



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK SEBAGAI PENGGUNA FASILITAS LAYANAN MANDIRI *ONLINE*

Surya Chandr*, Joni Emirzon**, Annalisa Yahanan***

ABSTRAK : Transaksi perbankan melalui ponsel yang dilakukan oleh pelanggan yang disebut Mandiri Online yang memiliki perbedaan signifikan dengan transaksi perbankan pada umumnya, nasabah dan bank tidak saling bertatap muka dalam mengadakan transaksi, maka akan menjadi masalah jika nasabah mengajukan klaim karena nasabah merasa dirugikan karena transaksi yang terjadi dan diluar dari sepengetahuan nasabah tersebut. Karena ini akan mempersulit nasabah untuk mengajukan bukti terutama bukti tertulis. Sehingga bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pengguna fasilitas layanan Mandiri *Online*, Penelitian ini merupakan penelitian normatif, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (pendekatan konseptual) dengan teknik penarikan kesimpulan deduktif.. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat menjelaskan beberapa hal yaitu, tanggung jawab hukum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk terhadap nasabah yang dirugikan sebagai pengguna fasilitas layanan Mandiri Online, adalah bilamana terjadi kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan dalam penggunaan layanan mandiri online merupakan kelalaian pihak bank, maka bank harus memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pelanggan tetapi sebaliknya jika telah terbukti bahwa penyalahgunaan Mandiri Online adalah karena kesalahan atau kelalaian dari nasabah maka nasabah bertanggung jawab sepenuhnya, dan nasabah dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul karena penyalahgunaan informasi. Tanggung jawab PT Bank Mandiri (Persero) Tbk terhadap nasabah yang dirugikan sebagai pengguna fasilitas layanan Mandiri *Online* adalah bilamana terjadi kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan dalam penggunaan layanan Mandiri *Online* merupakan kelalaian pihak bank, maka seharusnya pihak bank mempunyai kewajiban untuk memberi ganti kerugian kepada nasabah namun begitu juga sebaliknya apabila telah terbukti bahwa penyalahgunaan Mandiri *Online* disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari nasabah maka nasabah bertanggung jawab sepenuhnya, dan nasabah dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul. Saran bahwa Bank perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah mengenai tata cara penyampaian pengaduan dan kerugian apa saja yang akan ditanggung baik oleh bank atau nasabah dalam hal terjadi kerugian sehingga dapat meningkatkan kesadaran untuk menggunakan Mandiri *Online* dengan lebih bijaksana dan bertanggung jawab.

Kata **Kunci** :Perlindungan Hukum, Nasabah, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Mandiri *Online*.

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dalam pembangunan sektor perekonomian sebuah negara oleh karena itu diperlukan aturan di dalam menjalankan sistem perbankan tersebut agar tidak terjadi penyalahgunaan dan juga dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi para nasabah selaku pengguna jasa di dalam kegiatan perbankan, dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang merupakan wujud dari suatu bentuk aturan hukum perbankan. Menurut ketentuan Pasal 1 angka (2) yang menyatakan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak,.

Berdasarkan jenisnya, bank dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu Bank Indonesia, Bank Umum dan Bank Pengkreditan Rakyat⁴, Bank Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, sedangkan Bank Umum dan Bank Pengkreditan Rakyat diatur dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank Indonesia berfungsi sebagai bank sentral sesuai dengan Pasal 23 D UUD 1945, yang mana berdasarkan Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang menyatakan

bahwa Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dan berdasarkan pasal 1 angka (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa Bank Pengkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dari definisi bank diatas diketahui bahwa bank mencakup dua aspek utama yaitu badan usaha bank dan kegiatan usaha bank Berdasarkan Pasal 1 angka (16) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah Penyimpan berdasarkan Pasal 1 angka (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan¹.

Dalam rangka untuk peningkatan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis dengan lebih banyak memanfaatkan kemajuan teknologi informasi terutama dalam transaksi elektronik untuk meningkatkan daya

¹ Ali Murdiat, 2013, "*Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia*", *Jurnal Perlindungan Hukum*, Vol. I, No.1, April – Juni, Manado: Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, hlm. 61

saing bank. Dengan demikian perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian Negara, perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah Negara, dalam hal ini bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat sehingga bank menanggung risiko reputasi atau *reputation risk* yang besar, bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa

Bank wajib menerapkan manajemen resiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi. Dengan sistem pengendalian dan penataan manajemen yang sehat akan lebih mendorong berkesinambungan dan keberlangsungan hidup usaha. Pengendalian akan menjadi lebih penting bagi organisasi besar, karena pihak manajemen belum tentu dapat mengawasi secara pribadi segala sesuatu yang menjadi tanggung jawabnya⁸. Oleh karena itu bank sebagai pelaku jasa keuangan memiliki kewajiban dalam menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan².

Dalam melakukan kegiatan usaha atau memberikan layanan kepada

² Amin Widjaja Tunggal, 2013, *Pengendalian Internal Mencegah dan Mendeteksi Kecurangan*, Jakarta; Harvarindo, hlm 110

nasabah, bank tidak saja menggunakan model-model konvensional *face to face* dan *paperless document* atau *digital document*, hampir seluruh proses penyelenggaraan sistem pembayaran di bank telah dilaksanakan secara elektronik (*Paperless*). Dalam memberikan jasa keuangan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk menciptakan berbagai macam produk dan jasa untuk memberikan kemudahan kepada nasabah sebagai pengguna jasa keuangan bank. Produk fasilitas layanan yang ditawarkan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk berupa fasilitas Layanan Mandiri *Online* yang merupakan layanan integrasi dari mandiri internet dan mandiri *mobile*.³ Mandiri *Online Web* (Diakses melalui *web browser* melalui website di alamat www.bankmandiri.co.id HYPERLINK "http://www.bankmandiri.co.id/" lalu pilih tombol *log in* mandiri internet personal), Mandiri *Online App* (Diakses melalui aplikasi *smartphone*, yang dapat diunduh di *Google PlayStore* atau *Apple App Store*).

Transaksi perbankan melalui Mandiri *Online* tersebut memiliki perbedaan yang signifikan dengan transaksi perbankan pada umumnya, para pihak yaitu nasabah dan pihak bank tidak saling bertatap muka dalam mengadakan transaksi, kemudian akan menjadi masalah apabila pada suatu saat nasabah mengajukan klaim karena nasabah tersebut merasa dirugikan akibat adanya transaksi yang terjadi

³ Tri Puji Lestari, 2012, "*Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking*", Jakarta, Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, Juni, hlm. 4.

pada rekeningnya dan hal tersebut diluar sepengetahuannya⁴.

Sebagaimana yang pernah terjadi pada contoh kasus nasabah bernama subekan yang mengaku kehilangan dana dimana ia menyadari rekeningnya kebobolan adalah saat menerima pesan singkat dari nomor resmi bank Mandiri, 3355 yang berisi laporan transaksi pada kamis sekitar pukul 12.00 WIB dan juga yang pernah terjadi pada nasabah bernama Sujarwo selanjutnya disebut sebagai Termohon dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk selanjutnya disebut sebagai Pemohon, dalam register perkara **Nomor.138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM** di Pengadilan Negeri Batam, bahwa Termohon mengalami *Phishing* yaitu tindakan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk memperoleh informasi pribadi seperti User ID, PIN, nomor rekening bank, nomor kartu kredit secara tidak sah dengan tujuan penipuan atau kejahatan. Karena hal ini akan menimbulkan kesulitan bagi nasabah untuk mengajukan bukti - bukti terutama bukti tertulis. Hal ini disebabkan karena tidak adanya bukti-bukti tertulis seperti yang ada pada transaksi yang diadakan langsung secara tatap muka dengan pihak bank pada umumnya, dan transaksi semacam ini juga sangat rentan terhadap kejahatan, maka diperlukan adanya jaminan terhadap perlindungan bagi nasabah pengguna Mandiri *Online*. Adapun

⁴ <http://www.bankmandiri.co.id/eriview-pdf/FAQ%20Mandiri%20Online.pdf>
HYPERLINK
"<http://www.bankmandiri.co.id/eriview-pdf/FAQ%20Mandiri%20Online.pdf>", Diakses pada hari senin, tanggal 5 Maret 2018, jam 7.00 WIB

rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai tanggung jawab hukum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk terhadap nasabah yang dirugikan sebagai pengguna fasilitas layanan Mandiri *Online*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian bersifat normatif, pendekatan penelitian melalui perundang-undangan dan pendekatan Konseptual, bahan hukum penelitian yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, teknik Pengumpulan data dengan mengidentifikasi dan menginventarisasi bahan hukum dan sistematisasi bahan hukum, dan teknik penarikan kesimpulan dengan berpikir deduktif.

PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Hukum PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Sebagai Pengguna Fasilitas Layanan Mandiri *Online*

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab hukum dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) yaitu⁵ :

- a. Tangung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 535.

b. Tangung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

c. Tangung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Artinya negara Indonesia sebagai negara hukum harus menjamin keadilan warga negaranya melalui penegakan aturan-aturan hukum dalam hal ini perlindungan hukum bagi nasabah pengguna Mandiri *Online*, adapun aturan tersebut diantaranya menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pihak nasabah berhak untuk menyampaikan pengaduan ke pihak bank, dan pihak bank wajib untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah. Oleh karena itu tangung Jawab PT Bank Mandiri (Persero) Tbk terhadap nasabah yang dirugikan sebagai pengguna fasilitas layanan Mandiri *Online* adalah bilamana terjadi kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan

dalam penggunaan layanan Mandiri *Online* merupakan kelalaian pihak bank, maka seharusnya pihak bank mempunyai kewajiban untuk memberi ganti kerugian kepada nasabah, ketentuan mengenai besar ganti-rugi yang harus diberikan oleh pihak bank tidak diatur di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Bank perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah mengenai tata cara penyampaian pengaduan dan kerugian apa saja yang akan ditanggung baik oleh bank atau nasabah dalam hal terjadi kerugian sehingga dapat meningkatkan kesadaran baik untuk bank itu sendiri dan nasabah agar untuk dapat menggunakan Mandiri *Online* dengan lebih bijak dan bertanggung jawab. Namun untuk menentukan besarnya ganti kerugian dapat dilihat berdasarkan atas perjanjian antara pihak bank dengan nasabah pengguna layanan Mandiri *Online* karena hal ini merupakan cerminan dari asas umum hukum perjanjian yaitu perjanjian berlaku sebagai undang-undang (*Pacta Sunt Servanda*)⁶ dan sehubungan dengan kebebasan berkontrak ini juga dapat dilihat dari ketentuan yang diatur dalam ketentuan

⁶ Johannes Ibrahim dan Lindawati Sewu, 2004, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Bandung : PT. Refika Aditama, hlm, 109

Pasal 18, Bab V Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun jika di dalam perjanjian tidak menentukan mengenai besarnya jumlah ganti kerugian, maka besarnya ganti kerugian ini harus berdasarkan kerugian yang benar-benar telah terjadi, seperti yang diatur di dalam Pasal 1250 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata⁷, namun begitu juga sebaliknya apabila telah terbukti bahwa penyalahgunaan Mandiri *Online* disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari nasabah merupakan tanggung jawab nasabah sepenuhnya, dan nasabah dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul karena adanya penyalahgunaan dan kebocoran informasi User ID, Password/PIN Login dan kode otentikasi transaksi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun⁸.

KESIMPULAN

Bahwa tanggung jawab hukum yang timbul dari perjanjian yang dilakukan melalui fasilitas layanan Mandiri *Online* yaitu bilamana terjadi kerugian yang

diakibatkan oleh kesalahan dalam penggunaan layanan Mandiri *Online* merupakan kelalaian pihak bank, maka seharusnya pihak bank mempunyai kewajiban untuk memberi ganti kerugian kepada nasabah, ketentuan mengenai besar ganti-rugi yang harus diberikan oleh pihak bank tidak diatur di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Namun untuk menentukan besarnya ganti kerugian dapat dilihat berdasarkan atas perjanjian antara pihak bank dengan nasabah pengguna layanan Mandiri *Online*, namun jika di dalam perjanjian tidak menentukan mengenai besarnya jumlah ganti kerugian, maka besarnya ganti kerugian ini harus berdasarkan kerugian yang benar-benar telah terjadi, seperti yang diatur di dalam Pasal 1250 KUHPerduta, namun begitu juga sebaliknya apabila telah terbukti bahwa penyalahgunaan Mandiri *Online* disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari nasabah maka nasabah bertanggung jawab sepenuhnya, dan nasabah dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul karena adanya penyalahgunaan dan kebocoran informasi User ID, Password/PIN Login dan kode otentikasi transaksi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.

⁷ Gunawan Widjaja, 2006, *Seri Hukum Bisnis Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullend Recht) Dalam Hukum Perdata*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, hlm, 275-277

⁸ <https://ibank.bankmandiri.co.id/retail3/>, Diakses pada hari selasa tanggal 20 November 2018, Jam 13.00 WIB

DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung; PT Citra Aditya Bakti, 2010.
- Amin Widjaja Tunggal, *Pengendalian Internal Mencegah dan Mendeteksi Kecurangan*, Jakarta; Harvarindo, 2013.
- Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullend Recht) Dalam Hukum Perdata*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Johanes Ibrahim dan Lindawati Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Bandung : PT. Refika Aditama, 2004.

<http://www.bankmandiri.co.id/eriview-pdf/FAQ%20Mandiri%20Online.pdf>
HYPERLINK
"http://www.bankmandiri.co.id/eriview-pdf/FAQ%20Mandiri%20Online.pdf", Diakses pada hari senin, tanggal 5 Maret 2018.

<https://ibank.bankmandiri.co.id/retail3/>, Diakses pada hari selasa tanggal 20 November 2018.

PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN:

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

SITUS / WEBSITE: