1 angka 15 UU ITE adalah kegiatan melakukan interaksi dengan sistem elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan. Untuk dapat melakukan akses ke sistem elektronik diperlukan kode akses yakni angka, huruf, simbol, karakter lainnya atas kombinasi diantaranya yang merupakan kunci untuk dapat mengakses komputer dan atau sistem elektronik lainnya (Pasal 1 angka 16 UU ITE).

Disebut “akses tanpa hak” (*illegal access*) bila seseorang melakukan akses pada seluruh atau beberapa bagian dari sistem komputer tanpa hak, misalnya dengan metode *hacking*. Pelaku perbuatan tersebut dapat diancam dengan pidana berdasarkan Pasal 30 jo. Pasal 46 UU ITE.

Berdasarkan Pasal 30 yang berbunyi :

- “(1) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menyorobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.”

Berdasarkan Pasal 46 yang berbunyi :

- “(1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).

- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).”

Tampak bahwa aturan mengenai larangan illegal access dalam UU ITE ini dirumuskan dengan memperhatikan *Artice 2 Convention on Cybercrime 23.X.2001*.

- 2) Ketentuan yang terkait dengan larangan penyadapan tanpa hak.
 - a. Pengertian “penyadapan atau intersepsi”

Berdasarkan penjelasan Pasal 31 ayat (1) UU ITE adalah kegiatan untuk mendengarkan, merekam, membelokkan, mengubah, menghambat dan/atau mencatat transmisi Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang tidak bersifat publik, baik menggunakan jaringan kabel komunikasi maupun jaringan nirkabel, seperti pancaran elektromagnetis atau radio frekuensi.

Disebut sebagai “penyadapan tanpa hak” (illegal interception) bila seseorang mempergunakan sarana/ata atau bantu teknis untuk menyadap, menangkap, atau mengintersepsi tanpa hak, pengiriman (transmisi) data komputer yang tidak diperuntukkan untuk umum, ke, dari, pemancaran emisi) secara elektromagnetik dari sistem komputer yang memuat data

komputer dan sejenisnya. Pelaku perbuatan tersebut kini bisa diancam pidana berdasarkan Pasal 31 jo. Pasal 47 UU ITE.

Berdasarkan Pasal 31 yang berbunyi :

- “(1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu Komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik Orang lain.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang tidak bersifat publik dari, ke, dan di dalam suatu Komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik orang lain, baik yang tidak menyebabkan perubahan apa pun maupun yang menyebabkan adanya perubahan, penghilangan, dan/atau penghentian Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang sedang ditransmisikan.
- (3) Kecuali intersepsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), intersepsi yang dilakukan dalam rangka penagakan hukum atas permintaan kepolisian, kejaksaan, dan/atau institusi penegak hukum yang ditetapkan berdasarkan undang-undang.
Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara intersepsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan Pasal 37 yang berbunyi :

“Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).”

Tampak bahwa aturan mengenai larangan *illegal interception* dalam UU ITE ini dirumuskan dengan memperhatikan *Article 3 Convention on Cybercrime 23.X.2001*

3) Ketentuan yang terkait dengan larangan membuat gangguan pada data

Istilah teknis dari perbuatan membuat “gangguan pada data” adalah “data interference” yaitu : tanpa hak melakukan perusakan, penghapusan, perubahan, atau penindihan/penindasan pada data komputer. Terhadap perbuatan ini sekarang pelakunya dapat diancam berdasarkan Pasal 32 jo. Pasal 48 UU ITE.

Berdasarkan Pasal 32 yang berbunyi :

- “(1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik Orang lain atau milik publik.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun memindahkan atau mentransfer Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik kepada Sistem Elektronik Orang lain yang tidak berhak.
- (3) Terhadap perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan terbukanya suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang bersifat rahasia menjadi dapat diakses oleh publik dengan keutuhan data yang tidak sebagaimana mestinya.”

Berdasarkan Pasal 48 yang berbunyi :

- “(1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah)
- (3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).”

Tampak bahwa aturan mengenai larangan *illegal interception* dalam UU ITE ini dirumuskan dengan memperhatikan *Article 4 Convention on Cybercrime 23.X.2001*

Adapaun mengenai peraturan terhadap penyelenggara Sistem Elektronik, maka dalam UU ITE sendiri diatur dalam beberapa pasal, yakni sebagai berikut :

Berdasarkan Pasal 15 yang berbunyi :

- “(1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan. Dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.”

Berdasarkan Pasal 16 yang berbunyi :

- “(1) Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut :
- a. dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
 - b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
 - c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
 - d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut ; dan

- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.
- (2) Ketentuan lebih lanjut tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.”⁹⁴

3. Jenis - jenis Cyber Crime

Pelaku Cyber Crime dikenal dengan julukan “Hacker” yang dapat dijelaskan sebagai suatu perilaku obsesif dan/atau tanpa otorisasi yang sah (*unauthorized access*) dalam menggunakan komputer atau sistem jaringan komputer.

Istilah “hacker” digunakan, berasal dari kata “*hack*” yang saat itu artinya “teknik pemrograman kreatif yang mampu memecahkan masalah secara jauh dan lbih efisien dari eknik biasa”.

Secara garis besar tindakan para *hacker* dalam *Cyber Crime* dapat diklasifikasikan sebagai berikut :⁹⁵

- a. *Unauthorized Access to Computer System and Service*

Kejahatan yang dilakukan dengan memasuki/menyusup ke dalam suatu sistem jaringan komputer secara tidak sah, tanpa izin atau tanpa sepengetahuan dari pemilik sistem jaringan komputer yang dimasukinya. Biasanya pelaku kejahatan (*hacker*) melakukannya dengan maksud sabotase ataupun pencurian informasi penting dan rahasia. Namun begitu, ada juga yang melakukan hanya karena merasa tertantang untuk mencoba keahliannya menembus suatu

⁹⁴ *Ibid*, hlm

⁹⁵ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hlm 18 -

sistem yang memiliki tingkat proteksi tinggi. Kejahatan ini semakin marak dengan berkembangnya teknologi internet.

b. *Illegal Contents*

Kejahatan yang memalsukan data atau informasi ke internet tentang sesuatu hal yang tidak benar, tidak etis, dan dapat dianggap melanggar hukum atau mengganggu ketertiban umum. Sebagai contohnya adalah pemuatan suatu berita bohong atau fitnah yang akan menghancurkan martabat atau harga diri pihak lain, hal-hal yang berhubungan dengan pornografi atau pemuatan suatu informasi yang merupakan rahasia negara, agitasi dan propaganda untuk melawan pemerintah yang sah, dan sebagainya.

c. *Data Forgery*

Kejahatan dengan memalsukan data pada dokumen-dokumen penting yang tersimpan sebagai *scriptless* document melalui internet. Kejahatan ini biasanya ditunjukkan pada dokumen-dokumen e-commerce dengan membuat seolah-olah terjadi “salah ketik” atau “*typosquatting*” atau “*delution*” yang pada akhirnya menguntungkan pelaku.

d. *Cyber Espionage*

Kejahatan yang memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan kegiatan mata-mata terhadap pihak lain, dengan memasuki sistem jaringan komputer (*computer network system*) pihak sasaran. Kejahatan ini biasanya ditunjukkan terhadap saingan bisnis yang

dokumen ataupun data-data pentingnya tersimpan dalam suatu sistem yang computerized.

e. *Cyber Sabotage and Extortion*

Kejahatan ini dilakukan dengan membuat gangguan, perusakan atau penghancuran terhadap suatu data, program komputer atau sistem jaringan komputer yang terhubung dengan internet. Biasanya kejahatan ini dilakukan dengan menyusupkan suatu logic bomb, virus komputer ataupun suatu program tertentu, sehingga data, program komputer ataupun suatu program tertentu, sehingga data, program komputer atau sistem jaringan komputer tidak dapat digunakan, tidak berjalan sebagaimana mestinya, atau berjalan sebagaimana yang dikehendaki oleh pelaku. Dalam beberapa kasus hal tersebut terjadi, maka pelaku kejahatan tersebut menawarkan diri kepada korban untuk memperbaiki data, program komputer atau sistem jaringan komputer yang telah disabotase tersebut, tentunya dengan byaran tertentu. Kejahatan ini sering disebut sebagai cyber-terrorism.

f. *Offense against Intellectual Property*

Kejahatan ini ditunjukan terhadap Hak atas Intelektual yang dimiliki pihak lain di internet. Sebagai contoh adalah peniruan tampilan pada web page suatu situs milik orang lain secara ilegal, penyiaran suatu informasi di internet yang ternyata merupakan rahasia dagang orang lain, dan sebagainya.

g. *Infringements of Privacy*

Kejahatan ini ditunjukkan terhadap informasi seseorang yang merupakan hal yang sangat pribadi dan rahasia. kejahatan ini biasanya ditunjukkan terhadap keterangan pribadi seseorang yang tersimpan pada formulir data pribadi yang tersimpan secara computerized, yang apabila diketahui oleh orang lain maka dapat merugikan korban secara materil maupun immateril, seperti nomor kartu kredit, nomor PIN ATM, cacat atau penyakit tersembunyi dan sebagainya.

h. *Carding*

Secara definitif carding dapat didefinisikan sebagai tindakan penggunaan kartu kredit yang dilakukan oleh orang yang tidak seharusnya menggunakan kartu kredit tersebut untuk melakukan transaksi melalui internet. Secara terminologi, *carding* berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *card* (kartu). Para pakar teknologi informasi memberikan label kepada para pelaku penyalahgunaan kartu kredit dengan sebuta *carder* yang sampai sekarang istilah itu masih digunakan kepada mereka. Sekarang yang menurut Bahasa Inggris, yang lazim digunakan adalah *credit card fraud* atau dalam istilah Bahasa Indonesia adalah penipuan katu kredit, yang diartikan sebagai penggunaan kartu kredit yang dilakukan oleh orang yang tidak seharusnya menggunakan kartu kredit tersebut untuk melakukan transaksi melalui internet.

Menurut Thom Mrozek (*United States Attorney Central District Of California*), “*Carding is a term used by hackers to describe the use of stolen credit card information to purchase items or service*”.

i. *Skimmer*

Skimmer adalah alat pencuri data nasabah yang dipasang di mulut ATM. Alat ini dibuat sedemikian rupa sehingga terlihat rapi dan nasabah awam akan menganggapnya tidak ada yang ganjil. Ketika seseorang nasabah memasukan kartu ATM-nya di slot maka data di kartu nasabah langsung terekam. *Skimmer* ini juga dilengkapi kamera mikro guna merekam gerak-gerik jari nasabah saat memencet PIN. Ketika data nasabah dan PIN telah dikantongi maka pencuri segera membuat kartu palsu. Data nasabah yang telah didapat dimasukan ke dalamnya dan berbekal PIN yang telah dipelajari dan terjadilah upaya pembobolan rekening tersebut.

E. Kewajiban Bank terhadap Nasabah dalam Perspektif Islam

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah Saw. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah Saw, dengan demikian fungsi-fungsi dari perbankan

modern sekarang telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat islam, bahkan sejak zaman Rasulullah Saw.⁹⁶

Layanan *internet banking* pada zaman modern ini merupakan hasil dari perkembangan dalam bidang teknologi perbankan, yang berupa fasilitas untuk menunjang kegiatan dan fungsi perbankan pada umumnya. Dalam islam pun melakukan perkembangan teknologi yang lebih baik dan lebih efisien tidak dilarang atau mubah, sepanjang teknologi itu tidak bertentangan dengan syariat islam.

Hubungan nasabah dengan bank dalam islam diikat oleh suatu akad. Akad dalam fiqih muamalat terbagi menjadi dua macam, yakni *akad tabarru'* dan *akad tijarah mu'awadah*. Dalam dunia perbankan syariah akad yang digunakan adalah *akad tabarru'* yakni adalah akad yang menyangkut transaksi nirlaba, atau dengan kata lain akad yang bertujuan tidak mencari keuntungan komersil, melainkan dilakukan dengan tujuan tolong-menolong dalam rangka berbuat kebaikan.⁹⁷ Misalnya jasa yang termasuk *akad tabarru'* adalah jasa meminjamkan uang tanpa syarat apa pun, meminjamkan jasa kita, memberikan sesuatu, dan lain sebagainya. Sedangkan *akad tijarah mu'awadah* adalah akad-akad yang dilakukan untuk mencari keuntungan atau komersil, seperti misalnya akad investasi, akad jual-beli, akad sewa-menyewa, dan lain sebagainya.⁹⁸

Adanya suatu akad tentu akan timbul hak dan kewajiban untuk para pihak. Hak adalah kepentingan yang ada pada perorangan atau masyarakat.

⁹⁶ Adwirman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm 18.

⁹⁷ *Ibid*, hlm 66

⁹⁸ *Ibid*, hlm 70

Atau pada keduanya, yang diakui oleh syarak. Berhadapan dengan hak seseorang terdapat kewajiban orang lain untuk menghormatinya.⁹⁹Kewajiban dalam hal ini adalah suatu amanah yang harus dijalankan oleh setiap muslim, sesuai dengan firman Allah SWT :

“Sesungguhnya Allah memerintahkan kalian untuk menunaikan amanah-amanah kepada pemiliknya; dan apabila kalian menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kalian menetapkan hukum dengan adil.” (An-Nisa: 58)

Jika dikaitan dengan ayat ini, bank dalam pandangan islam harus menjaga seluruh simpanan yang dititipkan oleh nasabah, dan bank harus mampu menjaga titipan nasabah dengan baik dan aman, agar selalu ada ketika nasabah membutuh kan barang simpanan tersebut.

⁹⁹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat*, UII Press, Yogyakarta, 2012, hlm 19

BAB III

TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENJADI KORBAN KEJAHATAN DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DALAM LAYANAN APLIKASI MANDIRI ONLINE (STUDI KASUS DI PT BANK MANDIRI KANTOR CABANG AREA YOGYAKARTA)

A. Bentuk Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang menjadi Korban Kejahatan Informasi dan Teknologi Elektronik dalam layanan aplikasi Mandiri Online di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Area Yogyakarta.

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.¹⁰⁰

Mandiri Online merupakan produk layanan *electronic banking* dari Bank Mandiri yang disediakan untuk menunjang pelayanan integrasi dari mandiri Internet dan mandiri *mobile* yang tampil dengan wajah baru untuk menghadirkan kenyamanan serta kemudahan lebih dalam memperoleh informasi dan melakukan aktivitas transaksi keuangan.¹⁰¹ Layanan ini memungkinkan nasabah memperoleh informasi mengenai semua produk

¹⁰⁰ http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp, diakses pada tanggal 8 Februari 2018, Pukul 19:10 WIB

¹⁰¹ <http://bankmandiri.co.id/article/FAQ-Mandiri-Online.html>, diakses pada tanggal 8 Februari 2018, Pukul 20:30 WIB.

perbankan yang dimilikinya dan melakukan aktivitas transaksi keuangan secara real-time.

Mandiri Online diluncurkan pada tanggal 21 Maret 2017 oleh Bank Mandiri yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan setiap saat dan dimanapun berada. Untuk mendapatkan layanan ini, nasabah dapat mendaftarkan diri dan mengaktifkan layanan transaksi finansial di kantor cabang Mandiri. Syaratnya, nasabah harus membawa identitas diri, buku tabungan, dan kartu ATM. Setelah mendaftar, nasabah harus melakukan aktivasi online pada aplikasi atau website Mandiri Online.¹⁰² Adapun fitur-fitur yang tersedia dalam layanan Mandiri Online yakni sebagai berikut :¹⁰³

1. Transaksi *Online*

Transaksi finansial di mana pun dan kapan pun. Pembayaran listrik, tagihan kartu kredit, beli pulsa, bayar angsuran, maupun seluruh kebutuhan transaksi harian lainnya dapat dilakukan secara real-time.

2. Cek histori transaksi

Cek saldo, cek histori transaksi, download mutasi rekening dan cek histori kartu kredit.

3. Transfer

Transfer sesama bank mandiri maupun ke bank lain.

¹⁰² <https://bisnis.tempo.co/read/858122/mandiri-online-gabungkan-layanan-internet-dan-mobile-banking>, diakses pada tanggal 8 Februari 2018, Pukul 20:32 WIB

¹⁰³ http://www.bankmandiri.co.id/article/fitur_mandol.asp, diakses pada tanggal 8 Februari 2018, Pukul 20:35 WIB

4. *Top-up*

Isi ulang e-cash & e-money.

5. Buka deposito

Buka deposito, MTR.

Sebagaimana yang telah diketahui, bahwa sebelum menyimpan uang di bank dan sebelum menjadi nasabah suatu bank, seseorang harus mendaftar terlebih dahulu ke bank yang bersangkutan. Dengan kata lain, terjadi kontrak atau perjanjian tertulis antara pihak bank dengan orang tersebut yang menyatakan bahwa orang itu telah terikat dengan peraturan perbankan yang bersangkutan. Sah tidaknya suatu kontrak atau perjanjian yakni diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat sahnya perjanjian. Dalam hal penggunaan atau aktivasi layanan Mandiri Online pun juga sama nasabah yang ingin menggunakan layanan Mandiri Online dipastikan harus terdaftar atau mempunyai rekening Bank Mandiri terlebih dahulu dan harus melakukan pendaftaran lagi, yakni pendaftaran layanan internet banking agar bisa melakukan aktivasi layanan Mandiri Online.

Pendaftaran layanan internet banking di Bank Mandiri, nasabah bisa menggunakan dua cara yakni sebagai berikut :¹⁰⁴

1. Pendaftaran Internet Banking melalui ATM

- a. Masukkan Kartu ATM dan pilih Bahasa Indonesia.
- b. *Input* PIN dengan benar.
- c. Pada menu utama, silakan pilih menu *E-BANKING*.

¹⁰⁴ <https://uangindonesia.com/cara-daftar-internet-banking-mandiri/>, diakses pada tanggal 8 Februari 2018, Pukul 21:14 WIB.

- d. Setelah anda pilih menu tersebut, akan muncul 3 layanan berupa sms banking, internet banking, dan call center. Pilihlah yang internet banking.
- e. Masukkan PIN anda, jika sudah tekan SETUJU.
- f. Kemudian anda akan diminta *ACCES CODE* yang terdiri 6 digit. Silakan bikin code akses dan masukan kesitu. Jika sudah, klik BENAR.
- g. Masukkan sekali lagi *ACCES CODE* pada poin 6. Kemudian klik BENAR.
- h. Selesai. Kemudian mesin akan mengeluarkan struk berisi *ACCES CODE*. *ACCES CODE* ini lah yang nantinya buat aktivasi di website Mandiri Internet Banking.

2. Pendaftaran dengan datang ke Kantor Cabang Bank Mandiri

- a. Datang ke kantor cabang, kalau bisa pilihlah kantor cabang tempat anda buka rekening dulu.
- b. Bawa KTP, buku tabungan, dan kartu ATM.
- c. Setelah didepan petugas / CS, utarakan tujuan anda sambil
- d. Serahkan KTP, buku tabungan, dan kartu ATM sebagai bukti kepemilikan atas rekening tersebut.
- e. Tunggu petugas memprosesnya. Biasanya tidak memakan waktu lama. Dan kalau selesai, anda langsung mendapatkan tokennya.

Ketika seseorang ingin menggunakan layanan Mandiri Online dan apabila seseorang tersebut belum memiliki rekening tabungan di Bank Mandiri, maka harus melakukan pembukaan rekening tabungan Bank Mandiri terlebih dahulu, dengan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan dalam form pembukaan rekening tersebut atau dengan kata lain adalah mensepakati kontrak baku yang disediakan oleh Bank Mandiri. Didalam kontrak baku atau perjanjian antara nasabah dengan bank tersebut terdapat hak dan kewajiban nasabah dan bank, yakni sebagai berikut :¹⁰⁵

1. Hak dan Kewajiban Nasabah

- a. Nasabah berhak untuk melakukan transaksi perbankan (Pasal 3);
- b. Nasabah berhak untuk melakukan penyetoran uang ke bank (Pasal 4);
- c. Nasabah berhak untuk melakukan Transfer, Pembayaran dan Penarikan saldo rekening (Pasal 5);
- d. Nasabah berhak untuk mendapatkan informasi dari bank (Pasal 12);
- e. Nasabah wajib memberikan contoh tanda tangan baik atas nama sendiri atau kuasanya untuk kepentingan bank atau nasabahnya itu sendiri (Pasal 8 Ayat 1);
- f. Nasabah wajib membayar biaya-biaya yang telah ditetapkan oleh pihak bank yang dibebankan dalam rekeningnya, dalam

¹⁰⁵ Syarat-Syarat Umum Pembukaan Rekening (SUPR) atau kontrak baku pembukaan rekening di Bank Mandiri

hal ini seperti biaya pengelolaan rekening dan biaya admin (Pasal 11 Ayat 1);

- g. Nasabah wajib membebaskan tanggung jawab dan atau gugatan kepada bank apabila sebagai akibat dari hal antara lain pelaksanaan peraturan yang berlaku, terhalangnya komunikasi, pemogokan, keonaran, kedaan darurat, serta semua kejadian yang berada diluar kekuasaan bank (Pasal 15 Ayat 1).

2. Hak dan Kewajiban Bank

- a. Bank berhak untuk menolak penarikan dana apabila saldo rekening tidak mencukupi dan atau karena alasan lain dengan ketentuan berlaku di bank (Pasal 5 Ayat 2);
- b. Bank berhak untuk memberikan informasi mengenai data pemilik rekeningmaupun data rekeningnya untuk kepentingan atau atas perintah pejabat/intansi yang berwenang (Pasal 9);
- c. Bank berhak menutup atau memblokir rekening nasabah, apabila rekening yang bersangkutan terindikasi adanya unsur tindak pidana kepada rekening tersebut dan menurut penilaian bank ada potensi merugikan nasabah yang bersangkutan (Pasal 14 Ayat 1);
- d. Bank berhak menutup dan atau memblokir rekening nasabah apabila nasabah yang bersangkutan menggunakan rekening tersebut untuk melakukan tindak pidana tertentu (Pasal 14 Ayat 3);

- e. Bank berhak bebas dari tanggung jawab dan atau gugatan kepada bank apabila sebagai akibat dari hal antara lain pelaksanaan peraturan yang berlaku, terhalangnya komunikasi, pemogokan, keonaran, kedaan darurat, serta semua kejadian yang berada diluar kekuasaan bank (Pasal 15 Ayat 1);
- f. Bank wajib memberikan informasi perbankan kepada nasabah seperti misalnya laporan transaksi, dan informasi lain sebagainya (Pasal 12).

Setelah pembukaan rekening selesai dilakukan, pihak Bank Mandiri dalam hal ini *Customer Service* menawarkan kepada nasabah untuk membuka sekalian layanan penunjang perbankan lainnya yakni seperti layanan SMS-Banking dan Internet Banking dengan tanpa harus mengisi form atau mensepakati kontrak baku kembali. Apabila nasabah yang bersangkutan memilih untuk mendaftar layanan internet banking maka setelah melalui proses pendaftaran, nasabah yang bersangkutan akan diberikan *username* dan *password* yang telah didaftarkan ke sistem sebelumnya untuk bisa masuk ke aplikasi Mandiri Online.¹⁰⁶Namun jika melihat dari syarat dan ketentuan pembukaan rekening di Bank Mandiri tersebut setelah penulis analisis, tidak terdapat adanya klausul yang mewajibkan bank untuk melindungi dan mengamankan dana nasabahnya, hal tersebut tentunya merupakan kesenjangan antara bank dengan nasabah dalam melakukan suatu perjanjian penyimpanan dana.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Astrid selaku staff *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Yogyakarta. pada tanggal 08 Februari 2018.

Nasabah pengguna layanan Mandiri Online ini tidak selamanya aman dari resiko kejahatan internet (*Cyber Crime*), tentunya akan selalu ada pihak-pihak yang ingin mencari kelemahan dan melakukan kejahatan menggunakan teknologi internet yang semakin canggih di zaman ini. Salah satu kasusnya terjadi di Yogyakarta, yang menimpa tiga nasabah Bank Mandiri, para nasabah menggunakan aplikasi *online m-Banking* “Mandiri Online”, dalam hal ini ada 3 nasabah dari cabang-cabang masing yakni dari cabang UGM, Kusumanegara, dan Sleman yang dilaporkan ke Bank Mandiri Cabang Area Yogyakarta bahwa saldo rekening mereka tiba-tiba berkurang, padahal sebelumnya tidak melakukan transaksi apapun.¹⁰⁷

Berdasarkan dari sumber berita tersebut, dilakukan verifikasi dengan melakukan wawancara salah satu korban yang bernama Ibu Marisanti Marlan, ia sudah 10 tahun menjadi nasabah Bank Mandiri, ia membenarkan bahwa isi saldo di rekening bank mandiri nya berkurang secara misterius, padahal ia mengakui sebelumnya tidak melakukan transaksi apapun, informasi itu ia dapat dari notifikasi email dengan adanya sejarah transaksi pada aplikasi Mandiri Online, ia mengungkapkan kronologinya sebagai berikut .¹⁰⁸

- a. Pada hari Jum'at (5/5/2017) sekitar jam 06.00 pagi hari ketika melakukan pengecekan email ia dikejutkan dengan adanya notifikasi email adanya transaksi transfer dana keluar dari rekeningnya ke 3 nomor rekening yang berbeda dan nama yang berbeda-beda pula, dengan jumlah masing-masing

¹⁰⁷<http://jogja.tribunnews.com/2017/05/09/ada-tiga-nasabah-lapor-rekeningnya-dibobol-mandiri-tutup-sementara-aplikasi?page=2>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2017, Pukul 00:30 WIB.

¹⁰⁸ Wawancara via *e-mail* dengan Ibu Marisanti Marlan selaku salah satu korban pembobolan rekening nasabah Bank Mandiri di Yogyakarta, Pada tanggal 25 Januari 2018.

Rp.10.000,000,00, Rp.25.000.000,00, dan Rp.10.0000.000,00 sehingga total dana keluar dr rekeningnya adalah sebesar Rp.45.000.000,00. Ketiga nama orang dalam transaksi tersebut tidak ia kenal. Berdasarkan email tersebut transaksi transfer dilakukan tengah malam dalam rentang waktu jam 00.00-01.30 yang mana pada saat itu ia sedang tidur nyenyak.

- b. Ia tidak menerima sms banking dari 3355 karena pada saat itu hpnya yang terdaftar pda layanan mandiri sms banking sedang tidak ada pulsa. Ia juga tidak pernah menerima sms untuk permintaan nomor OTP ataupun telepon dari pihak bank mandiri ataupun pihak-pihak lainnya yang mengatasnamakan bank mandiri untuk meminta identitas pribadinya.
- c. Pagi itu juga (5/5/17) Ia langsung datang ke kantor mandiri cabang UGM Yogyakarta untuk melakukan pengaduan, dan dibantu oleh CSO cabang tersebut melakukan pengaduan melalui layanan mandiri 14000 untuk melakukan pemblokiran terhadap mandiri mobile, internet banking, dan sms banking miliknya.
- d. Ia adalah pengguna mandiri mobile dan mandiri internet banking. Tetapi untuk untuk internet banking ia tidak pernah mengaktifkan transaksi finansialnya, sehingga melalui internet banking tersebut ia hanya bisa melakukan transaksi non finansial (cek saldo, dan cek mutasi). Ia tidak pernah mengaktifkan dan mendapatkan token dari bank mandiri.
- e. Berdasarkan email yang ia dapatkan, transaksi transfer dilakukan dengan layanan Mandiri Online, padahal ia tidak pernah transaksi menggunakan layanan ini sebelumnya.

Menurut keterangannya, ia langsung melapor ke cabang terdekat yakni Bank Mandiri cabang UGM Yogyakarta, dari pihak Bank Mandiri mengatakan pihaknya akan melakukan investigasi oleh Bank Mandiri Pusat tentang kasus ini, ia kemudian diberikan bukti pelaporan atas pengaduannya. Setelah menunggu hampir 10 Hari ia kemudian mendapatkan informasi dari pihak Bank Mandiri bahwa saldo rekeningnya telah diutihkan kembali, dengan kata lain uang sejumlah Rp.45.000.000,00 tersebut telah kembali ke rekeningnya. Dalam hal ini bank mengatakan bahwa penyebabnya adalah karena kesalahan sistem, karena pada saat itu adanya sistem baru yang masih belum sempurna.¹⁰⁹

Berkaitan dengan kasus yang terjadi di atas, berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Bank Mandiri Kantor Area Yogyakarta. Menurut keterangan dari Bapak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, Mandiri Online merupakan salah satu produk inovasi dari *electronic chanel* di Bank Mandiri yang dibuat dan dikembangkan oleh divisi *IT Development* Bank Mandiri, dan bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan layanan perbankan baik itu layanan transaksi maupun layanan non transaksi. Sampai saat ini belum ada kendala yang dirasakan oleh Bank Mandiri atas produk Mandiri Online ini yang mengingat baru diluncurkan dalam waktu kurang dari satu tahun ini, karena Bank Mandiri sebelum memperkenalkan atau meluncurkan suatu produk yang berhubungan dengan sistem *IT*, pasti telah di uji coba atau *trail errorr* terlebih dahulu dengan interval waktu tertentu. Adapun kendala yang dirasakan oleh nasabah dalam produk Mandiri Online ini yakni

¹⁰⁹ Wawancara dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 15 Februari 2018.

kekurang pahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi Mandiri Online tersebut yang menggunakan secara otodidak tanpa berkonsultasi terlebih dahulu kepada pihak Bank Mandiri dalam hal ini bagian *Customer Service*.¹¹⁰

Adapun mengenai kasus yang menimpa beberapa nasabah Bank Mandiri di Yogyakarta, ia membenarkan bahwa memang terjadi kasus demikian, dan setelah melakukan investigasi oleh Bank Mandiri pusat, hasilnya merupakan kesalahan pada sistem yang belum begitu sempurna dan terproteksi dengan aman, mengingat pada saat itu Mandiri Online baru diluncurkan dalam kurun waktu berjalan dua bulan, sehingga banyak pihak-pihak yang mengganggu akan sistem Mandiri Online tersebut. Padahal dalam hal ini Bank Mandiri telah menerapkan sistem yang menurutnya sudah aman, dengan dibantu oleh sumber daya manusia yang berpengalaman di bidang *IT*, kecuali jika memang itu akibat kelalaian dari nasabah itu sendiri misalkan mengakses internet banking, Mandiri Online, atau aplikasi banking lainnya menggunakan jaringan *public area*, dalam hal ini seperti *wifi-wifi* yang berada ditempat umum, sehingga para pihak yang mengganggu atau bisa dikatakan penjahat dalam bidang teknologi tersebut memiliki celah untuk masuk ke dalam akun milik nasabah.¹¹¹

Dalam hal tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan informasi dan transaksi elektronik ini, pihak Bank Mandiri tidak serta merta langsung memberikan ganti rugi kepada nasabah yang dirugikan, akan tetapi harus melalui tahapan-tahapan yang telah ditetapkan oleh Bank

¹¹⁰ Wawancara dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 15 Februari 2018

¹¹¹ Wawancara dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 15 Februari 2018

Mandiri, yakni *pertama*, ketika nasabah mengalami kerugian akibat saldo dalam rekeningnya berkurang secara misterius, padahal sebelumnya tidak melakukan transaksi apa pun, segeralah untuk melapor ke cabang Bank Mandiri terdekat dengan membawa bukti-bukti atau menelepon ke call center Bank Mandiri di 14000 atau (021) 5299-7777. *Kedua*, setelah melapor pastikan nasabah mempunyai bukti pelaporan yang diberikan oleh *customer service*, sebagai tanda bukti bahwa nasabah yang bersangkutan telah melaporkan adanya tindakan kejahatan terhadap rekeningnya, dan Bank Mandiri pada saat itu juga akan memblokir rekening nasabah yang bersangkutan untuk keamanan. *Ketiga*, Bank Mandiri pusat akan melakukan investigasi terhadap alur transaksi rekening nasabah yang bersangkutan, dengan berupa hasil apakah hal tersebut kesalahan dari sistem Bank Mandiri atau kesalahan dari nasabah itu sendiri. Dengan bentuk tanggung jawab sebagai berikut :¹¹²

1. Bank Mandiri akan Ganti Rugi penuh terhadap Nasabah yang Bersangkutan

Ganti rugi penuh terhadap nasabah yang bersangkutan oleh pihak Bank ini merupakan bentuk tanggung jawab dari Bank Mandiri itu sendiri, karena memang menurut hasil investigasi menyatakan bahwa adanya kesalahan alat, sistem atau jaringan yang mengakibatkan kerugian secara finansial terhadap nasabah. Kesalahan sistem dalam hal ini termasuk terjadinya pembajakan atau *hacking* pada akun milik nasabah, *skimming* atau metode duplikasi kartu atm pada mesin atm oleh pihak-

¹¹² Wawancara dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 15 Februari 2018.

pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan kata lain pihak Bank Mandiri akan bertanggung jawab penuh apabila kerugian nasabah tersebut diakibatkan oleh adanya kerusakan atau kesalahan dari alat, sistem, atau jaringan milik Bank Mandiri.

2. Bank Mandiri lepas dari Tanggung Jawab ganti rugi terhadap Nasabah yang bersangkutan

Bank Mandiri lepas dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi terhadap nasabah apabila menurut hasil investigasi, menyatakan bahwa kerugian tersebut murni karena akibat dari kelalaian nasabah yang bersangkutan (*human error*), misalnya seperti kasus penipuan, kasus hipnotis, kasus *phising* yakni pelaku menggiring nasabah untuk mengklik laman-laman tertentu dalam browser komputernya sehingga secara tidak sadar akan diminta *username* dan *password* internet banking milik nasabah, atau juga pelaku menggiring korban dengan telepon untuk ke atm dan secara tidak sadar korban terkecoh oleh pelaku untuk mentransfer sejumlah dana ke rekening pelaku. Dalam kasus-kasus tersebut Bank Mandiri tidak bisa bertanggung jawab karena memang itu murni kesalahan dari nasabahnya itu sendiri.

Dengan adanya kejadian pembobolan rekening tersebut, Bank Mandiri melakukan perbaikan system layanan Mandiri Online, yang diperbaiki oleh tim *IT* di Bank Mandiri Pusat, hal tersebut untuk memperbaiki sistem yang dibobol oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan memastikan kembali dengan melakukan uji coba secara berulang terhadap keamanan system Mandiri Online

tersebut. Oleh sebabnya layanan Mandiri Online pada waktu itu ditutup untuk beberapa hari guna perbaikan system tersebut dan nasabah hanya bisa melakukan transaksi secara manual yakni melalui ATM, atau di Kantor Bank.¹¹³

Adapun mengenai tindakan pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap permasalahan pembobolan rekening di Bank Mandiri ini, pihak Bank Mandiri mengaku sampai saat ini belum mendapat teguran atau sanksi apa pun dari OJK, karena permasalahan ini sudah diselesaikan di internal Bank Mandiri dan nasabah tidak sampai mengadu kepada OJK.¹¹⁴

Upaya tanggung jawab yang telah dilaksanakan oleh Bank Mandiri tersebut, penulis mengkalsifikasikannya menjadi dua bentuk tanggung jawab, yakni secara perdata dan administrasi, dengan menganalisis dari beberapa peraturan, sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab secara Perdata

Berdasarkan ketentuan dalam KUH Perdata sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian yang tertuang dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yakni :

a. Adanya kesepakatan kehendak

Adanya kesepakatan kehendak, dalam hal ini nasabah telah mensepakati ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan oleh bank

¹¹³ Wawancara via Whatsapp dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 21 Februari 2018, Pukul 10:59 WIB

¹¹⁴ Wawancara via Whatsapp dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 21 Februari 2018, Pukul 10:59 WIB

dalam perjanjian penyimpanan dana ini, yakni dengan menstujuinya formulir pembukaan rekening bank oleh nasabah.

b. Wenang / Kecakapan berbuat menurut hukum

Kecakapan hukum dalam hal ini nasabah harus sudah dinyatakan cakap untuk berbuat menurut hukum, yakni harus sudah berusia 21 tahun atau telah menikah, dengan bukti melampirkan identitas diri kepada bank

c. Obyek / Perihal tertentu

Obyek atau perihal tertentu adalah sesuatu yang diperjanjikan, yakni dalam hal ini adalah perjanjian mengenai jasa penyimpanan dana.

d. Kausa yang diperbolehkan / halal / legal

Kausa yang diperbolehkan adalah bahwa suatu kontrak haruslah dibuat dengan maksud / alasan yang sesuai hukum yang berlaku atau tidak boleh bertentangan dengan dengan hukum. Dalam hal ini perjanjian penyimpanan dana antara nasabah dengan bank tentunya diperbolehkan menurut hukum.

Berdasarkan syarat sahnya perjanjian tersebut, kontrak baku dari bank yang telah disetujui oleh nasabah, telah sesuai dengan syarat-syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata, maka dari itu timbulah hak dan kewajiban kepada para kedua belah pihak, yakni dalam hal ini adalah bank dengan nasabah. Namun dalam kontrak baku yang disediakan oleh Bank Mandiri tidak terdapat klausul yang mewajibkan wajib menjaga uang nasabah

dengan aman. Maka dari itu Bank Mandiri sebenarnya tidak melanggar perjanjian yang telah dibuat dengan nasabah atau dengan kata lain Bank Mandiri tidak melakukan wanprestasi terhadap perjanjiannya yang telah dibuat dengan nasabah, namun Bank Mandiri telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) karena telah lalai melindungi dana nasabah sehingga nasabah mengalami kerugian.

Permasalahan mengenai Perbuatan Melawan Hukum diatur secara eksplisit dalam KUH Perdata. Pada pasal 1365 dijelaskan bahwa:

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”

Melihat dari Pasal 1365 KUH Perdata tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat unsur-unsur melawan hukum sebagai berikut:¹¹⁵

1. Adanya perbuatan melawan hukum

Suatu perbuatan melawan hukum apabila perbuatan tersebut melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, bertentangan dengan kesusilaan yang baik, atau bertentangan dengan kepatutan yang terdapat dalam masyarakat terhadap diri atau benda orang lain. Oleh karena itu, suatu *onrechtmatigedaad* tidak saja bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tetapi juga bertentangan dengan hukum tidak tertulis (kesusilaan dan kepatutan dalam masyarakat).

¹¹⁵ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm 70

2. Adanya kesalahan

Pada dasarnya, akibat-akibat dari suatu perbuatan melawan hukum dapat dipertanggungjawabkan kepada pelakunya, dan hanya dalam beberapa hal saja terdapat pengecualian, maka penggugat tidak perlu membuktikan adanya kesalahan, akan tetapi tergugat yang mengemukakan bahwa dirinya tidak bersalah yang dibebani pembuktian.

3. Adanya kerugian

Dalam Pasal 1365 KUH Perdata, yang dimaksud dengan kerugian adalah kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum. Kerugian ini dapat bersifat harta kekayaan, umumnya meliputi kerugian yang diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh, dan terdapat kerugian idiil yang meliputi sakit, luka, cacat, dsb.

4. Adanya hubungan sebab akibat

Dalam mengajukan gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum ini, harus terdapat hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang ditimbulkannya. Dikatakan terdapat hubungan kausalitas apabila kerugian menurut pengalaman yang layak merupakan akibat yang dapat diharapkan akan timbul dari perbuatan melawan hukum.

Berdasarkan ketentuan unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum (PMH) tersebut, dalam hal ini Bank Mandiri telah memenuhi perbuatan yang ada dalam unsur-unsur PMH tersebut, yakni sebagai berikut :

1. Perbuatan Melawan Hukum

Bank Mandiri dalam hal ini telah melakukan pelanggaran terhadap beberapa peraturan yakni :

a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, tertuang bahwa :

“Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.”

Lebih lanjut diatur dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, tertuang bahwa :

“Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha Bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian”.

b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Berdasarkan Pasal 15 UU ITE yang berbunyi :

“1. Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.

2. Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektronik.

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan

memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Berdasarkan Pasal 16 ayat (1) UU ITE yang berbunyi sebagai berikut :

“Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:

- a. Dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan.atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
- b. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- c. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- d. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan
- e. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.”

c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Berdasarkan Pasal 12 yang berbunyi :

“Bank wajib memastikan kelangsungan dan kestabilan operasional Teknologi Informasi serta memitigasi risiko yang berpotensi dapat mengganggu kegiatan operasional Bank.”

Berdasarkan Pasal 16 yang berbunyi :

“Bank wajib memastikan pengamanan informasi dilaksanakan secara efektif dengan memperhatikan paling sedikit:

- a. pengamanan informasi yang ditujukan agar informasi yang dikelola terjaga kerahasiaan (confidentiality), integritas (integrity), dan ketersediaan (availability) secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan;
- b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan Teknologi Informasi;
- c. pengamanan informasi yang diterapkan berdasarkan hasil penilaian terhadap risiko (risk assessment) pada informasi yang dimiliki Bank; dan
- d. ketersediaan manajemen penanganan insiden dalam pengamanan informasi.”

2. Adanya kesalahan

Berdasarkan beberapa peraturan diatas, Bank Mandiri telah mengakui akan kesalahan keamanan sistem elektronik perbankannya yang masih memiliki kekurangan, sehingga dapat sistem tersebut dapat diretas oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk mencari keuntungan, yang menyebabkan beberapa nasabah mengalami kerugian.

3. Adanya Kerugian

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan salah satu nasabah korban pembobolan rekening, ia mengaku bahwa saldo rekeningnya berkurang sebesar Rp. 45.000.000,00 (Empat Puluh Lima Juta Rupiah), dalam kurun waktu semalam.

4. Adanya Sebab Akibat

Pihak Bank Mandiri telah mengakui bahwa pembobolan rekening yang diderita oleh sebagian nasabahnya merupakan

tindakan para pihak yang tidak bertanggung jawab yang melakukan pembajakan/meretas/*hacking* layanan aplikasi Mandiri Online untuk mengambil keuntungan, sehingga nasabah mengalami kerugian.

Maka berdasarkan analisis terhadap unsur-unsur PMH yang telah dijabarkan diatas, nasabah selaku pihak yang dirugikan oleh bank berhak untuk menuntut ganti rugi kepada Bank Mandiri sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami nasabah.

Selain berdasarkan KUH Perdata, tuntutan ganti rugi oleh nasabah terhadap bank juga didukung oleh Pasal 29 dan Pasal 35, Pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang tertuang sebagai berikut:

Berdasarkan Pasal 29 POJK No.1/POJK.07/2013, yang berbunyi :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

Berdasarkan Pasal 35 ayat (1) POJK No.1/POJK.07/2013, yang berbunyi :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindak lanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.”

Berdasarkan Pasal 38 POJK No.1/POJK.07/2013 yang berbunyi :

“Setelah menerima pengaduan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan:

- a. pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- c. menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar.”

Pihak Bank Mandiri dalam kasus ini telah mengganti rugi seluruh kerugian yang dialami nasabah yang mengalami pembobolan rekening, ganti rugi tersebut dilakukan oleh Bank Mandiri karena berdasarkan data dari investigasi yang dilakukan oleh Bank Mandiri Pusat yang hasilnya adalah bahwa kejadian pembobolan rekening tersebut diakibatkan karena kesalahan keamanan sistem dan jaringan elektronik Bank Mandiri yang mengakibatkan peretasan/hacking kepada beberapa akun rekening nasabah.

Adapun mengenai prosedur pengaduan dan bentuk tanggung jawab ganti rugi yang telah dilakukan oleh Bank Mandiri terhadap nasabahnya, yakni telah sesuai dengan ketentuan dalam KUH Perdata dan POJK No.1/POJK.07/2013, karena menurut keterangan dari salah satu nasabah yang menjadi korban pembobolan rekening di Bank Mandiri, setelah melakukan pengaduan uangnya langsung kembali ke rekeningnya dalam waktu 10 hari. Namun tetap saja jika berdasarkan peraturan yang ada Bank Mandiri telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) karena telah

lalai dalam menjaga dana nasabahnya sehingga menyebabkan kerugian atau dengan kata lain tidak menjaga dengan baik kepentingan nasabahnya.

Namun disamping nasabah menggugat bank dengan cara menggunakan dasar Perbuatan Melawan Hukum (PMH), konsumen juga dapat menggugat bank dengan cara atau memakai teori *Strict Liability* atau disebut dengan istilah tanggung jawab mutlak. *Strict Liability* atau tanggung jawab mutlak ini adalah suatu bentuk pertanggungjawaban yang tidak memerlukan pembuktian oleh penggugat mengenai kesengajaan atau kealpaan atas suatu tindakan, tetapi dalam hal ini pertanggungjawaban tersebut didasarkan pada pelanggaran atas suatu kewajiban untuk menjaga sesuatu tetap aman.¹¹⁶ Terkadang prinsip ini seringkali disamakan dengan *Absolute Liability*, padahal sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya, meskipun pada dasarnya memang sama.

Perbedaan pertama ialah dalam *Strict Liability*, terdapat satu pengecualian, misalnya pelaku atau tergugat dapat dibebaskan dari *liability* atau tanggung jawab apabila terdapat hal-hal yang mengecualikan, yakni adanya bencana alam, peperangan, perang saudara, yang kesemuanya disebut *forced majored*. Sedangkan dalam *Absolute Liability*, pengecualian itu sama sekali tidak ada. Perbedaan kedua, dilihat dari ada tidaknya sifat kausalitas, yakni pada *Strict Liability*, sifat hubungan kausalitas itu selalu ada, sedangkan dalam *Absolute Liability*, hubungan kausalitas tidak selamanya ada.

¹¹⁶ N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm 163

Di Indonesia prinsip *Strict Liability* salah satunya diatur dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pada Pasal 19 menyatakan bahwa :

- “(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

Pada Pasal 22 menyatakan bahwa :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.”

Pada Pasal 23 menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Pada Pasal 28 menyatakan bahwa :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Dalam hal kasus ini, secara tidak langsung telah menerapkan prinsip *Strict Liability*, yakni dengan ditandai pembuktian yang diperoleh dari hasil investigasi oleh pelaku usaha yakni Bank Mandiri, karena apabila nasabah yang membuktikan nasabah akan sulit untuk memperoleh data dalam kasus ini, yang mana data-data yang berkaitan dengan kasus tersebut berada dibawah pengendalian dari Bank Mandiri.

2. Tanggung Jawab secara Administrasi

Tanggung jawab secara administrasi adalah merupakan tanggung jawab Bank Mandiri secara administrasi untuk menerima sanksi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), karena telah melanggar beberapa peraturan diatas, dan dalam hal ini akan mengatur tentang sanksi yang diberikan kepada Bank Mandiri, sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku sebagai berikut :

a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menyatakan :

- “(1) Dengan tidak mengurangi ketentuan pidana sebagai dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 47A, Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50A, Bank Indonesia dapat menetapkan sanksi administratif kepada bank yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini, atau Pimpinan Bank Indonesia dapat mencabut izin usaha bank yang bersangkutan.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), antara lain adalah:
 1. denda uang;
 2. teguran tertulis;

3. penurunan tingkat kesehatan bank;
4. larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring;
5. pembekuan kegiatan usaha tertentu, baik untuk kantor cabang tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan;
6. pemberhentian pengurus bank dan selanjutnya menunjuk dan mengangkat pengganti sementara sampai Rapat Umum Pemegang Saham atau Rapat Anggota Koperasi mengangkat pengganti yang tetap dengan persetujuan Bank Indonesia;;
7. pencantuman anggota, pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang Perbankan.

Pelaksanaan lebih lanjut mengenai sanksi administratif ditetapkan oleh Bank Indonesia.”

b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan Pasal 53 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menyatakan bahwa :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa:

- a. Peringatan tertulis;
- b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
- c. Pembatasan kegiatan usaha;
- d. Pembekuan kegiatan usaha; dan Pencabutan usaha.”

c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Berdasarkan Pasal 36 ayat (1) POJK Nomor 38/03/2016, menyatakan bahwa :

“Bank yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 2 ayat (1), Pasal 3, Pasal 4, Pasal 7 ayat (1), Pasal 8 ayat (1), Pasal 8 ayat (3), Pasal 8 ayat (4), Pasal 8 ayat (5), Pasal 9, Pasal 10 ayat (1), Pasal 10 ayat (2), Pasal 10 ayat (4), Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (2), Pasal 18 ayat (4), Pasal 19, Pasal 20 ayat (3), Pasal 20 ayat (4), Pasal 20 ayat (5), Pasal 20 ayat (6), Pasal 21 ayat (1), Pasal 23 ayat (1), Pasal 23 ayat (4), Pasal 24 ayat (1), Pasal 24 ayat (2), Pasal 24 ayat (3), Pasal 24 ayat (4), Pasal 25 ayat (2), Pasal 27 ayat (1), Pasal 27 ayat (2), Pasal 28 ayat (1), Pasal 28 ayat (2), Pasal 28 ayat (3), Pasal 29, dan/atau Pasal 35 ayat (2), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, dapat dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran tertulis;
- b. penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor tata kelola dalam penilaian tingkat kesehatan Bank;
- c. larangan untuk menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru;
- d. pembekuan kegiatan usaha tertentu; dan/atau
- e. pencantuman anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan pejabat eksekutif dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme penilaian kemampuan dan kepatutan.”

Berdasarkan peraturan-peraturan tersebut, penulis menganalisis bahwa Bank Mandiri seharusnya bertanggung jawab juga secara administrasi yakni dengan menerima sanksi dari OJK, karena Bank Mandiri telah lalai dalam melakukan pengamanan jaringan atau *server* di aplikasi Mandiri Online, sehingga informasi rekening nasabah akan mudah dibajak/*hack* oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Tindakan pembajakan/*hacking* tersebut yakni termasuk dalam kategori kejahatan berjenis *Unauthorized Access to Computer System and Service* yakni kejahatan yang dilakukan dengan memasuki/menyusup ke dalam suatu sistem jaringan komputer secara tidak sah, tanpa izin atau tanpa sepengetahuan dari pemilik sistem jaringan komputer yang dimasukinya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku otoritas pengawas jasa keuangan, seharusnya menindak pihak bank atas kejadian tersebut, yakni dengan sanksi administrasi berupa teguran atau denda. Walaupun memang tidak ada aduan kepada OJK dari pihak nasabah, OJK harus secara aktif dalam melakukan pengawasan khususnya di sektor jasa perbankan sesuai dengan Pasal 51 POJK Nomor : 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang menyatakan bahwa :

- “(1) Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan Konsumen.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengawasan secara langsung maupun tidak langsung.”

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh Bank terhadap Nasabah yang menjadi Korban Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik di Bank Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank hasilnya tidak selalu dapat memuaskan nasabah atau dengan kata lain tidak ada titik temu penyelesaian/*win-win solution* antar keduanya. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah tidak dipenuhi oleh bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila belarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah. Oleh karena itu diperlukan alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank yang dapat dilakukan secara sederhana, murah dan cepat.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU APS), upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank, selain melalui jalur peradilan, dapat juga dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Namun dalam hal proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase, membutuhkan biaya yang tidak sedikit dari kedua pihak apalagi bagi nasabah yang mengalami kerugian. Dengan demikian penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi lah yang banyak digunakan.¹¹⁷

Hal tersebut juga dilakukan oleh pihak Bank Mandiri dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa secara internal, Bank Mandiri dalam hal prosedur *Internal Dispute Resolution* (IDR) berupaya untuk menyelesaikan masalah secara damai, dengan melakukan dua cara yakni :¹¹⁸

1. Negosiasi

Negosiasi menurut Pasal 6 UU APS adalah Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis. Prosedur negosiasi yang dilakukan oleh Bank Mandiri kepada nasabah, yakni pertama negosiasi terhadap nasabah dilakukan oleh *Customer Service Officer* (CSO) disetiap cabangnya, apabila masih

¹¹⁷ Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2011, hlm 199

¹¹⁸ Wawancara dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 15 Februari 2018.

berbeda pendapat dengan bank atau tidak kesepakatan, *Customer Service Officer* (CSO) melimpahkan hal tersebut kepada *Branch Manager* (Kepala Cabang Bank) untuk dinegosiasikan langsung oleh kepala cabang bank tersebut kepada nasabah. Apabila masih belum ada kesepakatan antara para pihak, pihak bank mengusulkan kepada nasabah untuk melakukan mediasi secara internal.

2. Mediasi

Mediasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak.¹¹⁹Prosedur pelaksanaan mediasi dalam proses *Internal Dispute Resolution* (IDR) di Bank Mandiri, yakni pihak bank dan nasabah menghadirkan mediator yang netral yang telah disepakati sebelumnya oleh kedua belah pihak, kemudian proses mediasi dilakukan, dengan mengungkapkan alasan-alasan atau pendapat-pendapat dari kedua belah pihak, lalu mediator menawarkan solusi untuk disepakati kedua belah pihak. Apabila berhasil kedua belah pihak sepakat akan dibuat surat perdamaian antara bank dan nasabah, namun apabila tidak terjadi kesepakatan para pihak dipersilahkan untuk menempuh langkah hukum selanjutnya.

¹¹⁹ Rachmadi Usman, *Op.Cit*, hlm 199

Upaya proses *Internal Dispute Resolution* (IDR) oleh Bank Mandiri ini adalah merupakan upaya damai yang dilaksanakan oleh pihak bank kepada nasabah yang dalam penyelesaian pengaduannya berbeda pendapat dengan bank. Adapun apabila bank dan nasabah tetap tidak mencapai kesepakatan melalui upaya *Internal Dispute Resolution* (IDR) ini, para pihak dipersilahkan untuk menempuh langkah hukum selanjutnya, baik itu melalui pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang nantinya akan dilimpahkan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau para pihak juga bisa mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Peradilan Umum.¹²⁰

Dalam kasus ini, nasabah dengan bank tidak sampai terjadi sengketa atau dengan kata lain hanya sampai ketahap pengaduan dan tahap investigasi oleh bank, karena berdasarkan hasil investigasi oleh Bank Mandiri Pusat kejadian tersebut merupakan kesalahan sistem keamanan perbankan Bank Mandiri, sehingga Bank Mandiri bertanggung jawab penuh atas kerugian nasabah yang langsung diberikan ganti kerugian kembali sesuai dengan jumlah saldo yang sebelumnya hilang direkening.

¹²⁰ Wawancara dengan Pak Rinaldy selaku *Area Operation Manager* Bank Mandiri Yogyakarta, pada tanggal 15 Februari 2018

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk tanggung jawab terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yakni terdapat dua bentuk tanggung jawab bank yakni :

a. Tanggung jawab secara perdata, yakni berupa ganti rugi secara keseluruhan kerugian nasabah, jika hal tersebut berdasarkan hasil investigasi oleh tim IT adalah murni kesalahan dari sistem atau jaringan bank. Adapun apabila hasil dari investigasi menyatakan bahwa tidak ada kesalahan dari sistem atau jaringan bank, maka pihak bank lepas dari tanggung jawab ganti rugi terhadap nasabah, karena itu adalah kesalahan dari nasabahnya sendiri (*human error*).

Dalam kasus pemobolan rekening terhadap nasabah Bank Mandiri di Yogyakarta ini, Bank Mandiri mengkonfirmasi bahwa itu merupakan kesalahan dari sistem atau jaringan Bank Mandiri yang terkena serangan *hacker* sehingga menyebabkan adanya data nasabah yang disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, maka dari itu karena ini murni kesalahan dari sistem kerugian nasabah keseluruhan di ganti rugi oleh Bank Mandiri.

b. Tanggung jawab secara administrasi, bank harus mempertanggungjawabkan kepada OJK atas ketidaktaatannya kepada prinsip kehati-hatian, yakni dengan diberikannya sanksi teguran atau

denda dari OJK, namun dalam hal ini Bank Mandiri tidak mendapatkan hal itu.

2. Mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di Bank Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta, yakni menggunakan prosedur penyelesaian secara internal terlebih dahulu atau disebut *Internal Dispute Resolution* (IDR) dengan menggunakan cara negosiasi dan mediasi oleh pihak bank kepada nasabah. Apabila masih tidak ada kesepakatan para pihak bisa mengajukan gugatan baik itu melalui pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang nantinya akan dilimpahkan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau para pihak juga bisa mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Peradilan Umum.

B. Saran

1. Nasabah bank harus mengetahui betul cara penggunaan pada aplikasi *mobile banking* atau *internet banking* yang telah disediakan oleh bank, sebaiknya menanyakan kepada *Customer Service* bank apabila ada yang kurang mengerti penggunaannya, hal tersebut sebagai langkah preventif agar nasabah terhindar dari kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik bidang Perbankan.
2. Nasabah bank agar tidak memberitahukan kepada orang lain atau kepada yang mengaku dari pihak bank tentang *username* atau *password* pada akun

elektronik *banking*. Hal tersebut agar tidak terjadi penyalahgunaan akun rekening oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

3. Nasabah bank agar tidak masuk atau *Log-In* ke akun elektronik banking, apabila sedang menggunakan jaringan *public area*, karena hal tersebut sangat beresiko untuk terjadinya pembajakan/*hacking* terhadap akun elektronik banking milik nasabah, oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
4. Pihak Perbankan agar menjaga lebih aman lagi terhadap sistem dan jaringan yang tersedia untuk pelayanan terhadap nasabah. Hal itu untuk menjaga reputasi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank.
5. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjalankan tugasnya sebagai otoritas pengawas jasa keuangan khususnya dalam bidang perbankan harus mengawasi secara aktif baik langsung ataupun tidak langsung, dengan kata lain tidak hanya sebagai lembaga penerima aduan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Sri Imaniyati Neni, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2010.
- Christiani Anita, *Hukum Perbankan*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2010.
- Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan*, Setara Press, Malang, 2017.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Media Group, Jakarta, 2010
- Djumhana Muhamad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan edisi revisi*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2016.
- R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1996.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982.
- Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2012.
- Budiman N.P.D. Sinaga, *Hukum Kontrak & Penyelesaian Sengketa dari Perspektif Sekertaris*, PT. Raja Grafindon Persada, Jakarta, 2005.
- R.Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP); Serta Komentar-Komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal*, Politeia, Bogor, 1996
- Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indoensia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006

Josua Sitompul, *CYBERSPACE, CYBERCRIMES, CYBERLAW*, PT. Tata Nusa, Jakarta, 2012.

Jhony Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum*, Bayu Media, Malang, 2009.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2011

Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT. RajaGrafindo Persada, 2005

Al. Wisnubroto, *Konsep Hukum Pidana Telematika*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2011.

Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014.

Adwirman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014

Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat*, UII Press, Yogyakarta, 2012

Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2011

I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015.

N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta, 2005.

2. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER).

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

3. Website internet

<http://ditjenpp.kemenumham.go.id/hukum-teknologi/665-tanggung-jawab-penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008.html>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:11 WIB.

<https://finance.detik.com/moneter/3108681/kartu-atm-wajib-pakai-chip-diundur-dari-2016-ke-akhir-2021>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:22 WIB.

<http://www.interpol.go.id/id/kejahatan-transnasional/kejahatan-dunia-maya/89-cybercrime-sebuah-fenomena-di-dunia-maya?format=pdf>, halaman 1, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:47 WIB.

<http://www.cnnindonesia.com/nasional/20161230232449-12-183255/cyber-crime-kasus-kejahatan-terbanyak-di-2016/>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2017, Pukul 23:51 WIB.

<http://jogja.tribunnews.com/2017/05/09/ada-tiga-nasabah-lapor-rekeningnya-dibobol-mandiri-tutup-sementara-aplikasi?page=2>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2017, Pukul 00:30 WIB.

<http://bisnis.liputan6.com/read/2316943/bank-dan-nasabah-ri-rugi-rp-37-miliar-akibat-penipuan-e-banking>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2017, Pukul 00:19 WIB.

http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp, diakses pada tanggal

8 Februari 2018, Pukul 19:10 WIB.

<http://bankmandiri.co.id/article/FAQ-Mandiri-Online.html>, diakses pada tanggal 8

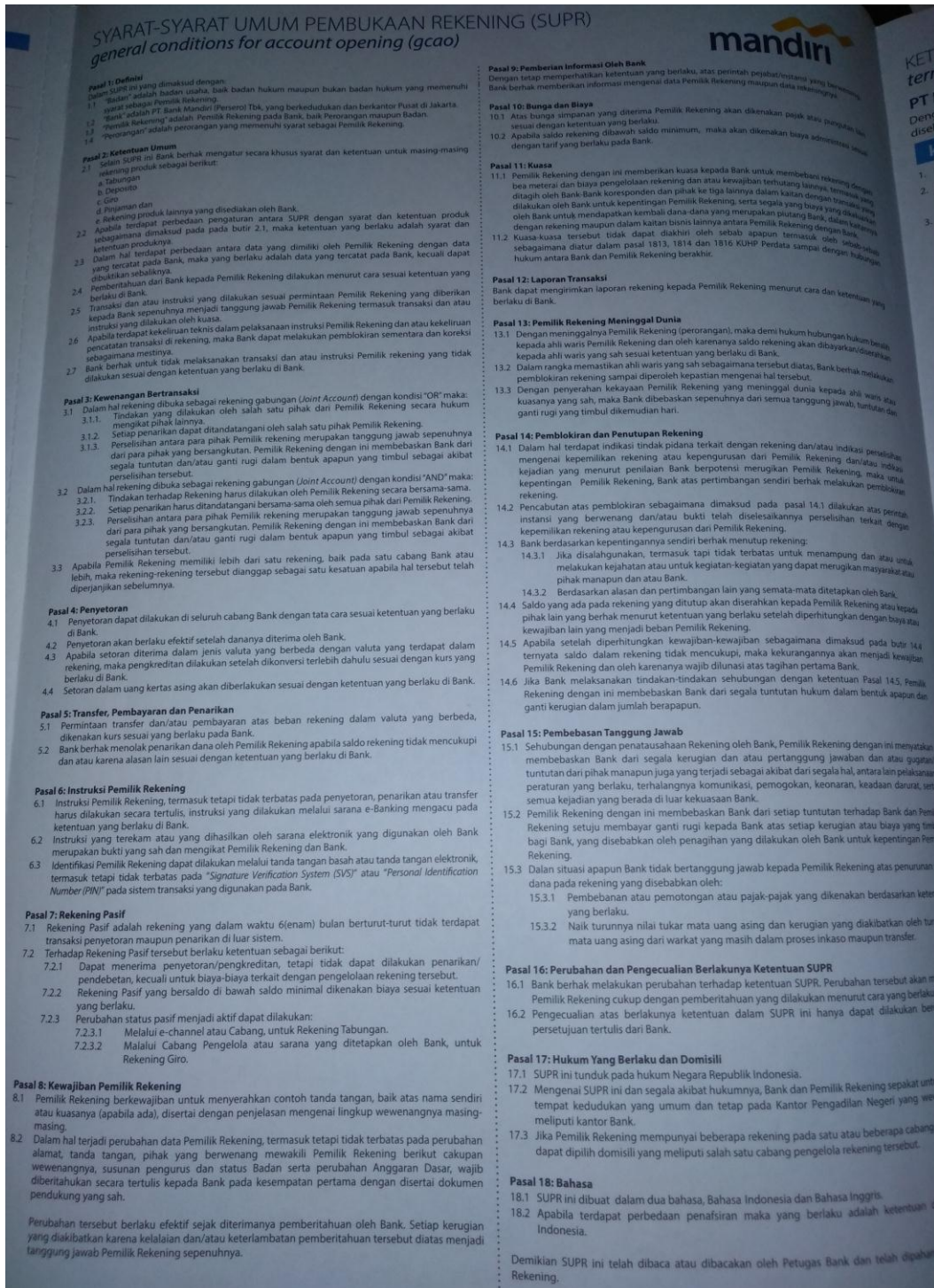
Februari 2018, Pukul 20:30 WIB.

<https://bisnis.tempo.co/read/858122/mandiri-online-gabungkan-layanan-internet->

[dan-mobile-banking](https://bisnis.tempo.co/read/858122/mandiri-online-gabungkan-layanan-internet-), diakses pada tanggal 8 Februari 2018, Pukul 20:32

WIB.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



SYARAT-SYARAT UMUM PEMBUKAAN REKENING (SUPR) general conditions for account opening (gcao)

Pasal 1: Definisi
1.1. SYARAT-SYARAT UMUM PEMBUKAAN REKENING (SUPR) ini yang dimaksud dengan:
1.2. "Bank" adalah badan usaha, baik badan hukum maupun bukan badan hukum yang memenuhi syarat sebagai Pemilik Rekening.
1.3. "Bank" adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang berkedudukan dan ber Kantor Pusat di Jakarta.
1.4. "Perorangan" adalah perorangan yang memenuhi syarat sebagai Pemilik Rekening.

Pasal 2: Ketentuan Umum
2.1. Selain SUPR ini Bank mengatur secara khusus syarat dan ketentuan untuk masing-masing rekening produk sebagai berikut:
a. Tabungan
b. Deposito
c. Giro
d. Pinjaman dan
e. Rekening produk lainnya yang disediakan oleh Bank.
2.2. Apabila terdapat perbedaan pengaturan antara SUPR dengan syarat dan ketentuan produk sebagaimana dimaksud pada butir 2.1, maka ketentuan yang berlaku adalah syarat dan ketentuan produknya.
2.3. Dalam hal terdapat perbedaan antara data yang dimiliki oleh Pemilik Rekening dengan data yang tercatat pada Bank, maka yang berlaku adalah data yang tercatat pada Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
2.4. Pemberitahuan dari Bank kepada Pemilik Rekening dilakukan menurut cara sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.
2.5. Transaksi dan atau instruksi yang dilakukan sesuai permintaan Pemilik Rekening yang diberikan kepada Bank sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemilik Rekening termasuk transaksi dan atau instruksi yang dilakukan oleh kuasa.
2.6. Apabila terdapat kekeliruan teknis dalam pelaksanaan instruksi Pemilik Rekening dan atau kekeliruan pencatatan transaksi di rekening, maka Bank dapat melakukan pemblokiran sementara dan koreksi sebagaimana mestinya.
2.7. Bank berhak untuk tidak melaksanakan transaksi dan atau instruksi Pemilik rekening yang tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

Pasal 3: Kewenangan Bertransaksi
3.1. Dalam hal rekening dibuka sebagai rekening gabungan (Joint Account) dengan kondisi "OR" maka:
3.1.1. Tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak dari Pemilik Rekening secara hukum mengikat pihak lainnya.
3.1.2. Setiap penarikan dapat ditandatangani oleh salah satu pihak Pemilik Rekening.
3.1.3. Perselisihan antara para pihak Pemilik Rekening merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari para pihak yang bersangkutan. Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan dan/atau ganti rugi dalam bentuk apapun yang timbul sebagai akibat perselisihan tersebut.
3.2. Dalam hal rekening dibuka sebagai rekening gabungan (Joint Account) dengan kondisi "AND" maka:
3.2.1. Tindakan terhadap Rekening harus dilakukan oleh Pemilik Rekening secara bersama-sama.
3.2.2. Setiap penarikan harus ditandatangani bersama-sama oleh semua pihak dari Pemilik Rekening.
3.2.3. Perselisihan antara para pihak Pemilik rekening merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari para pihak yang bersangkutan. Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan dan/atau ganti rugi dalam bentuk apapun yang timbul sebagai akibat perselisihan tersebut.
3.3. Apabila Pemilik Rekening memiliki lebih dari satu rekening, baik pada satu cabang Bank atau lebih, maka rekening-rekening tersebut dianggap sebagai satu kesatuan apabila hal tersebut telah diperjanjikan sebelumnya.

Pasal 4: Penyetoran
4.1. Penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang Bank dengan tata cara sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.
4.2. Penyetoran akan berlaku efektif setelah dananya diterima oleh Bank.
4.3. Apabila setoran diterima dalam jenis valuta yang berbeda dengan valuta yang terdapat dalam rekening, maka pengkreditan dilakukan setelah dikonversi terlebih dahulu sesuai dengan kurs yang berlaku di Bank.
4.4. Setoran dalam uang kertas asing akan dibelikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

Pasal 5: Transfer, Pembayaran dan Penarikan
5.1. Permintaan transfer dan/atau pembayaran atas beban rekening dalam valuta yang berbeda, dikenakan kurs sesuai yang berlaku pada Bank.
5.2. Bank berhak menolak penarikan dana oleh Pemilik Rekening apabila saldo rekening tidak mencukupi dan atau karena alasan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

Pasal 6: Instruksi Pemilik Rekening
6.1. Instruksi Pemilik Rekening, termasuk tetapi tidak terbatas pada penyetoran, penarikan atau transfer harus dilakukan secara tertulis, instruksi yang dilakukan melalui sarana e-Banking mengacu pada ketentuan yang berlaku di Bank.
6.2. Instruksi yang terakam atau yang dihasilkan oleh sarana elektronik yang digunakan oleh Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat Pemilik Rekening dan Bank.
6.3. Identifikasi Pemilik Rekening dapat dilakukan melalui tanda tangan basah atau tanda tangan elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada "Signature Verification System (SVS)" atau "Personal Identification Number (PIN)" pada sistem transaksi yang digunakan pada Bank.

Pasal 7: Rekening Pasif
7.1. Rekening Pasif adalah rekening yang dalam waktu (enam) bulan berturut-turut tidak terdapat transaksi penyetoran maupun penarikan di luar sistem.
7.2. Terhadap Rekening Pasif tersebut berlaku ketentuan sebagai berikut:
7.2.1. Dapat menerima penyetoran/pengkreditan, tetapi tidak dapat dilakukan penarikan/pendebitan, kecuali untuk biaya-biaya terkait dengan pengelolaan rekening tersebut.
7.2.2. Rekening Pasif yang bersaldo di bawah saldo minimal dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku.
7.2.3. Perubahan status pasif menjadi aktif dapat dilakukan:
7.2.3.1. Melalui e-channel atau Cabang, untuk Rekening Tabungan.
7.2.3.2. Melalui Cabang Pengelola atau sarana yang ditetapkan oleh Bank, untuk Rekening Giro.

Pasal 8: Kewajiban Pemilik Rekening
8.1. Pemilik Rekening berkewajiban untuk menyerahkan contoh tanda tangan, baik atas nama sendiri atau kuasanya (apabila ada), disertai dengan penjelasan mengenai lingkup wewenangnya masing-masing.
8.2. Dalam hal terjadi perubahan data Pemilik Rekening, termasuk tetapi tidak terbatas pada perubahan alamat, tanda tangan, pihak yang berwenang mewakili Pemilik Rekening berikut cakupan wewenangnya, susunan pengurus dan status Badan serta perubahan Anggaran Dasar, wajib dibentahkan secara tertulis kepada Bank pada kesempatan pertama dengan disertai dokumen pendukung yang sah.

Perubahan tersebut berlaku efektif sejak diterimanya pemberitahuan oleh Bank. Setiap kerugian yang diakibatkan karena kelalaian dan/atau keterlambatan pemberitahuan tersebut diatas menjadi tanggung jawab Pemilik Rekening sepenuhnya.

Pasal 9: Pemberian Informasi Oleh Bank
Dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku, atas perintah pejabat/instansi yang berwenang Bank berhak memberikan informasi mengenai data Pemilik Rekening maupun data rekeningnya.

Pasal 10: Bunga dan Biaya
10.1. Atas bunga simpanan yang diterima Pemilik Rekening akan dikenakan pajak atas penghasilan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10.2. Apabila saldo rekening dibawah saldo minimum, maka akan dikenakan biaya administrasi sesuai dengan tarif yang berlaku pada Bank.

Pasal 11: Kuasa
11.1. Pemilik Rekening dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk membebankan rekening dengan biaya metera dan biaya pengelolaan rekening dan atau kewajiban terhutang rekening dengan ditagih oleh Bank-Bank koresponden dan pihak ke tiga lainnya dalam kaitan dengan transaksi yang dilakukan oleh Bank untuk kepentingan Pemilik Rekening, serta segala yang biaya yang ditagih oleh Bank untuk mendapatkan kembali dana-dana yang merupakan piutang Bank, dalam kaitannya dengan rekening maupun dalam kaitan bisnis lainnya antara Pemilik Rekening dengan Bank.
11.2. Kuasa-kuasa tersebut tidak dapat diakhiri oleh sebab apapun termasuk oleh sebab sah atau tidak hukum antara Bank dan Pemilik Rekening berakhir.

Pasal 12: Laporan Transaksi
Bank dapat mengirimkan laporan rekening kepada Pemilik Rekening menurut cara dan ketentuan yang berlaku di Bank.

Pasal 13: Pemilik Rekening Meninggal Dunia
13.1. Dengan meninggalnya Pemilik Rekening (perorangan), maka demi hukum hubungan hukum Bank kepada ahli waris yang sah sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.
13.2. Dalam rangka memastikan ahli waris yang sah sebagaimana tersebut diatas, Bank berhak melakukan pemblokiran rekening sampai diperoleh kepastian mengenai hal tersebut.
13.3. Dengan penyerahan kekayaan Pemilik Rekening yang meninggal dunia kepada ahli waris atau kuasanya yang sah, maka Bank dibebaskan sepenuhnya dari semua tanggung jawab, tuntutan dan ganti rugi yang timbul dikemudian hari.


Pasal 14: Pemblokiran dan Penutupan Rekening
14.1. Dalam hal terdapat indikasi tindak pidana terkait dengan rekening dan/atau indikasi pelanggaran mengenai kepemilikan rekening atau pengurusan dari Pemilik Rekening dan/atau indikasi kejadian yang menurut penilaian Bank berpotensi merugikan Pemilik Rekening, maka untuk kepentingan Pemilik Rekening, Bank atas pertimbangan sendiri berhak melakukan pemblokiran rekening.
14.2. Pencabutan atas pemblokiran sebagaimana dimaksud pada pasal 14.1 dilakukan atas perintah instansi yang berwenang dan/atau bukti telah diselesaikannya perselisihan terkait dengan kepemilikan rekening atau pengurusan dari Pemilik Rekening.
14.3. Bank berdasarkan kepentingannya sendiri berhak menutup rekening.
14.3.1. Jika disalahgunakan, termasuk tapi tidak terbatas untuk menampung dan atau untuk melakukan kejahatan atau untuk kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan masyarakat atau pihak manapun dan atau Bank.
14.3.2. Berdasarkan alasan dan pertimbangan lain yang semata-mata ditetapkan oleh Bank.
14.4. Saldo yang ada pada rekening yang ditutup akan diserahkan kepada Pemilik Rekening atau kepada pihak lain yang berhak menurut ketentuan yang berlaku setelah dipertanggungjawabkan biaya atau kewajiban lain yang menjadi beban Pemilik Rekening.
14.5. Apabila setelah dipertanggungjawabkan kewajiban sebagaimana dimaksud pada butir 14.4 ternyata saldo dalam rekening tidak mencukupi, maka kekurangannya akan menjadi kewajiban Pemilik Rekening dan oleh karenanya wajib dilunasi atas tagihan pertama Bank.
14.6. Jika Bank melaksanakan tindakan-tindakan sehubungan dengan ketentuan Pasal 14.5, Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan hukum dalam bentuk apapun dan ganti kerugian dalam jumlah berapapun.

Pasal 15: Pembebasan Tanggung Jawab
15.1. Sehubungan dengan penatausahaan Rekening oleh Bank, Pemilik Rekening dengan ini menyatakan membebaskan Bank dari segala kerugian dan atau pertanggung jawaban dan atau gugatan/tuntutan dari pihak manapun juga yang terjadi sebagai akibat dari segala hal, antara lain pelaksanaan peraturan yang berlaku, terhalangnya komunikasi, pemogokan, keonaran, keadaan darurat, serta semua kejadian yang berada di luar kekuasaan Bank.
15.2. Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank dari setiap tuntutan terhadap Bank dan Pemilik Rekening setuju membayar ganti rugi kepada Bank atas setiap kerugian atau biaya yang timbul bagi Bank, yang disebabkan oleh penagihan yang dilakukan oleh Bank untuk kepentingan Pemilik Rekening.
15.3. Dalam situasi apapun Bank tidak bertanggung jawab kepada Pemilik Rekening atas penurunan nilai dana pada rekening yang disebabkan oleh:
15.3.1. Pembebanan atau pemotongan atau pajak-pajak yang dikenakan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
15.3.2. Naik turunnya nilai tukar mata uang asing dan kerugian yang diakibatkan oleh transfer mata uang asing dari warkat yang masih dalam proses inkaso maupun transfer.

Pasal 16: Perubahan dan Pengecualian Berlakunya Ketentuan SUPR
16.1. Bank berhak melakukan perubahan terhadap ketentuan SUPR. Perubahan tersebut akan menjadi efektif apabila Pemilik Rekening cukup dengan pemberitahuan yang dilakukan menurut cara yang berlaku di Bank.
16.2. Pengecualian atas berlakunya ketentuan dalam SUPR ini hanya dapat dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis dari Bank.

Pasal 17: Hukum Yang Berlaku dan Domisili
17.1. SUPR ini tunduk pada hukum Negara Republik Indonesia.
17.2. Mengenai SUPR ini dan segala akibat hukumnya, Bank dan Pemilik Rekening sepakat untuk tempat kedudukan yang umum dan tetap pada Kantor Pengadilan Negeri yang wilayah meliputi kantor Bank.
17.3. Jika Pemilik Rekening mempunyai beberapa rekening pada satu atau beberapa cabang Bank, maka dapat dipilih domisili yang meliputi salah satu cabang pengelola rekening tersebut.

Pasal 18: Bahasa
18.1. SUPR ini dibuat dalam dua bahasa, Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.
18.2. Apabila terdapat perbedaan penafsiran maka yang berlaku adalah ketentuan dalam Bahasa Indonesia.
Demikian SUPR ini telah dibaca atau dibacakan oleh Petugas Bank dan telah dipahami oleh Pemilik Rekening.




mandiri

mandiri

PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.

Syarat khusus

1. Seluruh hasil perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
2. Seluruh pendapatan perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
3. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
4. Seluruh kewajiban perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
5. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
6. Seluruh kewajiban perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
7. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
8. Seluruh kewajiban perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
9. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
10. Seluruh kewajiban perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
11. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
12. Seluruh kewajiban perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
13. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
14. Seluruh kewajiban perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
15. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
16. Seluruh kewajiban perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
17. Seluruh aset perusahaan, Bank menyetujui dalam hal-hal yang berkaitan dengan pembagian keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan bagian dari keuntungan yang diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.



mandiri

mandiri

PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.

formulir permintaan/keluhan nasabah
customer request/complaint form

nomor registrasi _____
cabang _____
tanggal _____

nomor telepon _____
faks _____

data nasabah/customer data

NAMA LENGKAP _____
ALAMAT _____
ALAMAT _____
ALAMAT _____
TELEPON _____
HANDPHONE _____
MOBILE NUMBER _____

ALAMAT _____
ALAMAT _____
ALAMAT _____
ALAMAT _____

TEMPAT & TANGGAL LAHIR _____
IDENTITAS _____
KTP SIM PASSPORT NO _____

NAMA IBU MANDUNG _____
NOMOR RESIDENSI _____
NOMOR REKENING _____
ACCOUNT NUMBER _____

pengaduan/complaint

Kategori	Internet Banking	SMS Banking	Call Mandiri	Kartu Hilang/rusak	Kartu simpan mesin ATM
Hapus Fasilitas/Daerah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blokir/Blocking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ganti Kartu/ Card Replacement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Copy Sales Draft/ Sales Draft Copy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lainnya/ Others	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

alasan/ Reason _____

atm

Transaksi Gagal _____
Transaction Date _____
Jam Transaksi _____
Transaction Time _____
Permintaan PIN Baru _____
Request for New PIN _____
Jam Bekerja _____
Date/Time _____

credit card

Tanggal Transaksi _____
Transaction Date _____

bill payment

Tanggal Transaksi _____
Transaction Date _____

Dokumen yang Dilampirkan
Enclosed Document

Copy bukti transaksi belanja / ATM
 Copy Rekening Koran / Account Statement

Copy Bukti / Dokumen lainnya
 Other Document

Saya / Pihak yang menyatakan data di atas adalah benar dan untuk penyelesaian dan Pengaduan tersebut di atas.
I / Cardholder certifies that the above information is correct and approves all bank charges for the requests and complaint above

phone banking

Transaksi Gagal _____
Transaction Date _____
Jam Transaksi _____
Transaction Time _____
Permintaan PIN Baru _____
Request for New PIN _____
Jam Bekerja _____
Date/Time _____

sms banking

Transaksi Gagal _____
Transaction Date _____
Jam Transaksi _____
Transaction Time _____
Permintaan PIN Baru _____
Request for New PIN _____
Jam Bekerja _____
Date/Time _____

internet banking

Transaksi Gagal _____
Transaction Date _____
Jam Transaksi _____
Transaction Time _____
Permintaan PIN Baru _____
Request for New PIN _____
Jam Bekerja _____
Date/Time _____

deskripsi lain-lain other description

diisi oleh bank mandiri

Tanggal Terima _____
Jam Terima _____
Dilis oleh _____
Ditetapkan oleh _____

hasil penyidikan tindak lanjut

Paraf beserta tanggal/jam _____

NASABAH
Customer

Krisnhoe Sukma Danuta @ Absurd
Sisane cm 500rb la, yg ilang 45 jt

Mandiri Online
to marisantimarlan@yahoo.com
Today at 01:08

Terima Kasih atas kepercayaan Anda telah menggunakan fasilitas Mandiri Online. Berikut merupakan informasi transaksi yang telah Anda lakukan:

Tanggal/Jam : 05/05/2017 01:08:50
 Jenis : Transfer ke Bank Lain Dalam Negeri
 Dari Rekening : MARISANTI - [1370005644782](#) (IDR)
 Ke Rekening : FITRIANSAH - 339601041021532 (BRI)
 Jumlah : IDR 10,000,000.00
 Biaya : IDR 6,500.00
 Jenis Transfer : Sekarang
 Berita :
 Layanan Transfer : Online
 No. Referensi : 201705051475785765
 Status : Berhasil

WHATSAPP now

Yulita Inggar Esthie Utami @ Absurd
Astaga seremny

Mandiri Online
to marisantimarlan@yahoo.com
Today at 01:06

Terima Kasih atas kepercayaan Anda telah menggunakan fasilitas Mandiri Online. Berikut merupakan informasi transaksi yang telah Anda lakukan:

Tanggal/Jam : 05/05/2017 01:06:53
 Jenis : Transfer ke Bank Lain Dalam Negeri
 Dari Rekening : MARISANTI - [1370005644782](#) (IDR)
 Ke Rekening : PARROHAH - [0760632573200](#) (CIMB Niaga)
 Jumlah : IDR 25,000,000.00
 Biaya : IDR 6,500.00
 Jenis Transfer : Sekarang
 Berita :
 Layanan Transfer : Online
 No. Referensi : 20170505163739580

●●● TSEL
14:32
100%

<

Mandiri Online - Domestic Transfer

Mandiri Online
to marisantimarlan@yahoo.com
Today at 00:53

Terima Kasih atas kepercayaan Anda telah menggunakan fasilitas Mandiri Online. Berikut merupakan informasi transaksi yang telah Anda lakukan:

Tanggal/Jam : 05/05/2017 00:53:10
 Jenis : Transfer ke Bank Lain Dalam Negeri
 Dari Rekening : MARISANTI - [1370005644782](#) (IDR)
 Ke Rekening : SDR I TANTI NORALITA - [0460808343](#) (BNI)
 Jumlah : IDR 10,000,000.00
 Biaya : IDR 6,500.00
 Jenis Transfer : Sekarang
 Berita :
 Layanan Transfer : Online
 No. Referensi : 20170505698903574